



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
COMERCIO**

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

TEMA:

**SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y LOS
PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

AUTOR:

DELGADO CEDEÑO STEVEN JAVIER

TUTORA:

ING. BARREIRO CEDEÑO ISABEL MONSERRATE, MG.

MANTA

2026 - 1

Tema:

Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales y Los Procesos de Gestión Documental
en el Departamento de Talento Humano de la Corporación Nacional de Electricidad de la
Ciudad de Manta, 2025.

Certificación de Tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación con la modalidad Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante **DELGADO CEDEÑO STEVEN JAVIER** legalmente matriculado en la carrera de GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL, período académico 2025(2) -2026(1), cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es "Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales y Los Procesos de Gestión Documental".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 10 de julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Isabel Barreiro Cedeño, Mg
Docente Tutora

Certificado de Similitud



Informe de análisis

Compilatio Magister® | ULEAM-ECU

DELGADO CEDEÑO STEVEN

ID: f4c4c6b753ed0d5ea33168cf0e00f80074e650be



6%

Textos sospechosos

Nombre del fichero: DELGADO CEDEÑO STEVEN.docx

Tamaño del archivo original: 439,8 KB

Número de palabras: 10.073

Depositante: Isabel Barreiro Cedeno

Fecha de depósito: 10 de julio de 2026

Tipo de carga: interfaz

Fecha de fin de análisis: 10 de julio de 2026

Resumen (Sección 1/3)

Localización de los textos sospechosos en el documento:



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos:

Similitudes 3%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA 2%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.

Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos 0%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.

Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

No incluido en el porcentaje de textos sospechosos:

Textos entre comillas 2%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

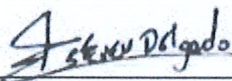
Declaración de Autoría

Yo, **Delgado Cedeño Steven Javier**, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el presente trabajo de titulación **"Sistema de Planificación de Recursos Empresariales y Los Procesos de Gestión Documental"** es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico.

El contenido de este trabajo de investigación es original y ha sido elaborado por mí, utilizando fuentes y referencias adecuadas que han sido debidamente citadas. He utilizado distintos métodos de investigación para la recolección de datos relevantes, siguiendo principios éticos y profesionales en cada momento.

Por eso declaro que este presente trabajo me corresponde exclusivamente y la propiedad intelectual de la misma pertenece a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Manta, 10 de julio de 2026



Delgado Cedeño Steven Javier

C.I. 1313519611

Dedicatoria

La presente dedicatoria de este presente trabajo de investigación va dirigida, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesaria para poder culminar una etapa de mi vida en mi formación profesional.

A mis padres, Eduardo delgado y Verónica Cecilia por brindarme ese apoyo incondicional, siendo ellos el pilar fundamental, lo que me permitió seguir adelante y lograr alcanzar cada una de mis metas. A mi hermana y hermano que también fueron parte del proceso académico.

A los docentes, los cuales contribuyeron en mi formación profesional, compartiendo sus conocimientos y experiencias, la cual me ayudaron a fortalecer en mi desarrollo profesional.

Finalmente dedico este trabajo a todas las personas que son perseverantes y creen en el valor esfuerzo y la superación personal para construir un mejor futuro.

"Todo logro comienza con la decisión de no rendirse."

Reconocimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada etapa de mi vida, por cada día brindarme sabiduría, salud y perseverancia para culminar con éxito una etapa más de mi vida en el entorno académico.

Agradezco a mis padres Eduardo Delgado y Verónica Cedeño por ser una parte fundamental en este proceso. Gracias por creer siempre en mí, motivarme a seguir adelante y a enseñarme que con la dedicación, esfuerzo y constancia es posibles cumplir los sueños que uno se propone.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por abrirme las puertas y dame la oportunidad de formarme como profesional. agradezco a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, por proporcionarme conocimientos, valores y herramientas necesarias para mi desarrollo académico y profesional.

Mi agradecimiento a todos los docentes que formaron parte de mi formación en la universidad, quienes impartieron generosamente sus conocimientos experiencias y enseñanzas.

Finalmente, agradezco a mi tutora Ing. Isabel Barreiro, por su orientación, paciencia, compromiso y valioso acompañamiento en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Índice

Certificación de Tutor	3
Certificado de Similitud	4
Declaración de Autoría	5
Dedicatoria	6
Reconocimiento	7
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
Antecedentes investigativos	14
Justificación	19
Objetivo general	20
Objetivos Específicos	20
Marco conceptual	21
Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales	22
Gestión documental	22
Talento Humano	23
Métodos	23
Método inductivo	24
Método Sintético	24
Método descriptivo	24
Marco Metodológico	24
Población	25
Muestra	25
Participantes	26
Instrumentos	26
Entrevistas semiestructuradas	26
Ficha de observación	26
Revisión documental	26
Procedimiento de la investigación	26
Análisis de los datos	27

Análisis de resultados de las observaciones.....	28
Triangulación de la Información.....	30
Análisis de resultados	39
Conclusiones	41
Recomendaciones	42
REFERENCIAS.....	44
Anexo 1	47
Propuesta de Solución.....	49
Título de propuesta	49
Introducción	49
Objetivo General	50
Objetivos Específicos.....	50
Desarrollo de la propuesta	54
Conclusión de la propuesta	59

Índice de tablas

Tabla 1	30
Tabla 2	31
Tabla 3	32
Tabla 4	33
Tabla 5	34
Tabla 6	35
Tabla 7	36
Tabla 8	37
Tabla 9	38

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la importancia de los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) dentro de los procesos de gestión documental en el departamento de Talento Humano en la corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) de Manta.

La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo-exploratorio. Para la recolección de la información, la población estaba compuesta de 8 colaboradores de los cuales se seleccionó una muestra intencional de 3 miembros clave, para ello se utilizaron ficha de observación y entrevista semiestructuradas, aplicadas a integrantes del departamento ya mencionado.

Los resultados dieron a conocer que, a pesar de la disponibilidad de herramientas de almacenamiento en la nube proporcionada por la empresa, la documentación aún se gestiona principalmente en formato físico, lo que da lugar a duplicación de información, retrasos y escasa trazabilidad. La investigación concluye con la propuesta de que la implementación del sistema ERP Odoo es una alternativa viable para centralizar y asegurar la información, así mismo garantizar la adopción tecnológica exitosa y optimizar la gestión documental del departamento.

Palabras claves: Gestión documental, ERP Odoo, procesos, información

Abstract

This research aims to analyze the importance of Enterprise Resource Planning (ERP) systems within the document management processes of the Human Resources department at the National Electricity Corporation (CNEL EP) in Manta.

The research was conducted using a qualitative approach with a descriptive-exploratory scope. Data was collected from a population of eight employees, from which a purposive sample of three key members was selected. Semi-structured observation and interview forms were used with members of the aforementioned department.

The results revealed that, despite the availability of cloud storage tools provided by the company, documentation is still primarily managed in physical format, leading to information duplication, delays, and poor traceability. The research concludes by proposing that the implementation of the Odoo ERP system is a viable alternative for centralizing and securing information, as well as ensuring successful technological adoption and optimizing the department's document management.

Keywords: Document management, Odoo ERP, processes, information

Introducción

El avance de la tecnología ha generado importantes cambios en la forma en que las organizaciones administran sus procesos y gestionan la información, actualmente tanto las instituciones públicas como privadas buscan implementar herramientas tecnológicas que les permitan optimizar sus actividades, reducir tiempos de respuesta y mejorar la toma de decisiones; en este contexto los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) se han convertido en una alternativa importante, ya que integran los diferentes procesos de una organización en una sola plataforma, facilitando el acceso a la información y mejorando la eficiencia administrativa.

La gestión documental es un elemento fundamental en cualquier organización. Esto permite organizar, almacenar, conservar y recuperar la información de manera adecuada. La gestión documental eficiente no solo ayuda a mantener de forma ordenada los documentos de la organización, sino que también beneficia la transparencia, control de la información y el cumplimiento de las normativas establecidas.

Sin, embargo, cuando estos procesos se dan de forma manual o a través de sistemas poco integrados, pueden presentarse diversas problemáticas como: la duplicidad de documentos, pérdida de información, retraso en búsqueda de archivos y dificultades para compartir información entre las distintas áreas de trabajo.

