



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**MODALIDAD ESTUDIO DE CASO**

**Previo a la obtención del título de:**

**LICENCIADA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE  
DATOS**

**AUTORA:**

**SOLÓRZANO PALMA Ivanna Mishelle**

**TUTORA:**

**Lic. ROJAS ONCE Mercy Celinda, Mg**

**MANTA - MANABÍ - ECUADOR**

**2025-2**

**Título**

Análisis de la gestión documental para optimizar la calidad de datos en el departamento de  
Talento Humano en la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, año 2025

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

## CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación bajo la autoría de la estudiante **SOLÓRZANO PALMA IVANNA MISHELLE**, legalmente matriculada en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025 (2) - 2026 (1), cumpliendo el total de **240 horas**, cuyo tema del Estudio de caso es **"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE DATOS"**

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, 19 de julio de 2026

Lo certifico,



Lic. Mercy Rojas Once, Mgt.  
**Docente Tutora**  
**Área: Administración**

# **UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL**

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe de Estudio de Caso, presentado por la Sra. Solórzano Palma Ivanna Mishelle; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el tema “Análisis de la gestión documental para optimizar la calidad de datos”

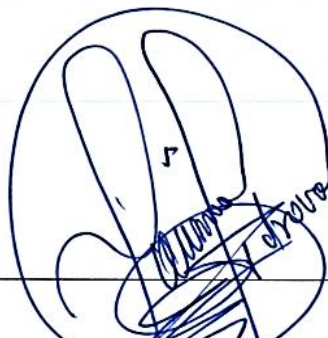
Para constancia firman:

  
Abg. Ivan Ochoa

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



Econ. Mario Arauz Chávez  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

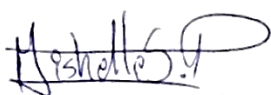
  
Lcdo. Pedro Idrovo Flores

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**Autoría**

Yo, Ivanna Mishelle Solórzano Palma, con cédula de identidad N° 1314979483, estudiante de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el presente trabajo de titulación, con el tema: “Análisis de la gestión documental para optimizar la calidad de datos en el departamento de Talento Humano en la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, año 2025”, ha sido desarrollado de manera auténtica, responsable y conforme a los principios éticos de investigación.

Todo el contenido, análisis y resultados presentados son producto de mi esfuerzo personal, apoyado en fuentes debidamente citadas y en la orientación académica brindada por mi tutora Lic. Rojas Once Mercy Celinda, Mg.



Ivanna Mishelle Solórzano Palma

CI: 1314979483

fundamental de mi vida, sus sacrificios y palabras de aliento han marcado cada paso importante que he dado.

De manera muy especial, dedico este logro a mi abuela, Marlene Benítez Moreira por su amor incondicional, sus consejos y el ejemplo de fortaleza y dedicación que siempre me ha brindado, su presencia y apoyo han dejado una huella invaluable en mi vida

También lo dedico a mi enamorado, Ángel Ramírez Reyes, por acompañarme con paciencia, comprensión y motivación en los momentos más exigentes de este proceso académico.

A todos ustedes, gracias por creer en mí incluso cuando yo dudé, este logro es también de ustedes.

Ivanna Mishelle Solórzano Palma

## **Reconocimiento**

Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por brindarme una formación integral basada en principios de excelencia académica, ética y compromiso social, me ha proporcionado los conocimientos para fortalecer mi desarrollo personal y profesional, lo que ha contribuido significativamente en el logro de mis metas.

A la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y a la carrera de Gestión de la Información Gerencial, extendiendo mi reconocimiento por fomentar un entorno académico de calidad orientado al aprendizaje, gracias por brindarme la formación y las herramientas necesarias para realizar este trabajo.

Agradezco a los docentes por los conocimientos compartidos durante mi formación académica, los cuales contribuyeron al desarrollo de esta investigación y a mi crecimiento profesional.

De manera especial, agradezco a mi tutora por su guía, durante todo el proceso, toda vez que su orientación fue clave para lograr la finalización de este proyecto.

Ivanna Mishelle Solórzano Palma

## Índice

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Título.....                                  | 2  |
| Certificación.....                           | 3  |
| Autoría .....                                | 4  |
| Dedicatoria.....                             | 4  |
| Reconocimiento .....                         | 6  |
| Resumen.....                                 | 9  |
| Abstract.....                                | 10 |
| Introducción .....                           | 11 |
| Antecedentes Investigativos.....             | 12 |
| Justificación.....                           | 16 |
| Marco Conceptual.....                        | 19 |
| Gestión Documental.....                      | 19 |
| Concepto.....                                | 19 |
| Importancia de la gestión documental.....    | 20 |
| Componentes.....                             | 20 |
| Organización documental .....                | 21 |
| Conservación y seguridad documental .....    | 25 |
| Seguimiento y actualización documental ..... | 25 |
| Calidad de datos .....                       | 26 |
| Concepto.....                                | 26 |
| Importancia de la calidad de datos .....     | 27 |
| Componentes de la calidad de datos .....     | 28 |
| Integridad y completitud.....                | 28 |
| Exactitud y consistencia .....               | 29 |
| Actualización y respaldo .....               | 30 |
| Marco Metodológico.....                      | 32 |
| Tipo de investigación .....                  | 32 |
| Alcance.....                                 | 33 |
| Métodos.....                                 | 33 |
| Técnicas.....                                | 34 |
| Población y muestra .....                    | 35 |
| Análisis de Resultados .....                 | 44 |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Conclusiones .....         | 49 |
| Recomendaciones .....      | 52 |
| Referencias.....           | 54 |
| Anexos .....               | 58 |
| Propuesta de Solución..... | 62 |

## **Resumen**

La presente investigación analiza la gestión documental del Departamento de Talento Humano de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) – Unidad Manta, con el propósito de conocer la forma en que se manejan los documentos y su relación con la calidad de los datos del personal. El estudio surge por las dificultades encontradas en la organización de los expedientes, la falta de algunos documentos, la actualización de registros y la relación entre los archivos físicos y digitales.

El objetivo principal de la investigación es analizar la gestión documental del departamento para proponer lineamientos que ayuden a mejorar la calidad de los datos. Para ello, se revisaron los procesos relacionados con la organización, control, acceso y conservación de la documentación que forma parte de los expedientes del personal.

Los resultados muestran problemas en el manejo de la documentación, como archivos sin un orden adecuado, acumulación de documentos sin clasificación y falta de seguimiento en la actualización de la información. A partir de estos resultados, se propone modelo de lineamientos para el fortalecimiento de la gestión documental y la calidad de los datos en el departamento de talento humano de CNEL Manta.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo y se desarrolló como estudio de caso, participaron funcionarios del Departamento de Talento Humano vinculados con la gestión documental, se aplicó la observación y la entrevista mediante un checklist y guía de preguntas. La información se organizó y analizó según las categorías de estudio. Finalmente, se realizó una triangulación para contrastar los resultados obtenidos.

**Palabras Claves:** Gestión Documental, Calidad de Datos, Organización, Actualización, Información.

### **Abstract**

This research analyzes document management in the Human Talent Department of the Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) – Manta Unit, with the purpose of understanding how documents are managed and their relationship with the quality of personnel data. The study arises from the difficulties found in the organization of personnel files, the absence of some documents, the updating of records, and the relationship between physical and digital files.

The main objective of the research is to analyze the department's document management in order to propose guidelines that help improve data quality. To this end, the processes related to the organization, control, access, and preservation of the documentation that forms part of personnel files were reviewed.

The results show problems in document management, such as files without proper organization, accumulation of unclassified documents, and a lack of follow-up in updating information. Based on these results, a model of guidelines is proposed to strengthen document management and data quality in the Human Talent Department of CNEL Manta.

The research adopted a qualitative approach and was conducted as a case study. Officials from the Human Talent Department involved in document management participated in the study. Observation and interviews were conducted using a checklist and an interview guide. The information was organized and analyzed according to the study categories. Finally, triangulation was conducted to contrast the results obtained.

**Keywords:** Document Management, Data Quality, Organization, Updating, Information.

## **Introducción**

En el contexto organizacional actual, la información se consolida como un recurso fundamental para la gestión. En este sentido, la gestión documental cumple un papel importante al favorecer la integridad, accesibilidad y trazabilidad de la información; por ello, el presente estudio de caso tiene como punto de partida el análisis de la gestión documental del departamento de Talento Humano de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) – Unidad Manta y su relación con la calidad de los datos.

La investigación aborda dos categorías de análisis: gestión documental y calidad de los datos. Desde esta perspectiva, se examinan los procesos relacionados con la organización, control, acceso y conservación de la documentación, con el propósito de identificar aspectos que pueden afectar la calidad de la información del personal y establecer lineamientos orientados a su fortalecimiento.

El interés que impulsa esta investigación surge de la observación inicial de un hecho evidente como lo es las limitaciones en la calidad de los datos del personal, a pesar de que el departamento cuenta con un sistema para la gestión, esta situación indica una falta de rigurosidad en los procesos documentales que respaldan al sistema, lo cual compromete la calidad de datos. Además, hay que considerar que la organización debe garantizar la exactitud e integridad de la información para que esta calidad no continúe reduciéndose, caso contrario repercute en la confiabilidad de los archivos institucionales.

Debido a esto el objetivo principal de esta investigación es analizar la gestión documental para proponer un modelo estratégico que permita optimizar la calidad de los datos y contribuir a la eficiencia institucional, por consiguiente, el propósito es establecer lineamientos que mejoren la organización y manejo de los documentos físicos y digitales, para conservar información clara, completa y confiable que facilite la gestión documental y la toma de decisiones.

### **Antecedentes Investigativos**

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP es una entidad pública de carácter estratégico cuya función principal es la distribución y comercialización de energía eléctrica a nivel nacional, servicio fundamental para la población ecuatoriana. La Unidad de Negocio Manabí, con sede en la ciudad de Manta, desarrolla sus actividades dentro de este contexto institucional y, por su carácter público y estratégico, requiere mantener procesos administrativos que respondan a criterios de eficiencia, responsabilidad y transparencia.

CNEL EP cuenta con diferentes departamentos administrativos y operativos, entre los cuales se encuentra el Departamento de Talento Humano, área en la que se centra la presente investigación. Este departamento desarrolla actividades relacionadas con la selección, contratación, capacitación, evaluación del desempeño y control de los expedientes laborales. En este contexto, la gestión documental adquiere importancia porque la documentación que administra constituye un respaldo para las actividades y procesos relacionados con el personal de la institución.

La empresa orienta su gestión bajo valores corporativos como la eficiencia, integridad, compromiso y responsabilidad, en correspondencia con las disposiciones internas y la normativa aplicable a la administración pública y a la gestión documental. Desde esta perspectiva, el manejo adecuado de la documentación en el Departamento de Talento Humano constituye un elemento relevante para mantener información disponible, organizada y confiable para el desarrollo de sus actividades administrativas.

Desde una perspectiva histórica, CNEL EP surge como resultado del proceso de integración de las empresas eléctricas del país, con el propósito de consolidar la distribución y comercialización de energía eléctrica bajo una administración pública unificada. Con el paso del tiempo, la institución ha desarrollado procesos administrativos y tecnológicos orientados a fortalecer la prestación del servicio eléctrico y responder a las necesidades de la

población. En este proceso de transformación institucional, la gestión de la información y de los documentos adquiere importancia como parte del funcionamiento administrativo de sus diferentes unidades de negocio.

En el ámbito social, CNEL EP cumple un papel importante en el desarrollo de Manta, debido a que es responsable de la distribución y comercialización del servicio eléctrico, indispensable para las actividades cotidianas y productivas de la población. Esta responsabilidad exige procesos administrativos eficientes que respalden el funcionamiento institucional. Dentro de estos procesos, una gestión documental adecuada en Talento Humano puede contribuir a mantener información organizada y disponible para atender los requerimientos relacionados con el personal.

En el ámbito económico, las deficiencias en la gestión documental pueden generar pérdida de tiempo, repetición de trámites y utilización innecesaria de recursos para localizar, verificar o reconstruir información. Por ello, el análisis de los procesos documentales adquiere importancia para identificar situaciones que puedan afectar el aprovechamiento de los recursos disponibles y la eficiencia de las actividades administrativas.

Desde el ámbito práctico, la investigación se sitúa en una realidad organizacional concreta: la gestión documental desarrollada en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta. El estudio no se centra en la ejecución de una práctica documental específica, sino en el análisis del manejo de la documentación laboral y su relación con la calidad de los datos institucionales. Esto permitirá comprender las condiciones en las que se desarrolla el proceso documental y su relación con la información utilizada en las actividades del departamento.

En cuanto a los antecedentes académicos relacionados con la gestión documental, Suárez y García (2021) explican que esta forma parte de la administración general y tiene como finalidad optimizar la manera en que los documentos son generados, organizados,

utilizados y dispuestos a lo largo de su existencia, favoreciendo la eficiencia y el aprovechamiento adecuado de la información.

De manera complementaria, Ledesma (2022) señala que la gestión documental constituye un proceso estratégico dentro de las organizaciones, debido a que permite organizar y controlar los documentos de forma sistémica, facilitando el acceso oportuno a la información y fortaleciendo la gestión administrativa.

Los aportes de estos autores permiten comprender que la gestión documental no se limita al almacenamiento de documentos, sino que comprende un conjunto de procesos orientados a garantizar su organización, control y disponibilidad. Estos antecedentes resultan relevantes para el presente estudio porque proporcionan una base conceptual para analizar cómo se desarrolla la gestión documental en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta y qué relación puede mantener con la calidad de los datos.

En cuanto a la calidad de datos, Yanes Pavón, Sepúlveda Lima y Díaz Pando (2019) señalan que disponer de datos íntegros, completos y consistentes permite generar información confiable y reducir los riesgos asociados a errores dentro de las organizaciones.