Por otro lado, en las empresas públicas han impulsado los procesos de transformación digital con el propósito de innovar o modernizar su gestión administrativa y ofrecer servicios más eficientes. En este aspecto, CNEL EP ha desarrollado iniciativas orientadas al fortalecimiento de sus procesos a través de herramientas tecnológicas. En el departamento de Talento Humano todavía se evidencian problemáticas en relación con la gestión documental, aún todavía perduran los archivos físicos, lo cual ocasiona duplicación de información, falta

de integración entre los sistemas y limitaciones para acceder de manera rápida a los documentos en el tiempo que son requeridos, estas situaciones afectan el desenvolvimiento de las actividades administrativas y disminuye la eficacia de los procesos.

Respecto a esta situación, la presente investigación tiene propósito analizar la importancia de los Sistemas de planificación de Recursos Empresariales en los procesos de gestión documental del departamento de Talento Humano de CNEL EP, por otra parte, busca identificar las principales características de los sistemas, describir sus ventajas y determinar la viabilidad de implementar un sistema ERP como Odoo, como una herramienta tecnológica que aporte a mejorar la organización, almacenamiento, seguridad y la recuperación de la información institucional.

La investigación se desarrolló en el departamento de Talento Humano de CNEL EP – Unidad de Negocio Manta, tomando como categorías de estudio los sistemas ERP y los procesos de gestión documental. Su propósito fue comprender el aporte de estas herramientas y la viabilidad de Odoo para fortalecer la gestión documental. Se empleó un enfoque cualitativo con alcance descriptivo exploratorio, mediante entrevistas y observación directa. El trabajo comprende el planteamiento del problema, marco teórico, marco metodológico, análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones y propuesta.

Finalmente, se cree necesario la implementación del sistema ERP Odoo dentro del departamento de Talento Humano, lo cual pone en evidencia los beneficios que esta herramienta tecnológica puede generar en la organización de la información, la automatización de procesos y la eficiencia administrativa.

Antecedentes investigativos

En el contexto actual, las entidades públicas y privadas afrontan enormes retos para innovar o actualizar su administración documental y administrativa debido a que hoy en día las empresas generan grandes cantidades de información y gestionar esta información en formato físico podría presentar problemas, por lo tanto, mejorar los procesos de la gestión documental es de gran importancia. Los problemas, si quieren estar a la par en términos de transparencia, eficiencia y facilitar el acceso rápido a la información. Los sistemas de recursos empresariales (ERP) son una herramienta fundamental en este contexto, ya que facilitan la unificación de los procesos internos.

Según Edgar y Albright, (2023), estas herramientas estratégicas permiten la integración de los diversos procedimientos administrativos, financieros, operativos y documentales en una única plataforma tecnológica. Estas soluciones propician una visión global del negocio y mejoran la eficiencia, la trazabilidad de la información y la toma de decisiones basada en datos en tiempo real como lo indica Seethamraju, (2024).

Los ERP también aparecieron en la década de los noventa, para dar respuesta a la necesidad de integrar todos los procesos organizacionales en una sola plataforma tecnológica (Edgar y Albright, 2023). Según Bonilla Jurado, (2024), en el pasar del tiempo, los ERP han pasado de ser herramientas que se centraban en el control operativo y financiero a transformarse en sistemas capaces de gestionar de manera integral la información y los documentos dentro de las organizaciones.

Esta unión entre el manejo de documentos y los ERP es un indicador en la gestión actual, posibilita la trazabilidad, la seguridad y la disponibilidad de datos en tiempo preciso y real. Chesang, (2024), señala que los ERP representan el gran paso hacia un surgimiento de una nueva visión sistémica de la gestión empresarial, donde la información fluye de manera

unificada y actualizada en tiempo real. Según Torres (2019), un sistema ERP está conformada por todas las áreas de una empresa en un único sistema de información. Por ejemplo, los empleados encargados de la planificación y programación tienen acceso a la misma información que el equipo de administración financiera, adaptada a sus necesidades específicas.

Los datos completos se ofrecen al momento, permitiendo así que el personal decida sobre negocios de forma veloz y muy informada. Con los sistemas ERP, los elementos básicos del negocio como transición, fabricación, finanzas, recursos humanos, marketing, ventas y compras, tienen datos centrales que se actualizan al punto.

No obstante, para las MYPES, el manejo de documentos se vuelve de suma importancia para la gestión, uso o procesamiento de los datos. Esto hace posible que la información de la institución, entidad u organización sea organizada, recuperada y cuidada con eficacia. Por lo tanto, en el ámbito organizacional, los documentos son fundamentales para la labor y las decisiones de los líderes. Para lo cual, una buena gestión es esencial para garantizar la claridad, el trabajo continuo y la observancia de normas como la ISO 15489-1:2016.

Por lo tanto, integrar los procesos documentales en un sistema ERP es un avance significativo hacia una digitalización efectiva de las entidades y la reducción de la dispersión informativa. Pese a ello, el desarrollo tecnológico cambia en la actualidad la gestión documental, convirtiéndola de ser un simple procedimiento operativo a pasar una función estratégica fundamental. De acuerdo con sarferaz (2023), en los tiempos modernos, los documentos son considerados activos informacionales que protegen la transparencia organizacional, la rendición de cuentas y la toma de decisiones.

En este contexto, la integración de la administración documental en los sistemas ERP se convierte en un aspecto clave para que las organizaciones públicas y privadas puedan llevar a dar inicio su transformación digital. Esta alianza histórica en los dos campos permite que se automatice el flujo de trabajo, lo cual mejora la seguridad de la información y robustece la gobernanza documental.

En este sentido, en el ámbito práctico, las organizaciones actualmente enfrentan desafíos de administrar grandes volúmenes de información que se genera día a día. El no manejarlo de manera adecuada, puede causar que se pierda tiempo, que haya duplicación de datos, que aparezcan errores en el trayecto del proceso y que sea difícil encontrar información importante. Los sistemas ERP, al implementar componentes para la gestión de documentos, dan una respuesta integral que simplifica el registro, la organización, el almacenamiento y la obtención eficiente de los documentos en la organización. Esto a su vez mejora la claridad y el rendimiento de los entes.

Según Gartner (2023), Las empresas, al implementar sistemas ERP que integran recursos documentales, consiguen reducir los tiempos de burocracia, aumentar el cumplimiento de las normativas de auditoría y disminuir el consumo de papel, lo cual también contribuye a la protección del medio ambiente. Estas ventajas son muy evidentes en sectores como el educativo, el gubernamental y el energético, donde hay una gran cantidad de documentos y la información es un bien fundamental.

Por consiguiente, en Ecuador la transformación digital en el sector público ha tomado fuerza en los últimos años, sobre todo con la implementación de sistemas de información. La idea es que mejoren la eficiencia documental y cómo se atiende a los ciudadanos. Instituciones como la CNEL EP ha empezado a modernizarse. La idea es integrar la

planificación de recursos con la gestión de los documentos. El objetivo es que todo sea más eficiente, transparente, y que las cosas duren más tiempo.

La corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), es una empresa pública del Ecuador encargada de llevar la distribución y venta de energía eléctrica al país. Su Unidad de Negocio Manta, ubicada en la provincia de Manabí, se encarga de gestionar una extensa variedad de procesos administrativos, técnicos, financieros y humanos que están relacionados con el servicio eléctrico, la gestión operativa y la atención al cliente.

CNEL EP comenzó en años recientes con diferentes acciones que están orientadas a la modernización tecnológica y a la optimización de la administración de información. Sin embargo, la Unidad de Negocio Manta, el departamento de Talento Humano aún afrontan ciertos obstáculos relacionados con la gestión de documentos, la difusión de archivos, la duplicación de registros, la ambigüedad en la información, las restricciones para buscar datos y los obstáculos para vincular documentos digitales y físicos son algunos de los inconvenientes más notables dentro de los sistemas informáticos existente.

La falta de eficiencia en la integración entre el sistema ERP institucional y la gestión documental restringe el seguimiento de los expedientes y provoca trabajos duplicados que impactan negativamente la productividad del área mencionada.

Por esta razón, CNEL entiende que es necesario mejorar los procesos de gestión documental en el campo del Talento Humano. Por lo tanto, implementa herramientas tecnológicas integradas para garantizar un flujo documental más seguro y efectivo.

Este inicio está alineado con las políticas del gobierno electrónico de Ecuador y con el propósito institucional de transformación digital.

Es importante el estudio de la relación entre el sistema ERP y la gestión documental en el área de Talento Humano de CNEL EP Unidad de Negocios Manta, tanto a nivel

académico como institucional. Desde un enfoque práctico, implementar ambos sistemas mejorará los procedimientos administrativos del personal, asegurará un acceso más veloz a la información y disminuirá los errores, aumentará la trazabilidad y garantizará que se cumplan las normas.

Desde un enfoque académico, la investigación demostrará cómo un ERP puede optimizar la gestión de documentos en el ámbito estatal proporcionando de este modo un modelo que puede replicar otros organismos de la nación. Del mismo modo, se produce conocimiento útil que optimizará el ámbito de la gestión de la información gerencial al instruir sobre como la digitalización de documentos contribuye a la viabilidad administrativa, eficacia y la claridad.

A partir del análisis de los antecedentes, se identifican que, aunque CNEL EP Manta cuenta con un sistema ERP institucional, este no se encuentra completamente unido con los procesos documentales del área de Talento Humano. La difusión de información, la duplicidad de archivos y la falta de trazabilidad documental limitan la eficiencia de la gestión administrativa del personal.

En este contexto, es importante examinar como la implementación de un sistema ERP puede contribuir en fortalecer los procesos documentales en el área de Talento Humano de CNEL EP Unidad de Negocios Manta, tomando en cuenta los aspectos tecnológicos como los de gestión del cambio y competencias digitales. Este enfoque práctico académico permitirá entender los beneficios, limitaciones y oportunidades de mejora, que surgen al incorporar ambas dimensiones, contribuyendo al fortalecimiento institucional y al desarrollo de buenas prácticas en la administración pública ecuatoriana.

Justificación

La presente investigación surge por la importancia de fortalecer los procesos de gestión documental en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Unidad de Negocio en Manta. En la actualidad, las actividades administrativas del área de Talento Humano hacen frente a ciertas limitaciones esto debido al uso de sistemas fragmentados y procedimientos manuales que se utiliza. Esto origina retrasos, duplicación de tareas y una poca trazabilidad en la gestión de la información, estos inconvenientes afectan a la eficiencia administrativa y evidencia la necesidad de analizar herramientas tecnológicas que contribuyan a una mejor organización, acceso y control de la información.

La adopción de un sistema ERP como Odoo, es una alternativa factible para la integración de las operaciones internas, la automatización de los procesos laborales y la centralización de datos en una única plataforma. Esta propuesta va a posibilitar que se uniformen los procesos documentales, se optimice la comunicación entre diversas áreas y se eleve el nivel de transparencia en la administración de los recursos humano.

Desde el punto de vista institucional, la investigación tiene la capacidad de actualizar la administración pública desde una visión institucional, en consonancia con los principios de eficiencia, innovación y control de la organización y las políticas nacionales de transformación digital.

En el contexto académico, esta investigación puede brindar información útil para futuras decisiones relacionadas con la transformación digital o la optimización de la gestión documental, Por lo cual reforzará el vínculo entre las prácticas y la teoría en la administración pública. Por último, el progreso en la administración de los procesos de CNEL Manta dará lugar a un servicio más eficaz y de mejor calidad para los usuarios, lo cual fomentará la satisfacción ciudadana y el equilibrio institucional.

Desde un enfoque social, mejorar los procesos internos del departamento de Talento Humano impactará directamente en la eficiencia de la compañía, por lo tanto, en el nivel de la calidad de servicios que obtienen los usuarios. Una administración sumamente organizada y eficaz responde de una forma más rápida a las solicitudes, un equipo de trabajo más profesional y factores de gestión institucional superiores.

Por ende, esto puede contribuir a la organización tener una gestión más eficiente y así mismo, aumentar la confianza de los ciudadanos en ella, además de fomentar la sostenibilidad organizativa en un largo plazo.

En este contexto, la propuesta de poner en funcionamiento un ERP como Odoo, en el área del Talento Humano, no solo apoyará a resolver un inconveniente ya existente dentro de CNEL Manta, sino que además implica una oportunidad para impulsar la modernización administrativa, fortalecer la gestión por procesos y colaborar con la mejora de la transformación digital en el ámbito público de Ecuador.

Objetivo general

Analizar la importancia de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en los procesos de gestión documental en el área de Talento Humano de CNEL EP Unidad de Negocio Manta.

Objetivos Específicos

1. Identificar las características principales de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales relacionados con los procesos de gestión documental.
2. Describir las ventajas y desventajas que ofrecen los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en la optimización de los procesos de gestión documental.

3. Determinar la viabilidad de la implementación de un sistema ERP para optimizar los procesos de gestión documental en el área de Talento Humano de CNEL EP.
4. Proponer un plan de capacitación para el uso del sistema ERP Odoo en CNEL EP Unidad de Negocio Manta.

Marco conceptual

El marco conceptual del presente estudio incluye conceptos clave como los sistemas ERP, la gestión documental, la integración tecnológica, el flujo de documentos, trazabilidad de la información, transformación digital y la gestión del Talento Humano.

La integración de los sistemas ERP y los procesos de gestión documental permite optimizar la administración de la información institucional. Esto se logra a través de procesos que automatizan y fortalecen la toma de decisiones. Estos componentes son esenciales para comprender cómo la digitalización de procesos y el uso de herramientas tecnológicas actualmente pueden mejorar la administración de la información laboral, promoviendo la transparencia, la organización y el control interno en la institución.

Este marco conceptual facilita una base teórica que esta orienta al estudio de como un ERP, precisamente Odoo, tiene la capacidad de optimizar la administración de documentos en el área de Talento Humano, así mismo, la seguridad, disponibilidad y accesibilidad a los documentos.

Según Mandava (2024), la integración tecnológica, la estandarización de procesos y el manejo optimizado de los datos del personal de trabajo, la organización puede progresar hacia un modelo más eficaz, actual y en sintonía con las exigencias de la transformación digital en el ámbito público.

Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales

Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales son plataformas tecnológicas integradas que permiten gestionar de manera unificada los procesos administrativos y operativos de una organización a través de una base de datos centralizada (Monk y Wagner, 2013). Es decir, los sistemas aportan que la optimización de procesos sea más eficiente, fomenta la integración en diferentes áreas y garantiza un acceso flexible a la información, lo que ayuda a tomar decisiones de manera más oportuna y eficiente.

Desde una perspectiva más clara, los sistemas de información gerencial, los ERP son herramientas estratégicas que forman parte de la transformación digital en las organizaciones. Permiten normalizar procesos y disminuir la duplicación de información (Laudon y Laudon, 2023). En vista de esta investigación, se analiza el ERP como una herramienta tecnológica que puede potenciar la gestión documental en el área de Talento Humano en CNEL, al incluir los documentos laborales con los procesos administrativos de la institución.

Gestión documental

La gestión documental se refiere a un grupo de procesos que gestionan de manera ordenada la creación, recepción, organización, almacenamiento, acceso, conservación y eliminación de documentos a lo largo de su ciclo de vida. Todo esto se realiza con el propósito de asegurar la autenticidad, integridad, confiabilidad y disponibilidad para la entidad, tal como lo estipula la norma ISO 15489-1 de 2016. Sin embargo, a pesar de que la norma existe, se utiliza con más frecuencia actualmente, más ahora que todo es digital y las organizaciones tanto públicas y privadas están experimentando cambios.

En el contexto organizacional, en la actualidad la gestión documental resalta como un componente clave para el mejoramiento de la eficiencia administrativa, promover la transparencia institucional y asegurar el cumplimiento de normativas. Especialistas como

Smallwood (2021) y Gartner (2023) destacan que una gestión documental que sea digital e integrada ayuda a optimizar los flujos de trabajo, disminuir riesgos operativos y simplificar el control de la información.

Talento Humano

El Talento Humano se refiere al grupo de personas que forman parte de una organización, así como a los procesos para su gestión, desarrollo y bienestar. Esto incluye actividades esenciales como el reclutamiento, la contratación de personal, la capacitación, la evaluación del desempeño y la gestión de expedientes laborales (Chiavenato, 2020). Esta área es importante, maneja información clave que afecta directamente en el funcionamiento de la organización.

De acuerdo con Dessler (2020), la gestión del Talento Humano requiere de sistemas de información que se manejen de manera confiables, así mismo, facilite el registro, la organización y el análisis de los datos del personal de trabajo de manera efectiva. En este contexto, la incorporación de sistemas ERP con los procesos de documentación de información que se realizan en el área de Talento Humano ayuda a mejorar la organización de la documentación, la disponibilidad de la información y la toma de decisiones en términos de gerencia, Todo esto ayuda a que se incremente la eficiencia y la transparencia en las entidades públicas.