Por otro lado, Martínez (2021) sostiene que la calidad de los datos se encuentra vinculada con la satisfacción de las necesidades de los usuarios y con la eficiencia de los procesos administrativos, debido a que la falta de controles adecuados puede generar inconsistencias que afectan la gestión institucional.

Los estudios revisados coinciden en la importancia de disponer de datos confiables para el desarrollo de las actividades organizacionales. Este enfoque adquiere especial relevancia en instituciones públicas, donde los procesos administrativos requieren información precisa, completa y verificable. En este sentido, los antecedentes sobre gestión documental y calidad de datos permiten establecer una relación conceptual entre ambas

categorías y sustentan la necesidad de analizar cómo el manejo de los documentos puede relacionarse con la calidad de la información utilizada en CNEL Manta.

El caso de estudio se delimita a la gestión documental del Departamento de Talento Humano de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Unidad de negocio Manta, durante el año 2025. En cuanto al espacio, la investigación se concentra exclusivamente en el Departamento de Talento Humano, sin extender el análisis al resto de departamentos de la institución.

Los actores involucrados corresponden al personal del Departamento de Talento Humano que interviene en la organización, manejo, conservación, recuperación y control de la documentación del personal, debido a que sus actividades mantienen una relación directa con el proceso documental objeto de estudio.

La selección de este caso responde a la necesidad de conocer cómo se organiza y administra la documentación dentro del área y qué relación mantiene este proceso con la calidad de los datos utilizados en las actividades de Talento Humano. Aunque el departamento cuenta con herramientas y procedimientos para administrar documentos, se identifican dificultades relacionadas con la organización y control de la información, situación que hace necesario analizar la gestión documental dentro del área.

Entre las principales situaciones identificadas se encuentra la dispersión de la información y la falta de criterios uniformes para organizar los documentos, lo que puede generar desorden en los expedientes y dificultades para localizar la información cuando es requerida. También se presentan casos de documentación faltante, acumulación de archivos y dificultades para mantener un control adecuado sobre la actualización y conservación de los documentos.

Estas situaciones se relacionan con la forma en que se desarrollan los procesos de organización, clasificación, recuperación, conservación y seguimiento documental. Cuando

estos procesos no cuentan con criterios claramente establecidos, pueden presentarse dificultades para mantener información íntegra, exacta, consistente y actualizada, aspectos que forman parte de la calidad de los datos.

En este contexto, las herramientas tecnológicas pueden constituir un apoyo para la organización, almacenamiento, consulta y control de la documentación. Sin embargo, su utilidad depende de la existencia de procedimientos adecuados y de su correcta aplicación. Por ello, el estudio considera tanto los procesos documentales como las condiciones en las que se desarrolla su gestión dentro del Departamento de Talento Humano.

De esta manera, el caso queda delimitado temporalmente al año 2025, espacialmente al Departamento de Talento Humano de CNEL EP, Unidad de Negocio Manabí, agencia Manta, y en cuanto a los actores, al personal que interviene en la gestión de la documentación del área. Esta delimitación permite concentrar el análisis en una realidad concreta y manejable, con el propósito de comprender la relación entre la gestión documental y la calidad de los datos.

El presente caso de estudio se justifica por la necesidad de analizar la gestión documental del departamento de Talento Humano de CNEL Manta, debido a que el manejo adecuado de la documentación constituye un elemento importante para garantizar su organización, conservación, disponibilidad y control. Las dificultades identificadas en el manejo de los documentos hacen necesario conocer las condiciones en las que se desarrolla este proceso y su relación con la calidad de los datos utilizados por el departamento.

Desde el ámbito académico, el estudio permitirá aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional en el área de Gestión de la Información Gerencial, particularmente aquellos relacionados con la gestión documental y la calidad de datos. Asimismo, permitirá contrastar los fundamentos teóricos revisados con una situación

concreta dentro de una institución pública, generando un análisis sustentado en conceptos, métodos y técnicas de investigación.

Desde el ámbito profesional, la investigación permitirá identificar las principales dificultades relacionadas con la organización, clasificación, recuperación, conservación y control de la documentación del Departamento de Talento Humano. El análisis de estas condiciones proporcionará información útil para establecer lineamientos orientados al fortalecimiento de la gestión documental y a la mejora de la calidad de los datos, contribuyendo a optimizar los procesos internos del área.

Desde el ámbito social, una adecuada gestión de la documentación laboral contribuye a mantener información organizada, disponible y protegida para los trabajadores que requieren realizar trámites relacionados con sus expedientes, certificaciones, contratos y demás procesos administrativos. Asimismo, el fortalecimiento de los procesos internos de una institución pública puede contribuir a una gestión más eficiente y responsable de la información que respalda sus actividades.

Entre las posibles limitaciones del estudio se considera el acceso a determinada documentación institucional, debido al carácter reservado que pueden tener algunos expedientes del personal. También pueden existir restricciones relacionadas con el tiempo disponible para la investigación y con la disponibilidad de los actores involucrados para proporcionar información. Estas condiciones serán consideradas durante el desarrollo del estudio para mantener el alcance definido y garantizar el adecuado tratamiento de la información.

En función de lo anterior, se establecen los objetivos que orientan el desarrollo de la investigación y delimitan las acciones que se realizarán para analizar el caso:

- Analizar la gestión documental en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta para fortalecer la calidad de los datos durante el año 2025.

- Describir los procedimientos de organización, clasificación y acceso documental en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta.
- Identificar las dificultades que afectan la organización, recuperación y control de los documentos del personal dentro del departamento.
- Evaluar las condiciones de conservación, seguridad e integridad de los datos generados en la gestión documental del departamento.
- Proponer lineamientos orientados al fortalecimiento de la gestión documental y la mejora de la calidad de los datos en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta.

## **Marco Conceptual**

El presente marco conceptual del estudio Análisis de la gestión documental para optimizar la calidad de datos en el departamento de Talento Humano de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) – Unidad Manta presenta los conceptos claves que sustentan la investigación y permiten entender el vínculo entre la gestión documental y la calidad de los datos, sirviendo como base para analizar la realidad del departamento y orientar propuestas de mejora.

### **Gestión Documental**

#### **Concepto**

La gestión documental comprende el manejo organizado de los documentos que se generan y utilizan dentro de una institución, tanto en formato físico como digital, y resulta fundamental para asegurar que la información esté disponible, ordenada y sea confiable para los procesos administrativos. En áreas como Talento Humano, la gestión documental permite respaldar actividades relacionadas con el control de expedientes, registros del personal y trámites internos, los cuales dependen directamente de una correcta administración de la información.

En las organizaciones la gestión documental ocupa un lugar importante porque ayuda a mantener los documentos en orden y facilita el acceso a la información, en ese sentido Muñoz-Espinoza y Saltos-Catagua (2022, p. 2217) señalan que comprende un conjunto de procedimientos para controlar y administrar los documentos en organizaciones públicas y privadas, por lo que mantener la documentación organizada ayuda a el trabajo diario de la institución.