Métodos

Los métodos de la investigación forman un conjunto de procesos de manera sistémica que permiten direccionar los procesos de análisis e interpretar la información de un estudio científico. Desde un enfoque cualitativo estos métodos posibilitan la mejor comprensión de los fenómenos desde el punto de vista de los actores que están involucrados, otorga

importancia al análisis de experiencia, percepciones y prácticas en su entorno natural (Braun & Clarke, 2021)

Método inductivo

En el método inductivo que se llevará a cabo en la presente investigación permitirá que a partir de las observaciones de situaciones particulares en el área de talento humano de CNEL EP Unidad de Negocio Manta, se identifiquen patrones, problemática y aportes asociados con la gestión documental y el uso del sistema ERP. A partir de las detecciones se generará interpretaciones y conclusiones en general del fenómeno estudiado.

Método Sintético

Este método aumenta el análisis al incorporar elementos estudiados, lo cual esto permite construir una visión completa sobre la gestión documental en el área de talento humano. A partir de este método se implantan conclusiones que permite reflejar el aporte del sistema ERP en la optimización de los procesos.

Método descriptivo

El método descriptivo se utiliza con el propósito de caracterizar el contexto actual de la gestión documental en la empresa CNEL EP Unidad de Negocio Manta, desglosando las prácticas, procedimientos y herramientas utilizadas. Este método permite presentar de manera clara la realidad institucional sin modificar el entorno de estudio.

Marco Metodológico

La presente investigación se desarrolló mediante un enfoque cualitativo, debido a que se buscó comprender el aporte que darán los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales, en los procesos de gestión documental que se llevan a cabo dentro del área de

Talento Humano en la organización CNEL EP Unidad de Negocio Manta, así mismo, posee un alcance descriptivo y exploratorio es descriptiva porque se caracterizó las principales características beneficios y limitaciones de los sistemas ERP en relación con los procesos de gestión documental y es exploratorio porque se abordó una problemática específica en un entorno particular.

A partir de este análisis de percepciones, experiencias y prácticas institucionales el enfoque llevado a cabo permite interpretar la realidad desde la expectativa de los actores involucrado en la investigación, sin tener que incluir o involucrar variables numéricas, sino más bien comprender los fenómenos institucionales en su entorno natural (Braun & Clarke, 2021)

Población

La población se conformó por el personal de trabajo que está integrado por 8 personas que forman parte del área de Talento Humano de la empresa CNEL EP, Unidad de Negocio Manta, estas personas son quienes intervienen, tanto de manera directa o indirecta en los procesos de gestión documental que se da en la empresa ya mencionada.

Muestra

La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico de manera intencional, tomando en cuenta los colaboradores que poseen conocimiento y experiencia en los procesos de gestión documental dentro del área de Talento Humano. La muestra estuvo conformada por 3 integrantes que forman parte del área ya mencionada quienes aportaron información relevante basada en sus percepciones, experiencias y prácticas dentro de la organización.

Participantes

Los participantes de la investigación estuvieron conformados por el personal de trabajo del área de talento humano de CNEL EP Unidad de Negocio Manta, así mismos funcionarios involucrados al uso y administración del sistema ERP institucional. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo intencional donde participaron específicamente quienes mejor conocen la gestión de documentos y el uso del sistema ERP.

Instrumentos

Para la recolección de la información se utilizaron los siguientes instrumentos cualitativos.

Entrevistas semiestructuradas

Dirigidas al personal del área de Talento Humano y a los responsables del sistema ERP, con el fin de conocer sus percepciones, experiencias y criterios sobre la gestión documental y el uso del ERP.

Ficha de observación

Se utilizo para analizar de manera directa los procesos documentales, flujos de trabajo y uso del sistema ERP en el área de Talento Humano.

Revisión documental

Se aplico a normativas internas, manuales de procedimientos, instructivos y documentos relacionados con la gestión documental y el sistema ERP institucional.

Procedimiento de la investigación

El proceso de investigación se desarrolló en diferente fase. En primer lugar, se realizó un análisis de manera detallada de los documentos y la literatura relevante para fundamentar

de modo teórico, el análisis y la comprensión del marco regulador que se aplica en los sistemas ERP y en la gestión documental. Después se organizará con la institución para conseguir acceso al área del Talento Humano y la autorización requerida que sean necesaria para implementar los instrumentos de investigación.

En la siguiente fase, se realizó entrevistas semiestructuradas con los participantes que se seleccionen, además de examinar los procedimientos documentales y la utilización del sistema ERP. Al mismo tiempo, se reunió documentos institucionales relevantes que ayuden a facilitar la contextualización y enriquecer la información obtenida. Finalmente, se recopiló y organizó todos los datos recogidos para su posterior análisis.

Análisis de los datos

El análisis de los datos se realizó mediante un estudio cualitativo de contenido, lo que nos permitirá identificar categorías, patrones y significados que surgen de la información recolectada. Las respuestas de las entrevistas, las notas de observación y los documentos revisados fueron organizados de forma de sistemática, codificados y clasificados en función de las categorías existentes del estudio.

Para el análisis de datos se establecieron dos categorías principales como los sistemas ERP y la gestión documental. Dentro de los sistemas ERP se analizaron aspectos como sus características, beneficios y limitaciones e integración de la información. En cuanto a la gestión documental, se consideraron aspectos relacionados con la organización almacenamiento, acceso, control y digitalización de los documentos.

Este proceso que se llevó a cabo ayudará a interpretar cómo el sistema ERP aportará a los procesos de gestión documental, identificando sus fortalezas, limitaciones y oportunidades de mejora desde la perspectiva de los participantes. El análisis se enfocó en

comprender la realidad institucional y en generar conclusiones sólidas que fortalezcan la gestión documental en el área de Talento Humano de CNEL EP Unidad de Negocio Manta.

Análisis de resultados de las observaciones

En esta sección se presentan los hallazgos generados a partir de la observación directa que se llevó a cabo en el área de Talento Humano de CNEL Unidad de Negocios Manta, permitió identificar aspectos relevantes sobre los procesos de gestión documental y el uso de herramientas tecnológicas. Los resultados dieron a conocer que la organización si cuenta con una plataforma para el almacenamiento y gestión de la información, esto mediante el uso de servicios en la nube, así como equipos informáticos para la consulta y administración de documentos. Además, se constató la existencia de respaldos de la información y espacios destinados para el almacenamiento de documentos.

Sin embargo, se pudieron identificar diferentes debilidades en los procesos de gestión documental, se observó que la mayor cantidad de información que se maneja en la empresa se encuentra de manera física, lo cual dificulta el acceso rápido a los documentos y genera retrasos en la recuperación de la información en caso de deterioro, así mismo, se pudo evidenciar la duplicación de información. Se evidencia problemas en la organización documental y presentan dificultades para la localización de expedientes administrativos esto ocasionado por la deficiencia en los archivos y clasificación de documentos.

Otro punto a tomar en cuenta es que no toda la información se encuentra actualizada, tampoco se encuentra organizada adecuadamente, aunque existe archivadores y métodos de identificación mediante numeración de memorando, aún se evidencia la deficiencia en los procesos que tengan que ver con la información, la documentación no presenta una estructura uniforme que pueda facilitar el acceso a la información y control. De igual manera se pudo evidenciar que los documentos físicos no cuentan con suficiente protección en caso de

deterioro o pérdida, lo cual esto representa un peligro en la conservación de la información por los problemas que presentan.

Las observaciones reflejan que la gestión documental juega un papel fundamental en el desempeño administrativo del área, sin embargo, las deficiencias identificadas afectan los procesos de gestión documental y acceso directo a la información. La existencia tanto de documentos físico y digitales permite identificar que la organización se encuentra en una transición tecnológica, sin embargo aún se requiere fortalecer mecanismo que puedan fortalecer la organización el control y digitalización documental.

Se concluye que, los resultados obtenidos mediante esta observación realizada permitió identificar que existe la necesidad de optimizar los procesos documentales en el área de Talento Humano. La implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales, puede apoyar o contribuir a la centralización de información, la reducción de duplicación de información, mejorar la recuperación documental y fortaleciendo el control y seguridad de documento o información que se maneje en el área, por lo cual, esto permitiría una gestión más eficiente y organizada.

Triangulación de la Información

Tabla 1

Triangulación de la información

Pregunta 1	Participante 1	Participante 2	Participantes 3	Cita	Criterio personal
¿Qué conocimiento posee sobre los sistemas ERP en el contexto organizacional o en el lugar que usted labora?	Si tengo conocimiento, pero poca sobre los sistemas ERP, en el área se recepta documentación interna y externa y se archiva tanto física como digital (nube).	Conozco muy poco sobre los sistemas ERP. Los sistemas ERP ayudan a las organizaciones a mejorar.	Si tengo conocimientos, los documentos se almacenan de manera física y digitalmente (nube) proporcionada por la misma empresa.	Los sistemas ERP integran todos los procesos que maneja una empresa, de tal manera que son considerada como una serie de áreas que se relacionan entre sí, para así obtener una mayor eficiencia reduciendo tiempo, proceso gastos, etc. En los sistemas ERP los datos se los integra una sola vez, formando una base de datos centralizada y facilitando el flujo de información entre los diferentes módulos. (Holguín Reyna, López Cruz y Muñiz Jaime, 2021).	Los participantes tienen conocimientos básicos de los sistemas ERP y agregaron que su utilidad es importante para el almacenamiento y la gestión de la información, sin embargo, el conocimiento limitado que tienen respecto a sus funcionalidades y beneficio, evidencian la necesidad de adquirir más conocimientos sobre esta herramienta tecnológica.

Tabla 2

Triangulación de la información

<i>Pregunta 2</i>	<i>Participante 1</i>	<i>Participante 2</i>	<i>Participante 3</i>	<i>Cita</i>	<i>Criterio personal</i>
¿Cómo considera que los sistemas ERP pueden contribuir a la organización y control de los documentos dentro del área de talento humano?	Por lo poco que se de estos sistemas como lo son los ERP, contribuyen a la organización y control de los documentos, ya que mediante estos sistemas se podría mejorar el acceso a la documentación mejorando así el control de los mismo.	Consideraría que estos sistemas pueden aportar mucho a nivel de organización, lo cual podría mejorar el acceso a documentación o información por lo cual mejoraría el control.	Mantener ordenada y sistematizada la información y documentos que se maneja en el área de Talento Humano, ya que nos ayuda a realizar una búsqueda de información de manera exacta, rápida a través de sistemas ERP	“Los sistemas ERP en el área de talento humano realizan una unificación de todos los procesos que tiene que ver con gestión en el departamento, lo cual esto permite incrementar agilidad interna y productividad desde diferente punto como la comunicación análisis de datos y gestión documental” (Wolters Kluwer, 2024).	Los entrevistados mencionaron que los sistemas ERP pueden mejorar significativamente la organización y control documental. Debe transformarse en una interpretación investigativa, por ejemplo: La percepción positiva de los participantes confirma que la implementación de un sistema ERP constituye una alternativa viable para fortalecer la gestión documental

Tabla 3

Triangulación de información

<i>Pregunta 3</i>	<i>Participante 1</i>	<i>Participante 2</i>	<i>Participante 3</i>	<i>Cita</i>	<i>Criterio personal</i>
¿Qué beneficio organizacional considera usted que aportaría un sistema ERP en la gestión documental del área de Talento Humano?	-Acceso rápido a documentación -Agilidad para el manejo de información	-Búsqueda eficiente de documento -Automatización de procesos	-Rapidez - <i>Búsqueda exacta de la información</i> - <i>Eficiencia</i>	“Los sistemas ERP permiten incorporar la información de diferente área de la organización con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones” (Holguín Reyna, López Cruz y Muñiz Jaime, 2021).	Entre los principales beneficios identificados se encuentran el acceso rápido a la información, la eficiencia en la búsqueda documental y la automatización de procesos. Los participantes consideran que estas ventajas permitirían optimizar las actividades del área y reducir los tiempos empleados en la gestión documental.

Tabla 4

Triangulación de la información

Pregunta 4	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Cita	Criterio personal
¿Cuáles considera que son las principales características de un sistema ERP aplicado a los procesos de gestión documental?	-Mejorar la seguridad de la información -Patrimonio documental digitalizado	-Información organizada -Seguridad de documento -Búsqueda rápida	-Almacenamiento digital - Búsqueda rápida y acceso seguro a la información	“Un sistema ERP cuenta con diferente característica, una de ellas es integrar los procesos de un negocio en una única base de datos, es decir, permite el acceso a la información compartida en tiempo real así mismo la automatización de procesos” (Holguín Reyna, López Cruz y Muñiz Jaime, 2021).	Los participantes mencionaron como principales características seguridad de la información, almacenamiento digital, organización documental y el acceso rápido la información, consideraron estas características esenciales para mejorar la gestión documental.

Tabla 5

Triangulación de la información

Pregunta 5	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Cita	Criterio personal
¿Cuáles son los beneficios y limitaciones que ofrecen los sistemas ERP para optimizar los procesos de gestión documental en el área?	-Seguridad y control de la información -Impacto en la eficiencia de los procesos	-Control y seguridad -Eficiencia en los procesos	-Reduce el uso de documentos físicos - Agilizar la búsqueda de archivos - Automatizar procesos	según José Manuel Sánchez García y Juan Antonio Juárez Acosta (2022). Los sistemas ERP facilita los procesos mediante la automatización de tareas o actividades que consumen tiempo, lo cual permite la eliminación de duplicación de información y garantiza que todos miembros trabajen con los mismos datos.	Los entrevistados destacaron principalmente los beneficios de los sistemas ERP, entre ellos la seguridad y control de la información, la reducción de documentos físicos, automatización de procesos y la mejora de la eficiencia operativa, sin embargo, Los participantes no identificaron limitaciones de manera explícita; sin embargo, la ausencia de respuestas no permite concluir que los sistemas ERP carezcan de limitaciones.

Tabla 6

Triangulación de la información

<i>Pregunta 6</i>	<i>Participante 1</i>	<i>Participante 2</i>	<i>Participante 3</i>	<i>Cita</i>	<i>Criterio personal</i>
¿Qué conoce sobre el sistema ERP Odoo?	Tengo un poco de conocimientos de los sistemas ERP, pero sobre el sistema ERP odoo no tengo conocimiento.	Sobre el sistema ERP no tengo conocimiento	No tenía conocimiento, pero investigación pude entender y obtener conocimientos básicos de que es un sistema ERP como el odoo.	“El sistema ERP odoo es una herramienta empresarial de código abierto que permite administrar y optimizar procesos empresariales. Cuenta con una amplia variedad de aplicaciones integradas en las cuales esta CRM, ventas, contabilidad, ventas, inventario, recursos humanos, marketing y gestión de proyecto” (Ekusoft, 2026).	Los participantes tienen poco conocimiento sobre el sistema ERP Odoo, pero posteriormente se utilizan sus respuestas para sostener la conveniencia de implementarlo.

Tabla 7

Triangulación de la información

Pregunta 7	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Cita	Criterio personal
¿Considera importante la implementación del sistema ERP Odoo para apoyar la automatización de procesos documentales en el área de talento humano de CNEL?	Considero que si sería importante la implementación del sistema ERP Odoo, porque actualmente existen problemas de falta de información, duplicidad de información, retraso de información y la implementación de este sistema considero que ayudaría a resolver estos problemas que existen actualmente en el área.	No tengo conocimiento sobre el sistema ERP odoo, pero podría hacer un aporte y consideraría que sería importante, ya que estos sistemas buscan aportar a la organización de manera positiva y si apoyaría la automatización de los procesos documentales en el área mejorando el acceso y la seguridad de la información.	Si sería importante porque permite digitalizar información, automatizar procesos, facilitar el acceso a información y reducir el tiempo de búsqueda.	“La implementación de un sistema erp como odoo permitiría automatizar procesos, mejorar la eficiencia y optimizar la gestión de la información” (Holguín Reyna, López Cruz y Muñiz Jaime, 2021).	Los participantes consideran que la implementación del sistema ERP Odoo sería de importante para la organización, ya que contribuiría a la digitalización de los documentos, automatizar procesos, reducción de la duplicación de información, mejorar el acceso, y fortalecer la eficiencia operativa.

Tabla 8

Triangulación de la información

<i>Pregunta 8</i>	<i>Participante 1</i>	<i>Participante 2</i>	<i>Participante 3</i>	<i>Cita</i>	<i>Criterio personal</i>
¿Cómo considera que los sistemas ERP contribuyen a la integración y organización de la información documental dentro de una organización?	Desde mi punto de vista consideraría que, si contribuye en la integración y la integración y organización de la información documental, por lo que permiten centralizar los documentos en una única plataforma accesible para las diferentes áreas.	Considero que, si contribuye en la integración y organización de la información documental, por lo que permiten centralizar los documentos en una única plataforma.	Contribuye que la información este en una sola plataforma. Pueden acceder varios departamentos de la organización, evita duplicidad de información, dicha información va a estar organizada, actualizada y disponible para consultar cualquier gestión.	“Un sistema ERP integra todos los procesos de la organización en una sola única base de datos, lo cual permite que la información fluya en diferentes áreas de manera eficiente y oportuna” (Holguín Reyna, López Cruz y Muñiz Jaime, 2021).	Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar que los sistemas ERP facilita centralizar la información en una única plataforma o herramienta tecnológica, lo cual facilita el acceso a diferentes áreas de la organización.