Desde este enfoque, la gestión documental representa un componente estratégico para las organizaciones al facilitar la organización sistemática de la información que respalda las actividades cotidianas, por tanto, la aplicación correcta de estos procesos permite reforzar la

administración de los documentos y optimizar el funcionamiento de las tareas administrativas.

### **Importancia de la gestión documental**

La gestión documental cumple una función relevante dentro de las actividades administrativas, ya que permite organizar y preservar la información que respalda el accionar institucional. En este sentido:

La gestión documental, entendida como la organización y administración de los archivos públicos, requiere para su adecuado funcionamiento la aplicación de procedimientos estandarizados, criterios técnicos, conocimiento de normativas, personal calificado, recursos tecnológicos, presupuesto y una planificación eficiente para la preservación y conservación del acervo documental, tanto para uso de la propia institución como para la ciudadanía que requiere acceso a la información (Palma-Solórzano et al., 2025, p. 2).

A partir de lo expuesto, se evidencia que la gestión documental no solo cumple una función operativa, sino que incide directamente en la eficiencia institucional y en la preservación de la memoria organizacional. Un manejo adecuado de los documentos fortalece la transparencia, mejora los tiempos de respuesta y aporta orden a las funciones administrativas, lo que contribuye en una mejor calidad del servicio y en un uso más responsable de los recursos.

### **Componentes**

En la presente investigación, los componentes de la gestión documental se establecen a partir del análisis de la literatura y de las observaciones realizadas en el departamento de Talento Humano de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad Manta, lo que permite identificar los elementos clave que influyen en el manejo de los documentos y en la calidad de los datos institucionales. En este sentido, se consideran como componentes principales la

organización documental, la conservación y el acceso a la información, así como el seguimiento y actualización documental.

### ***Organización documental***

La gestión documental organización y administración de los archivos públicos requiere para el adecuado funcionamiento la aplicación de procedimientos estandarizados, criterios técnicos, conocimiento de normativas, personal calificado, recursos tecnológicos, presupuesto y una planificación eficiente para la preservación y conservación del acervo documental, para uso de la propia institución y de la ciudadanía que requiere acceso a la información. (Palma-Solórzano et al., 2025, p. 2)

Esto nos demuestra que la organización documental depende de la aplicación de procedimientos y recursos que permitan administrar adecuadamente los archivos institucionales y garantizar el acceso oportuno a la información, en otras palabras, una buena gestión de archivos facilita el trabajo diario de la institución al hacer la información más accesible y útil cuando realmente se necesita.

En el proceso de organización documental la clasificación de los documentos constituye una etapa decisiva que permite su adecuada ubicación dentro del sistema de archivos institucionales por consiguiente este procedimiento requiere un análisis previo del contenido del documento el cual orienta su correcta asignación dentro de las diferentes secciones. En este contexto, se destaca lo siguiente:

Para clasificar previamente ya se habrá tenido un análisis del contenido del oficio y, con base a ello, se busca con alguna palabra clave para así poder clasificarlo, pero en caso de no encontrarla se necesitará revisar las secciones y encontrar la que le corresponda. (Téllez Peña et al., 2024, p. 72)

Esto evidencia que la clasificación documental parte de un análisis previo del contenido del documento lo que permite identificar palabras clave para su correcta ubicación,

en este sentido, se trata de un proceso que combina análisis y criterio para lograr una organización adecuada de la información.

Ahora bien, también está presente un de los principales desafíos que enfrentan las instituciones como lo es la ausencia de sistemas eficientes que permitan un adecuado control de la información, esta problemática no solo afecta la organización interna de los documentos, sino que también repercute en aspectos fundamentales como la transparencia institucional. Asimismo, esta situación compromete la capacidad de las instituciones para garantizar una gestión documental eficiente, lo que dificulta la toma de decisiones oportunas.

A partir de ello, se expone lo siguiente:

Muchas instituciones carecen de sistemas eficientes que aseguren la trazabilidad, conservación y accesibilidad de la información. Esta situación limita la capacidad para garantizar la transparencia, dificulta la rendición de cuentas y aumenta la exposición a riesgos operativos, legales y reputacionales. (Paz Enrique, 2025, p.2).

La organización documental hoy en día nos brinda muchos beneficios que facilitan las labores diarias de la gestión administrativa en las entidades públicas y privadas, en ese sentido, muchas veces se habla de las bondades y beneficios que favorecen a una determinada entidad, porque impulsa el desarrollo de la democracia y su fortalecimiento a nivel mundial, lo que implica poner a disposición de la sociedad uno de los recursos más valiosos: la información, contenida en los documentos, independientemente del soporte.  
(Changana Gonzales, 2022, p. 10)

Según lo señalado la organización documental se consolida como un elemento clave para el correcto funcionamiento de las instituciones, debido a su impacto directo en la gestión administrativa y en el acceso oportuno a la información. Una organización adecuada de los documentos permite reducir errores, evitar pérdidas de información y fortalecer la confianza de los usuarios internos y externos.

### ***Recuperación y acceso a la información***

En varias instituciones, la localización de expedientes específicos suele presentar dificultades cuando organización documental no responde a un modelo uniforme, lo que genera confusiones y retrasa el acceso a la información requerida.

A partir de esta situación, Palma-Solórzano et al. (2025) señalan lo siguiente: “La división equitativa observada entre la organización alfabética y por asunto [sic] del documento, aunque pragmática, refleja la falta de un sistema estandarizado que podría obstaculizar la recuperación eficiente de información a medida que el volumen documental se incrementa” (p. 11).

El acceso a la información es un proceso importante dentro de la gestión documental debido a que permite encontrar los documentos necesarios de forma rápida y ordenada, sin embargo, cuando no existen criterios claros para organizar la documentación pueden presentarse dificultades que afectan el acceso a la información. Por ello las entidades deben establecer medidas que permitan conservar la documentación.

En este sentido, la Ley Orgánica del Servicio Público establece que los servidores públicos deben: “Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización” (LOSEP, 2010, art. 22, lit. j).

La administración y custodia de documentos dentro de entidades públicas tiene un impacto directo en la continuidad productiva, la transparencia y el acceso a la información. En el departamento de Talento Humano de CNEL, los expedientes respaldan actuaciones laborales y resoluciones internas, lo que convierte su correcta gestión en un elemento clave para la operatividad del área.

En este contexto, el archivo histórico cumple una función esencial dentro de las instituciones, al resguardar información que sustenta la memoria organizacional y el cumplimiento de disposiciones normativas.

El archivo histórico es un cúmulo de documentos que las instituciones, en los actuales momentos atesoran con el propósito de conservar su memoria cultural e histórica; por lo que este debe estar vinculado a políticas que orienten a la preservación y conservación de los documentos para que se cumpla con el reglamento nacional en lo que respecta a la información y documentación, al igual que los procesos de evaluación y acreditación de la entidad. (Mero Santana et al., 2021, p. 98).