Tabla 9

Triangulación de la información

<i>Pregunta 9</i>	<i>Participante 1</i>	<i>Participante 2</i>	<i>Participante 3</i>	<i>Cita</i>	<i>Criterio personal</i>
¿Cómo influye la implementación de sistemas ERP en la seguridad y acceso a la información documental organizacional?	Creería que influye mucho, porque permite establecer controles de acceso según los roles y responsabilidades de cada usuario, garantizando que únicamente el personal autorizado pueda consultar o modificar determinados documentos.	La implementación de este sistema mejoraría la seguridad y el acceso a la información, así la información se buscaría de manera más eficiente y rápida.	Con la implementación de un ERP mejora la seguridad mediante controles, es decir, designando usuarios, respaldo de información, permite que el personal autorizado acceda de forma rápida y segura a documentos, garantizando la confidencialidad de la información de la organización	“Los sistemas ERP permite gestionar los permisos de acceso a la información. Garantiza que los usuarios puedan acceder a los datos necesarios para el desempeño de sus funciones” (Wolters Kluwer, 2024).	Los resultados evidencian que existe una percepción favorable hacia la implementación de sistemas ERP, sin embargo, el escaso conocimiento técnico de los participantes demuestra la necesidad de procesos de capacitación previos a cualquier estrategia de transformación digital.

Análisis de resultados

La triangulación de la información que se llevó a cabo permitió contrastar las respuestas obtenidas de los entrevistados con los fundamentos teóricos asociados con los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) Y los procesos de gestión documental.

Los resultados obtenidos evidenciaron que parte del personal del área de Talento Humano de CNEL EP Unidad de Negocios Manta, posee conocimientos básicos sobre estas herramientas tecnológicas como lo son los sistemas ERP específicamente odoo, relacionándolo principalmente con la organización almacenamiento y control de la información, sin embargo, se evidenció que existe conocimiento limitado en las funcionalidades, beneficios y aplicaciones dentro de los procesos organizacionales.

Situación actual de la gestión documental

En la gestión documental los entrevistados mencionaron la existencia de diferentes problemáticas que se dan en el área entre ellas: duplicación de información, retraso en entrega de información, información incompleta, también mencionaron tener problemática para la localización de documentos cuando se los requiere. Estas situaciones que presentan los entrevistados afecta directamente a la eficiencia en el manejo de información, así mismo, se evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de manejo, organización y control documental dentro del área.

Beneficios de los sistemas ERP en la gestión documental

En cuanto al aporte de los sistemas ERP, los participantes, mencionaron tener las mismas expectativas respecto a estas herramientas, coinciden que puede contribuir significativamente a la organización, integración y control de la información documental. Los

principales beneficios identificados son: automatización de procesos, acceso rápido a la información, optimización de tiempo en búsqueda de documentos, reducción de documentos físicos, y el fortalecimiento en la seguridad de la información. Estos hallazgos señalan que los sistemas ERP contribuye en la integración de procesos organizacionales en una sola plataforma, así mismo, facilita el flujo de la información y la eficiencia operativa.

Características principales de los sistemas ERP

En cuanto, a las características fundamentales de los sistemas ERP los participantes identificaron, la centralización de la información, gestión de permiso de acceso, almacenamiento digital, automatización de procesos y la disponibilidad de información en tiempo real y de manera rápida. Estas características mencionadas son fundamentales para el fortalecimiento de la gestión documental y para asegurar un acceso más eficiente a la información organizacional.

Sistemas ERP Odoo

Con respecto al sistema ERP Odoo, los resultados obtenidos evidenciaron un bajo nivel de conocimiento por parte de los participantes. Sin embargo, una vez comprendidas sus funcionalidades generales, los participantes manifestaron una percepción favorable respecto a su posible implementación en la organización. Señalaron que esta herramienta podría contribuir a la digitalización de documentos, la automatización de procesos, la reducción de información duplicada y la mejora en el acceso y control de la información, lo que favorecería la eficiencia operativa del área de Talento Humano.

Estos resultados permiten establecer que Odoo constituye una alternativa viable para fortalecer los procesos de gestión documental, especialmente frente a las dificultades identificadas durante la investigación, como la duplicación de información, los retrasos en la entrega y búsqueda de documentos y la existencia de información incompleta. En este

sentido, las funcionalidades de Odoo podrían contribuir a centralizar la información, mejorar su organización y facilitar un acceso más rápido y controlado por parte del personal autorizado.

En conclusión, los resultados de la triangulación de la información permitieron determinar que estas herramientas tecnológicas como lo son los sistemas de planificación de recursos empresariales representan una alternativa viable para optimizar los procesos documentales en el área de Talento Humano de CNEL EP Unidad de Negocio Manta. No obstante, existe conocimiento limitados por parte de los participantes sobre estos sistemas específicamente Odoo, los participantes entrevistados reconocen que la implantación de los sistemas ERP podrían contribuir significativamente a la gestión documental, la automatización de procesos el acceso rápido a la información y a mejorar la eficiencia operativa.

Conclusiones

✚ El análisis que se llevó a cabo a través de entrevistas y observaciones sobre los sistemas de planificación de recursos empresariales relacionada con los procesos de gestión documental en el área de Talento Humano en CNEL EP Unidad de Negocios Manta, se identificó como principales características: centralización de información, almacenamiento digital, automatización de procesos, el control y la recuperación de documentos, rasgo que actualmente presentan dificultades dentro del área ya mencionada.

✚ Los resultados obtenidos permitieron analizar que los sistemas ERP presentan diferentes ventajas para la optimización de gestión documental entre ellos se encuentra la reducción de documentos físicos, búsqueda rápida de información, automatización de actividades administrativa, fortalecimiento de la seguridad de la información y la disminución de duplicación de información. Estas ventajas permiten tener eficiencia

operativa dentro de la organización, sin embargo, existen desventajas las cuales afectan esa eficiencia operativa. Se presentó como desventaja principal el bajo conocimientos por parte del participante, a pesar de tener un poco de conocimientos sobre estos sistemas no se encuentran muy bien familiarizados con estas herramientas tecnológicas por falta de capacitaciones, lo cual afecta a la adopción y aprovechamiento dentro de la organización.

✚ Se determina que los sistemas ERP es una alternativa viable para optimizar los procesos de gestión documental, debió a que estas herramientas tecnológicas disponen de diversas funcionalidades que permiten centralizar la información, automatizar procesos documentales, mejorar el almacenamiento y la recuperación de la información, así mismo fortalecer el control y la trazabilidad de la información.

✚ El estudio de caso que se llevó a cabo permitió evidenciar la necesidad de fortalecer los conocimientos del personal de trabajo sobre los sistemas ERP, por el bajo conocimientos sobre estas herramientas en particular sobre el sistema ERP Odoo, es decir los participantes entrevistados dieron a conocer que tienen conocimientos limitados, incluso no saber sobre las funcionalidades de esta herramienta, por esta razón, se cree oportuno proponer capacitaciones encaminadas al uso y beneficios del sistema ERP Odoo, con la fin de promover su comprensión y contribuir a una futura implementación que fortalezca la gestión documental, seguridad de la información, organización de la información y la eficiencia de procesos administrativos en el área de Talento Humano en CNEL EP Unidad de Negocios Manta.

Recomendaciones

✚ Fortalecer el conocimiento sobre las principales características de los sistemas ERP en los procesos de gestión documental en el área de Talento Humano de

CNEL EP al utilizar herramientas tecnológicas que aporten a la optimización de gestión documental, organización, almacenamiento y que ayude a la recuperación de información documental.

 Realizar un análisis de las ventajas y desventajas sobre sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), con el propósito de promover el conocimiento del personal del área y así facilitar que se adapten a herramientas tecnológicas que aporten a la mejorar de procesos documental y poder aprovechar las ventajas que puedan facilitar el proceso documental.

 Determinar la viabilidad de la implementación de un sistema ERP como Odoo específicamente en el área de Talento Humano, al considerar sus funcionalidades de gran utilidad como la automatización de procesos y el fortalecimiento de la seguridad de la información.

 Finalmente, se recomienda promover una cultura de transformación digital dentro de la organización. De esta manera incentivar el uso de herramientas tecnológicas como el sistema ERP Odoo que actualmente aportan mucho en organizaciones y contribuyen a la mejora continua de los procesos de gestión documental.

REFERENCIAS

- Torres , E. (2019). Sistema De Planificación De Recursos Empresariales. Tienda Digital, 20-23 Epicor. <https://doi.org/10.47230/uncsum-ciencias.v5.n5.2021.587>
- Chesang, A. (2024). The Effectiveness of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems in Knowledge Management. *European Journal of Information and Knowledge Management*, 3(3), 42-56. <https://doi.org/10.47941/ejikm.2133>
- Edgar, W. B., & Albright, K. S. (2023). Knowledge management activities: Conceptual foundations and research issues. *Journal of Information Science*, 49(6), 1656–1676. <https://doi.org/10.1177/01655515211069538>
- Bonilla Jurado, D. M. (2024). Las tecnologías de la información y la comunicación en los ERP para la gestión empresarial: Un análisis bibliométrico. *Ciencias Administrativas*, 5(25). <https://doi.org/10.24215/23143738e147>
- Braun, & Clarke. (2021). Conceptual and design thinking for thematic analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 18(1), pp. 3-26. <https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1803521>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. SAGE Publications
- Chiavenato. (2020). *Gestión del talento humano* (4 ed.). McGraw Hill Education.
- Gartner. (2023, octubre 4). *2024 Planning Guide for the Digital Workplace*. Gartner Research.
- Seethamraju, R. (2024). *Enterprise Systems*. Springer . <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-981-97-4960-9>

Vadsya, M. R., Witjaksono, W., & Puspitasari, W. (2023). Implementation of ERP Accounting Process Based on Odoo Using Quick Start Method at XYZ Company. (págs. 16–27). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-340-5_3

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management information systems: Managing the digital firm (16th ed.). Pearson.

Smallwood, R. F. (2021). Information governance for healthcare professionals: A practical approach. CRC Press.

Sarferaz, S. (2023). ERP Software: Funktionalitat und Konzepte: Basierend auf SAP S/4HANA. Springer Vieweg.

Monk, E. F., & Wagner, B. J. (2012). Concepts in enterprise resource planning (4th ed.). Cengage Learning.

Holguín Reyna, J. P., López Cruz, D. L., & Muñiz Jaime, L. P. (2021). Sistema de planificación de recursos empresariales: una estrategia que optimiza los procesos de las MIPYMES ecuatorianas. UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 5(5), 15–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n5.2021.587>.

Wolters Kluwer. (10 de Octubre de 2024). Sistemas ERP para Recursos Humanos: conoce todas sus claves. Obtenido de Wolters Kluwer: Sistemas ERP para Recursos Humanos: conoce todas sus claves.

Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.

Ekuasoft. (2026). ¿Qué es Odoo? Características y más. Obtenido de Ekuasoft: <https://ekuasoft.com/odoo-en-ecuador-que-es-odoo/>

Utami, M. P., & Kharisma, I. L. (2023). Implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) Based Information System Using Odoo Software. *The Eastasouth Journal of Information System and Computer Science*, 1, 55–64.

<https://doi.org/10.58812/esiscs.v1i02.161>

Vadsya, M. R., Witjaksono, W., & Puspitasari, W. (2023). Implementation of ERP Accounting Process Based on Odoo Using Quick Start Method at XYZ Company. *Proceedings of the International Conference on Enterprise and Industrial Systems (ICOEINS 2023)*. Badung, Bali, Indonesia: Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-340-5_3

Mandava, H. (2024). The use of contemporary Enterprise Resource Planning (ERP) technologies for digital transformation. *Journal of Artificial Intelligence and Big Data*, 4(1).

<https://doi.org/10.31586/jaibd.2024.881>

Anexo 1**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO****CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

TEMA: SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD DE LA CIUDAD DE MANTA

Investigación por: Steven Javier Delgado Cedeño**Fecha:****Guía de entrevista****Aplicada a:** _____**Función:** _____

La presente entrevista tiene como objetivo recolectar información relacionada con los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales y los procesos de gestión documental en el área de Talento Humano de CNEL EP Unidad de Negocio Manta. A través de este proceso, se busca comprender la importancia de los sistemas ERP en la organización, control y optimización de la gestión documental, considerando las percepciones, experiencias y prácticas del personal.

- 1. ¿Qué conocimiento posee sobre los sistemas ERP en el contexto organizacional o en el lugar que usted labora?**

- 2. ¿Cómo considera que los sistemas ERP pueden contribuir a la organización y control de los documentos dentro del área de talento humano?**

3. **¿Qué beneficio organizacional considera usted que aportaría un sistema ERP en la gestión documental del área de Talento Humano?**
4. **¿Cuáles considera que son las principales características de un sistema ERP aplicado a los procesos gestión documental?**
5. **¿Cuáles son los beneficios y limitaciones que ofrecen los sistemas ERP para optimizar los procesos de gestión documental en el área?**
6. **¿Qué conoce sobre el sistema ERP Odoo?**
7. **¿Considera importante la implementación del sistema ERP Odoo para apoyar la automatización de procesos documentales en el área de talento humano de CNEL?**
8. **¿Cómo considera que los sistemas ERP contribuyen a la integración y organización de la información documental dentro de una organización?**
9. **¿Cómo influye la implementación de sistemas ERP en la seguridad y acceso a la información documental organizacional?**

Gracias por su colaboración

Propuesta de Solución

Título de propuesta

Implementación del sistema ERP Odoo para la optimizar los procesos de gestión documental en el Departamento de Talento Humano de CNEL EP Unidad de Negocios Manta.

Introducción

En los tiempos actuales, la transformación digital se ha convertido en un desafío dentro de las organizaciones que buscan mejorar u optimizar sus actividades, así mismo poder garantizar un adecuado manejo de información. En este contexto, los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) por sus siglas en inglés, se constituye como herramientas tecnológicas que organizaciones buscan utilizar por su eficiencia al integrar procesos organizacionales en una sola plataforma y por permitir administrar de manera eficiente la información.

En la organización CNEL EP de Manta se identificaron diversa problemática con los procesos de gestión documental, entre la problemática esta: duplicación de información, retraso en entrega de documentos, almacenamiento descentralizado y la falta de mecanismo tecnológico que garantice el control de ciclo de vida de la documentación institucional. Situaciones que afectan a la eficiencia organizacional.

Como solución a esta problemática, se propone la implantación del sistema ERP Odoo, orientada a la gestión documental, con el propósito de digitalizar, controlar, organizar,

mantener segura la información y administrar de manera eficiente la documentación organizacional.

El sistema ERP odoo es una herramienta tecnológica de código abierto que contiene múltiples módulos empresariales dentro de una única plataforma digital. Sus módulos permiten adaptar las soluciones a las necesidades específicas de cada organización, lo cual permite facilitar la automatización de procesos, almacenamiento seguro, trazabilidad de la información y la administración de permiso de acceso.

La implementación de esta propuesta permitirá fortalecer los procesos documentales en CNEL EP de Manta mediante una única herramienta tecnológica con el fin de mejorar la eficiencia organizacional.

Objetivo General

Proponer la implementación del sistema ERP Odoo como herramienta tecnológica para optimizar los procesos de gestión documental en el Departamento de Talento Humano de CNEL EP Unidad de Negocios Manta.

Objetivos Específicos

-  Identificar los requisitos funcionales y tecnológicos para la implementación del sistema ERP Odoo en CNEL EP de Manta.
-  Configurar el sistema ERP Odoo con las necesidades organizacionales.
-  Capacitar al personal vinculado en la gestión documental sobre el uso de sistema ERP Odoo en CNEL EP para gestionar el manejo del sistema ERP como herramienta tecnológica.

 Implantar indicadores de seguimiento y evaluación que conceda medir el impacto de la implementación de la herramienta tecnológica Odoo en la optimización de los procesos documentales.

El inicio de este proceso incluye las siguientes premisas antes de su implementación:

1. Diagnóstico de los procesos documentales

Como primera etapa, realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos documentales, lo cual permitirá identificar la manera en la que se genera, almacena, clasifican y archiva los documentos de la organización.

En esta etapa también se identificarán las problemáticas tales como: la duplicación de información, retrasado, almacenamiento descentralizado y limitaciones en el acceso.

El diagnóstico a realizarse permitirá establecer los requisitos funcionales para configurar el sistema ERP Odoo de acuerdo a las necesidades de la organización.

2. Objetivo de la implementación

Una vez terminada la primera fase se iniciará establecer los objetivos específicos que están orientada a la implementación del sistema.

Entre el objetivo este: digitalizar la documentación de la organización, centralizar la información. Automatizar los procesos de gestión documental, reducir el tiempo de búsqueda de información, evitar la duplicación de información y facilitar el acceso oportuno a los documentos de la organización.