Por otro lado, la gestión documental en el sector público es clave para garantizar que la información se conserve, se organice y se pueda consultar con facilidad. Cuando los documentos se manejan de forma ordenada, se mejora la calidad de los datos y se reduce el riesgo de errores o pérdida de información, en este sentido:

El acceso a la información pública juega un papel primordial para lograr una buena gestión pública y además fortalecer la democracia, puesto que es un derecho que al ser ejercido se convierte en una herramienta de participación ciudadana, que facilita su incidencia en la toma de decisiones  
(Torre y Núñez, 2023, p. 56)

La cita de Torre y Núñez demuestra que el acceso a la información pública es parte del proceso de gestión documental debido a que cuando los documentos se registran y se organizan correctamente, la información se vuelve más confiable y se puede usar para evaluar el desempeño de la administración. Asimismo, esto fortalece la transparencia institucional y contribuye a una gestión más clara de los procesos internos, lo que permite sustentar la adopción de resoluciones con base en información verificada y oportuna.

### ***Conservación y seguridad documental***

Con el paso del tiempo la información en formato digital se vuelve más vulnerable de lo que parece debido a que los programas, equipos y formatos cambian constantemente. Esto hace que no siempre sea sencillo asegurar que los documentos se mantengan accesibles en el futuro. Ante esta realidad, Sáenz-Giraldo (2024) señala lo siguiente: “La preservación digital es un reto y una necesidad, en tanto la tecnología representada a través del hardware, software y formatos cambia rápida y permanentemente, es imposible avanzar desde el punto de vista archivístico al ritmo de las tecnologías, de allí que sea necesario el diseño de estrategias de preservación digital” (p.88)

Esto deja ver que el problema de la preservación digital no es solo técnico, si no también constante en el tiempo, porque los cambios en la tecnología obligan a las organizaciones a ir adaptando sus formas de trabajo para no perder el acceso a la información porque no basta con almacenar los documentos, sino que se vuelve necesario mantenerlos disponibles y utilizables a futuro.

### ***Seguimiento y actualización documental***

El seguimiento y la actualización documental constituyen un componente esencial dentro de la gestión documental, debido a que permiten mantener un control ordenado y coherente de los documentos producidos por una institución a lo largo del tiempo. Este proceso asegura que la información conserve su vigencia, facilite su localización y respalde de forma adecuada las actividades administrativas y operativas.

Desde esta perspectiva, resulta necesario aplicar lineamientos claros que permitan trasladar los procedimientos tradicionales del archivo físico hacia el entorno digital, con el fin de garantizar una organización estructurada y consistente de los documentos en sus distintas etapas. En este sentido, se establece que:

Para los archivos físicos existen procedimientos y lineamientos debidamente estructurados, estos pueden ser aplicados a los archivos digitales de la misma manera que se

crean los expedientes físicos, así se pueden crear carpetas, subcarpetas, etiquetas, descriptores, modelos de nomenclaturas numéricas y alfanuméricas, cronológicas, onomásticas, geográficas, sistemas como el ORFUAS orgánico, funcional y por asunto.

(Muñoz-Espinoza y Saltos-Catagua, 2022, p. 2121)

Lo expuesto permite comprender que el seguimiento y la actualización documental fortalecen la organización institucional, favorecen la continuidad de la información y contribuyen a una gestión más eficiente tanto en soportes físicos como digitales.

Por otro lado, el seguimiento de la documentación constituye una actividad fundamental para garantizar el control de los trámites y el acceso oportuno a la información dentro de las instituciones. En este sentido se señala que: “Es obligatorio mantener y garantizar el flujo de los trámites internos y externos dentro de la entidad, de manera que el usuario interno o externo pueda dar seguimiento y acceder a los documentos en cualquier momento de su gestión” (Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades, 2023, p. 19).

## **Calidad de datos**

### **Concepto**

La calidad de los datos influye directamente en la eficiencia de sus procesos y en la atención al usuario porque cuando la información es correcta se pueden tomar decisiones más acertadas, en la práctica muchas inconsistencias surgen por documentos mal organizados o registros incompletos, lo cual dificulta la gestión y genera retrasos por eso, analizar cómo se gestiona la información es clave para mejorar la calidad de datos y reducir errores. Por esta razón Peralta sostiene que:

Es muy común que las organizaciones desconozcan el nivel de calidad de sus datos almacenados y el valor que estos pueden tener para generar grandes beneficios económicos, sociales y científicos. Los avances tecnológicos de los últimos años han hecho que la

cantidad de los datos generados en las organizaciones aumenten exponencialmente en cuanto a su almacenamiento y volumen. Es cada vez más frecuente escuchar expresiones como “los datos son la nueva moneda”, “el nuevo petróleo del siglo XXI”, “los datos son la nueva mina”.

(Peralta, 2021, p. 67)

La cita muestra que muchas instituciones no tienen claro el nivel de calidad de sus datos, lo cual se vuelve un problema cuando la información crece de forma rápida y desorganizada. En CNEL Manta, esto puede reflejarse en errores de registros incompletos o información duplicada, porque la gestión documental no siempre garantiza orden y control, además si los datos no se validan correctamente se pierde confiabilidad y se afecta la toma de decisiones.

### **Importancia de la calidad de datos**

La gestión de datos se ha convertido en un elemento estratégico para las instituciones públicas, en especial cuando los procesos dependen de información confiable para garantizar eficiencia y transparencia, en este contexto CNEL Manta maneja grandes volúmenes de datos relacionados con usuarios y servicios eléctricos, por lo tanto, resulta indispensable analizar cómo se gestionan estos datos y de qué manera influyen en la toma de decisiones.

La importancia de la calidad de los datos no radica únicamente en su existencia, sino en las condiciones bajo las cuales estos son utilizados para respaldar decisiones organizacionales, diversos autores coinciden en que los datos deben cumplir ciertos atributos para ser considerados confiables y útiles, esta idea se evidencia en el siguiente planteamiento:

Sin embargo, no basta con la existencia de datos ni con la voluntad de basar las decisiones que se tomen en ellos (Gil-Aluja, 2000; Javed y Hussain, 2003); se requiere que estos tengan la calidad adecuada. Es decir, cuando con base en los datos se favorezca una

decisión sobre otra, se tenga la certeza de que los datos estén libres de errores y que, además, posean atributos relevantes (Redman, 2001). (Heredia Rico et al., 2009, p. 45)

La cita resalta que la toma de decisiones basada en datos solo es efectiva cuando la información cumple criterios de calidad, lo cual se relaciona directamente con la realidad de CNEL Manta, donde datos incompletos o erróneos pueden afectar procesos clave como la atención al usuario, en consecuencia, analizar la gestión de datos permite identificar fallas en la generación, almacenamiento y uso de la información.

### **Componentes de la calidad de datos**

La calidad de los datos se evalúa a través de varias dimensiones o componentes que permiten determinar la aptitud de la información para su uso, entre los cuales destacan la integridad y completitud, la exactitud y consistencia, y la actualización y respaldo, los cuales se describen a continuación.

#### ***Integridad y completitud***

La integridad de los datos es fundamental dentro de la gestión documental y de los procesos administrativos de las organizaciones en especial en aquellas que manejan grandes volúmenes de información, además la completitud de los datos resulta indispensable dentro de la gestión documental, puesto que contar con registros incompletos limita la confiabilidad de la información y reduce su utilidad operativa, contar con datos confiables, completos y coherentes permite fortalecer la calidad de la información institucional y respalda la toma de decisiones estratégicas, sabiendo esto se expone que:

Cuando la integridad de los datos es segura, la información almacenada en una base de datos seguirá siendo completa, precisa y fiable por mucho tiempo que pase almacenada o por muchas veces que acceda uno a ella. La integridad de los datos también garantiza que sus datos estarán a salvo de fuerzas externas.

(Bermúdez León, 2020, p. 3)

Esta afirmación permite evidenciar que la integridad de los datos no solo se relaciona con el almacenamiento técnico de la información, sino también con la forma en que los datos son gestionados a lo largo de su ciclo de vida, en consecuencia, una gestión documental deficiente puede provocar alteraciones, pérdidas o inconsistencias que afectan directamente la calidad de los datos.

### ***Exactitud y consistencia***

En la gestión documental, la calidad de los datos influye directamente en el análisis de la información institucional, por lo tanto, cuando los datos no reflejan con claridad la realidad que se desea estudiar pierden su valor para el proceso decisonal, en este sentido “si los datos de los que se dispone no explican el fenómeno que se quiere estudiar, entonces no son de utilidad para apoyar la toma de decisiones” (Sánchez Godínez & Zúñiga Segura, 2011, p. 147).

Esta afirmación resalta la importancia de asegurar datos precisos y consistentes dentro de los sistemas documentales, debido a que la información mal estructurada o incompleta limita la capacidad de análisis institucional, en consecuencia, una gestión documental adecuada contribuye a optimizar la calidad de los datos y a fortalecer la toma de decisiones basadas en información confiable y oportuna.

Es importante mantener la coherencia entre los documentos de diseño y los documentos para garantizar la integridad de los datos para ello resulta importante establecer procedimientos que permitan detectar errores y asegurar que los datos recopilados reflejen el contenido de los documentos originales. En este contexto, Yepes Delgado, Muñoz-González y Zuleta-Tobón (2023) señalan que “La doble entrada de datos a la base electrónica también contribuyó al control de sesgos y a aumentar la calidad del dato” (p. 7).

Lo anterior demuestra que contar con procedimientos de control es fundamental para mantener la calidad de la información porque no basta con registrar los datos, también es

necesario comprobar que cumplan con criterios de precisión y confiabilidad para que de esta forma los expedientes conserven su valor como respaldo para las actividades que desarrolla la institución.

### ***Actualización y respaldo***

La actualización y el respaldo de la información se convierten en elementos clave para garantizar la calidad de los datos dentro de las organizaciones, trabajar con información desactualizada o sin respaldo afecta la exactitud, la consistencia y la completitud de los datos disponibles para el análisis, en este contexto, “la analítica de datos se refiere al conjunto de acciones que permiten recolectar y aprovechar datos para identificar tendencias y oportunidades de negocio” (Sotelo Reinoso y otros., 2025, p. 26), lo cual solo es posible cuando los datos se mantienen actualizados y correctamente respaldados, asegurando así su disponibilidad, integridad y confiabilidad para la toma de decisiones

Es decir que el trabajo con datos confiables depende de prácticas que permitan conservar la información y mantenerla vigente en el tiempo por tanto la actualización constante evita errores acumulados y reduce inconsistencias que afectan el análisis.

Para evitar de pérdida de información, las organizaciones deben contar con mecanismos que permitan conservar copias de seguridad y recuperar sus datos cuando sea necesario, estos respaldos representan una medida de protección ante posibles fallos, errores o situaciones que afecten la información almacenada.

En este sentido dentro de una institución se identifican diferentes formas para mantener seguros sus archivos, tal como se menciona a continuación: “Guardan sus respaldos en la nube y en el área de almacén lo guardan en un dispositivo externo o disco duro” (Constantino Penagos & Nieva Ruiz, 2023, p. 45).

A partir de esta cita se puede observar que el uso de la nube permite acceder a la información desde otros espacios, mientras que los dispositivos externos sirven como apoyo adicional.

### **Marco Metodológico**

El presente estudio de caso requiere un análisis detallado de la situación abordada dentro de su contexto real, con el propósito de comprender cómo se desarrollan los procesos relacionados con la gestión documental y la calidad de los datos en el departamento de Talento Humano de CNEL EP. Este enfoque permite analizar la realidad institucional sin modificar su dinámica operativa.

El estudio se orienta a comprender las prácticas actuales vinculadas al manejo de documentos, tanto físicos como digitales, y su relación con la toma de decisiones administrativas, analizar esta realidad facilita identificar fortalezas y debilidades en el uso de la información institucional. Asimismo, el marco metodológico permite establecer una base clara y ordenada para el desarrollo del proceso investigativo porque a través de este se definen los enfoques, métodos y técnicas aplicadas, garantizando coherencia entre los objetivos y los resultados esperados.

La construcción de este marco responde a la necesidad de asegurar la validez y rigurosidad del estudio por lo que se busca que los resultados obtenidos reflejen fielmente la realidad del contexto analizado. Finalmente, el marco metodológico permite organizar de forma sistemática cada una de las fases de la investigación, facilitando la comprensión del proceso seguido y respaldando el análisis de los hallazgos obtenidos.

### **Tipo de investigación**

La investigación del estudio de caso se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, debido a que permitió comprender las prácticas relacionadas con la gestión documental y la calidad de los datos desde las experiencias y percepciones de los funcionarios del Departamento de Talento Humano. Este enfoque permitió interpretar la información obtenida mediante las entrevistas y la observación directa, con atención a las características particulares del contexto institucional.

El estudio de caso se centró en el Departamento de Talento Humano de CNEL EP, Unidad Manta, con el propósito de conocer las condiciones en las que se organizan, clasifican, conservan, consultan y actualizan los documentos del personal, así como los aspectos relacionados con la calidad de los datos. Esta modalidad permitió analizar la situación dentro de su contexto real y obtener información directa de los actores relacionados con el proceso documental.

### **Alcance**

El alcance de la investigación fue descriptivo-interpretativo, debido a que permitió caracterizar las prácticas actuales de gestión documental dentro del Departamento de Talento Humano e interpretar las situaciones identificadas en relación con la calidad de los datos. El componente descriptivo permitió identificar las condiciones de organización, clasificación, acceso, conservación, seguimiento y actualización de los documentos, mientras que el componente interpretativo permitió comprender los resultados obtenidos a partir de las experiencias de los participantes y la observación realizada en el departamento.

Finalmente, la investigación presentó un alcance propositivo, puesto que a partir de los resultados obtenidos se plantearon lineamientos orientados al fortalecimiento de la gestión documental y la calidad de los datos en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta.

### **Métodos**

Se aplicó el método analítico, mediante el cual se examinó la información obtenida en las entrevistas y la observación, con base en las categorías y subcategorías establecidas en la investigación. Este método permitió descomponer la información en aspectos relacionados con la organización documental, recuperación y acceso, conservación y seguridad,

seguimiento y actualización, así como con la integridad, exactitud, consistencia, actualización y respaldo de los datos.