Estos objetivos planteados permitirán establecer indicadores para la evaluación de resultados.

3. Configuración del sistema ERP Odoo

Se realizará la configuración del sistema en base a las necesidades identificadas en el diagnóstico.

Se configurarán:

- El módulo documentos
- Usuarios
- Perfiles de acceso
- Permiso y roles
- Etiquetas y metadatos
- Categorías documentales
- Flujo de información
- Reglas para almacenamiento
- Recuperación documental

Una correcta configuración permitirá adaptar el sistema a los procesos administrativo que se dan en el departamento de Talento Humano de CNEL EP, lo cual permitirá garantizar una adecuada organización de la información.

4. Migración y organización de la documentación

Se dará inicio organizar la documentación organizacional, mediante las siguientes actividades:

- Clasificación de documentos.
- Digitalización de archivos físicos.
- Organización de carpetas digitales.
- Carga de documentos al sistema.
- Asignación de metadatos.

- Verificación de integridad de la información.

5. Capacitación del Personal

La capacitación es uno de los pasos importante para alcanzar el éxito de la implementación.

Se establecerán jornadas de capacitación en base al sistema ERP Odoo dirigida al personal de talento humano.

- Uso general del ERP Odoo.
- Administración documental.
- Registro de documentos.
- Consulta y recuperación de información.
- Gestión de permisos.
- Buenas prácticas en gestión documental.

6. Prueba del sistema ERP Odoo

Antes de dar inicio al funcionamiento se realizarán pruebas operativas para el correcto funcionamiento del sistema.

Las pruebas a realizarse son:

- Registro documental.
- Consulta de documentos.
- Flujos de aprobación.
- Recuperación de información.
- Gestión de usuarios.
- Seguridad de acceso.
- Respaldo de información.

Una vez hecho la prueba se podrá corregir posibles indecencias antes de la implementación.

7. Implementación

Una vez de haber realizados todas las pruebas, se dará inicio a la implementación del sistema ERP odoo como plataforma organizacional para la gestión de documentos en una única plataforma tecnológica.

8. Seguimiento y mejora continua

Para finalizar se hará el debió proceso permanente de seguimiento mediante indicadores de desempeño, los cuales permitan evaluar el impacto de la implementación.

Indicadores a considerar

- Tiempo promedio de búsqueda documental.
- Cantidad de documentos digitalizados.
- Reducción del uso de documentos físicos.
- Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Tiempo de respuesta en los procesos documentales.
- Cumplimiento de los flujos documentales establecidos.

Desarrollo de la propuesta

Para el desarrollo de esta presente propuesta, se fundamenta en los resultados obtenidos durante la investigación, lo que permitió identificar las principales necesidades para fortalecer los procesos de gestión documental en CNEL EP de Manta, mediante la incorporación de una herramienta tecnológica, lo que determino como solución de la investigación la propuesta de la implementación del sistema ERP Odoo como herramienta

tecnológica para dar solución a los problemas identificados, así mismo para optimizar procesos relacionados con la gestión documental. Los sistemas ERP integran la información de las diferentes áreas de una organización en una única plataforma, por otra parte favorece la automatización de procesos, la disponibilidad de la información y mejor cooperación entre los usuarios (Utami & Kharisma., 2023)

Las actividades que se realizarán durante el proceso de implementación del sistema ERP Odoo son:

Análisis de los procesos de gestión documental

Realizar un análisis detallado de los procesos documentales en el departamento de Talento Humano de CNEL EP. Esta etapa permitirá identificar cómo se generan, reciben, clasifican, almacenan y conservan los documentos de la organización, por otro lado, también identificar las principales limitaciones que afectan las eficiencias de los procesos.

El análisis a realizar también tiene como objetivo identificar los requerimientos funcionales considerados durante la implementación del sistema, lo cual garantizará que la solución tecnológica responda a las necesidades reales de la organización.

Configuración del sistema ERP Odoo

Se realizará la configuración del sistema ERP Odoo. Considerar la estructura organizacional y los procesos de gestión documental.

En esta etapa se dará inicio a configurar:

- Usuarios del sistema
- Roles y permiso de acceso
- Categorías documentales
- Flujos de aprobación

- Reglas de almacenamiento
- Políticas de seguridad documental

La configuración correcta del sistema es la clave del éxito de la implementación.

De esta manera, se puede adaptar el sistema ERP a los procesos internos de la organización (Vadsya y otros, 2023).

organización y migración de los documentos

se da inicio a la organización documental.

actividades a realizarse:

- Clasificación documental
- Digitalización de documentos físicos
- Depuración de la información duplicada
- Creación de estructura documentales
- Migración de archivos digitales
- Verificación de la integridad de la información

Esta etapa permitirá tener un lugar donde se almacenen todos los documentos. De esta forma se facilitará el acceso rápido a la información y así reducir los tiempos de búsqueda.

Capacitación del personal

El éxito de la implementación también depende del nivel de aceptación y conocimiento de los usuarios finales, para ello se establecerá un programa de capacitación para el personal de talento humano involucrado en los procesos de gestión documental.

En la capacitación se abordarán temas relacionados con:

- Temas en general del manejo del sistema ERP.

- Administración de documentos.
- Gestión de usuarios.
- Registro y consulta documental.
- Flujos de aprobación.
- Buenas prácticas en gestión documental.

Pruebas e implementación

Antes de dar inicio al funcionamiento se realizarán pruebas de aceptación para verificar el correcto desarrollo del sistema.

- Pruebas previstas a realizar:
- Registro de documentos.
- Búsqueda documental
- Gestión de permisos
- Flujo de información
- Seguridad de acceso

Una vez de haber validado los resultados se dará inicio a la implementación oficial del sistema ERP Odoo.

Seguimiento y mejora continua

para finalizar se establecerá un proceso permanente de seguimiento y mejora continua mediante indicadores de desempeño. La evaluación continua permitirá hacer ajuste para que la implementación del sistema Odoo contribuya de manera efectiva.

Recursos necesarios

Para la implementación del sistema ERP odoo en el departamento de talento humano en CNEL EP, se requiere contar con recursos humano, tecnológicos y materiales que ayuden a desarrollar la propuesta.

Recursos humanos

Los recursos humanos representan al personal encargado de planificar, ejecutar y supervisar la propuesta de implementación del sistema ERP Odoo.

Entre ello se consideran:

- Personal del departamento de Talento Humano.
- Personal del área de tecnologías de la información.
- Administrador del sistema ERP Odoo.
- Responsables del seguimiento y evaluación de la implementación.

Recursos tecnológicos

Aquellos recursos constituyen a la infraestructura para el funcionamiento del sistema ERP Odoo y la gestión de la información documental.

- Sistema ERP Odoo.
- Equipos informáticos con acceso al sistema.
- Servidor institucional.
- Conexión a la red institucional.
- Escáner para a debilitación de documentos.
- Base de datos para el almacenamiento seguro de la información.

Recursos materiales

Estos recursos permitirán apoyar el proceso de implementación y capacitación de los usuarios. Así mismo, permitirá el desarrollo de la propuesta de manera organizada por lo que

facilitará la adopción del sistema ERP Odoo, lo que fortalecerá los procesos de gestión documental del departamento.

Beneficios esperados

- Optimizar los procesos de gestión documental mediante la automatización de labores con el registro, almacenamiento, clasificación y consulta de los documentos del departamento.
- Unificación de la información documental en única plataforma.
- Reducción de tiempo en búsqueda de información o documentos y la recuperación de la información.
- Fortalecimiento de la seguridad de la información mediante la asignación de usuarios, nivel de acceso y mecanismo de control que garanticen la confidencialidad e integridad.
- Disminución de documentos físicos, lo cual promoverá la digitalización de los documentos.
- Mejoramiento de la trazabilidad de los documentos.
- Mejora en la toma de decisiones mediante acceso oportuno a información organizada, actualizada y disponible en tiempo real.

Conclusión de la propuesta

Se concluye que, la propuesta de implementación del sistema ERP Odoo representan una alternativa tecnológica orientada a fortalecer los procesos de gestión documental del departamento de Talento Humano de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP). La implementación de esta herramienta tecnológica dará paso a la optimización de los procesos de gestión documental mediante la digitalización automatización y centralización de la

información, así mismo, favorece a una gestión documental más eficiente, segura y organizada.

En síntesis, la implementación, la implementación del sistema representa una solución viable para dar respuesta a las problemáticas identificadas en la investigación, por ende promoverá la modernización de los procesos documentales.