Posteriormente, se utilizó el método sintético para integrar los resultados obtenidos y relacionarlos con los fundamentos teóricos seleccionados. Esta integración permitió establecer una visión conjunta de las condiciones identificadas en la gestión documental y su relación con la calidad de los datos.

Finalmente, se aplicó el método inductivo, mediante el análisis de situaciones particulares identificadas en las entrevistas y en la observación. A partir de las respuestas de los participantes y de las condiciones observadas, se identificaron coincidencias, diferencias y situaciones recurrentes que permitieron establecer conclusiones sobre la gestión documental en el Departamento de Talento Humano.

### **Técnicas**

En esta investigación de estudio de caso se aplicaron las técnicas de observación estructurada y entrevista.

La observación estructurada se realizó mediante una lista de verificación elaborada con base en las categorías y subcategorías de la investigación. Este instrumento permitió registrar las condiciones observadas en relación con la organización documental, recuperación y acceso, conservación y seguridad, seguimiento y actualización, además de aspectos relacionados con la calidad de los datos. La observación permitió identificar situaciones como la existencia de documentos almacenados en cajas y carpetas deterioradas, dificultades para localizar expedientes, ausencia de mecanismos efectivos de restricción del acceso, falta de seguimiento documental, información faltante y respaldo digital parcial.

La entrevista permitió obtener información sobre las experiencias y percepciones de los funcionarios vinculados con la gestión documental del Departamento de Talento Humano. Para su aplicación se utilizó una guía de preguntas estructurada de acuerdo con las categorías

y subcategorías de la investigación. La entrevista fue aplicada a tres funcionarios, identificados mediante los códigos P1, P2 y P3, con el propósito de preservar su identidad.

La información obtenida mediante ambas técnicas fue organizada de acuerdo con las categorías y subcategorías del estudio. Las respuestas de los participantes fueron comparadas para identificar coincidencias y diferencias, mientras que los resultados de la observación permitieron contrastar las declaraciones obtenidas en las entrevistas con las condiciones observadas directamente en el departamento. Además, los hallazgos fueron relacionados con los fundamentos teóricos utilizados en la investigación.

### **Población y muestra**

La población de la investigación estuvo constituida por seis funcionarios del Departamento de Talento Humano de CNEL EP, Unidad Manta, quienes forman parte del contexto institucional relacionado con la gestión documental y la administración de los datos del personal.

De esta población se seleccionó una muestra de tres funcionarios, quienes participaron en las entrevistas debido a su relación directa con las actividades vinculadas con la gestión documental y su conocimiento de los procesos desarrollados dentro del departamento. Para preservar la identidad de los participantes, sus respuestas fueron identificadas como P1, P2 y P3.

**Tabla 1***Triangulación*

| Pregunta                                                                                               | P1                                                                                                                                                                                                                                            | P2                                                                                                                                                                        | P3                                                                                                                                                                                                                                                                                | Cita teórica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Análisis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cómo se organiza actualmente la documentación del personal dentro del departamento de Talento Humano? | Actualmente la documentación del personal se encuentra organizada en folders físicos por trabajador. La mayor parte de la información se conserva en formato físico y cada expediente contiene la documentación correspondiente del empleado. | Cuando ingresa un trabajador se crea un expediente físico y digital. Posteriormente, toda la documentación que se recibe se incorpora y archiva dentro de ese expediente. | Contamos con un expediente por cada colaborador, tanto en formato físico como digital. La documentación se encuentra organizada en carpetas compartidas y se mantiene disponible para los diferentes subprocesos del área cuando es necesario consultar o actualizar información. | La gestión documental, organización y administración de los archivos públicos requiere para el adecuado funcionamiento la aplicación de procedimientos estandarizados, criterios técnicos, conocimiento de normativas, personal calificado, recursos tecnológicos, presupuesto y una planificación eficiente para la preservación y conservación del acervo documental, para uso de la propia institución y de la ciudadanía que requiere acceso a la información. (Palma-Solórzano et al., 2025, p. 2) | Los testimonios coinciden en que la organización de la documentación laboral mediante expedientes individuales agiliza las consultas internas, un avance que se complementa con herramientas digitales y carpetas compartidas. No obstante, la persistencia de archivos físicos centralizados evidencia una marcada dependencia de los métodos tradicionales; por lo tanto, subsiste la necesidad de fortalecer los procedimientos internos en vista de que se requiere consolidar un manejo de la información más uniforme, seguro y eficiente. |
| ¿Qué procedimientos utilizan para archivar y clasificar los documentos del personal?                   | Clasificamos la documentación según su naturaleza, como estudios, permisos, capacitaciones y                                                                                                                                                  | Utilizamos checklist para verificar que los documentos estén completos y                                                                                                  | La documentación se archiva y clasifica de acuerdo con cada subproceso del área de Talento Humano.                                                                                                                                                                                | Para clasificar previamente ya se habrá tenido un análisis del contenido del oficio y, con base a ello, se busca con alguna palabra clave para así poder clasificarlo, pero en caso de no encontrarla se                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Las respuestas evidencian que la clasificación documental se basa en el contenido y la naturaleza de cada folio mediante listas de verificación y lineamientos internos, un proceso que exige un análisis previo para estructurar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                  | demás documentos relacionados con el trabajador. Además, utilizamos listas de verificación para controlar la documentación.                                                                                                        | posteriormente los clasificamos de acuerdo con el tipo de información y el orden establecido para cada expediente. Esto permite mantener una estructura básica dentro del archivo documental.    | Para ello seguimos lineamientos previamente establecidos que permiten organizar la información según las actividades y responsabilidades de cada proceso.                                                    | necesitará revisar las secciones y encontrar la que le corresponda (Téllez Peña, Niccolas Morales, & Arroyo Barranco, 2024, p. 72)                                                                                                                                                                                                          | los expedientes adecuadamente. Sin embargo, la diversidad de criterios entre las distintas áreas refleja la falta de un mecanismo uniforme, lo cual compromete la consistencia del archivo, por ende, este hallazgo expone tanto las fortalezas del control actual como la necesidad urgente de estandarizar los procedimientos en favor de una gestión eficiente.                                                                                                                                         |
| ¿Qué dificultades se presentan al momento de clasificar y organizar los documentos del personal? | Una de las principales dificultades es el desorden cronológico que existe en algunos expedientes. En ocasiones los documentos no se archivan siguiendo una secuencia adecuada, lo que provoca que información de distintos años se | Considero que una de las principales limitaciones es la falta de espacio físico para almacenar la documentación. Además, no contamos con suficientes archivadores ni con una persona responsable | En algunas ocasiones se presentan dificultades relacionadas con la organización documental al momento de archivar la información. Esto puede generar retrasos o inconvenientes para mantener los expedientes | Muchas instituciones carecen de sistemas eficientes que aseguren la trazabilidad, conservación y accesibilidad de la información. Esta situación limita la capacidad para garantizar la transparencia, dificulta la rendición de cuentas y aumenta la exposición a riesgos operativos, legales y reputacionales. (Paz Enrique, 2025, p. 2). | Las respuestas evidencian que las dificultades en la organización documental provienen tanto de aspectos operativos como de limitaciones de recursos en vista de que el desorden cronológico de los expedientes, la falta de espacio de almacenamiento y la ausencia de encargados específicos del archivo complican el mantenimiento de una estructura adecuada, una situación que resalta la urgencia de implementar mecanismos para el control y el seguimiento de la información debido a que la falta |

|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                  | encuentre mezclada y dificulte la organización.                                                                                                                                                  | exclusivamente del archivo, lo que dificulta mantener una organización constante.                                                                                                                                                                               | correctamente estructurados.                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | de consistencia genera retrasos en la gestión y afecta directamente la accesibilidad, conservación y administración eficiente de los expedientes del personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ¿Qué problemas suelen presentarse al momento de localizar información o expedientes específicos? | A veces cuesta encontrar algunos documentos porque no siempre quedan archivados en el lugar correcto. Cuando se requiere la información con rapidez, esa situación termina ocasionando retrasos. | Resulta complicado localizar documentos relacionados con contrataciones u otros expedientes importantes, esto sucede principalmente cuando la documentación no se encuentra archivada de manera uniforme o cuando existen vacíos en la organización documental. | Uno de los principales problemas es que no existe un orden alfabético uniforme en todos los expedientes. Esto dificulta la búsqueda y localización rápida de la documentación cuando es solicitada por algún proceso o requerimiento institucional. | La división equitativa observada entre la organización alfabética y por asunto del documento, aunque pragmática, refleja la falta de un sistema estandarizado que podría obstaculizar la recuperación eficiente de información a medida que el volumen documental se incrementa. (Palma-Solórzano et al., 2025, p. 11). | Los entrevistados señalan que la localización de documentos y expedientes suele verse afectada por inconsistencias en la organización documental, pues la información no siempre se archiva bajo criterios uniformes ni mantiene un orden que facilite su recuperación, situación que genera demoras durante las consultas y dificulta el acceso oportuno a los registros requeridos, esta percepción coincide con la necesidad de contar con mecanismos estandarizados que permitan una gestión más eficiente de los archivos, por lo que se evidencia que la organización documental constituye un elemento clave para garantizar la disponibilidad y consulta ágil de la información del personal. |
| ¿Cómo se realiza el control de                                                                   | Los miembros del área de Talento Humano pueden                                                                                                                                                   | El acceso a la documentación es controlado                                                                                                                                                                                                                      | El personal del departamento tiene acceso a las                                                                                                                                                                                                     | Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo,                                                                                                                                                                                                                                          | Los respondientes manifiestan que el acceso a la documentación laboral depende de controles y                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| acceso a los documentos físicos y digitales del personal?                                       | acceder a la documentación cuando lo requieren para el desempeño de sus funciones. Sin embargo, generalmente la autorización para consultar ciertos documentos depende del responsable de la documentación. | por el responsable del archivo y por el líder del área. Cuando se requiere consultar información específica, se solicita la autorización correspondiente e para garantizar un adecuado manejo de los documentos. | carpetas compartidas de acuerdo con las funciones que desempeña dentro de cada subproceso. Esto permite que cada colaborador consulte la información necesaria para realizar sus actividades.     | cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización. (LOSEP, 2010, art. 22, lit. j).                                                                                                                                                                                                        | niveles de autorización vinculados a las funciones de cada colaborador, por lo que la consulta de ciertos registros exige la aprobación de los responsables del área, mientras que los permisos digitales se otorgan según las necesidades de cada subproceso. Esta directriz responde a la responsabilidad de custodiar los archivos institucionales, en vista de que restringe el uso inadecuado de la información y preserva su confidencialidad, una práctica que robustece el resguardo y asegura el manejo seguro de los expedientes del personal |
| ¿Qué medidas aplican para conservar y proteger los documentos físicos y digitales del personal? | La documentación digital se conserva dentro de la intranet institucional para facilitar su consulta y resguardo. En cuanto a los documentos físicos, estos permanecen archivados en                         | Contamos con una persona encargada de custodiar la documentación física y digital. Además, el acceso a la información está restringido únicamente al personal autorizado de Talento                              | Existen espacios destinados específicamente para el resguardo documental. Además, los archivos digitales reciben mantenimiento por parte del área de tecnologías, con el objetivo de preservar la | La preservación digital es un reto y una necesidad, en tanto la tecnología representada a través del hardware, software y formatos cambia rápida y permanentemente, es imposible avanzar desde el punto de vista archivístico al ritmo de las tecnologías, de allí que sea necesario el diseño de estrategias de preservación digital. (Sáenz-Giraldo, 2024, p. 88). | Los participantes indican que la conservación y protección de la documentación se sustenta en el resguardo de los archivos físicos dentro de espacios destinados para su almacenamiento y en la utilización de herramientas tecnológicas que facilitan la preservación de los documentos digitales, además de restringir el acceso únicamente al personal autorizado; estas acciones reflejan una preocupación por mantener la integridad,                                                                                                              |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            | folders dentro de las instalaciones del departamento.                                                                                                                                                                         | Humano para garantizar la confidencialidad de los expedientes.                                                                                                                                | información institucional.                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | confidencialidad y disponibilidad de la información, aspecto que coincide con la necesidad de implementar estrategias orientadas a la preservación documental frente a los desafíos que implica la gestión de archivos físicos y digitales, fortaleciendo así la seguridad y permanencia de los expedientes del personal.                                                                                                                   |
| ¿Qué procedimientos utilizan para dar seguimiento a la documentación faltante o pendiente? | Cuando se detecta documentación faltante, se solicita directamente a la persona responsable del proceso correspondiente para completar el expediente. El seguimiento se realiza conforme surgen las necesidades documentales. | Utilizamos listas de verificación que nos permiten identificar la documentación pendiente dentro de cada expediente. De esta manera podemos solicitar oportunamente los documentos faltantes. | Cuando existe documentación pendiente se informa a los responsables de cada subproceso para que gestionen la entrega o actualización correspondiente. Esto permite mantener los expedientes lo más completos posible. | Es obligatorio mantener y garantizar el flujo de los trámites internos y externos dentro de la entidad, de manera que el usuario interno o externo pueda dar seguimiento y acceder a los documentos en cualquier momento de su gestión. (Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades, 2023, p. 19). | Las respuestas muestran que el seguimiento de la documentación faltante se realiza a través de listas de verificación y la comunicación con los responsables de cada proceso para completar o actualizar expedientes, sin embargo, el seguimiento suele realizarse cuando se identifica una necesidad específica o cuando se detecta la ausencia de algún documento por lo que no siempre existe un control contante sobre los expedientes. |
| ¿Cómo verifican que los registros del personal                                             | Generalmente revisamos la documentación cuando un                                                                                                                                                                             | Al momento de la contratación verificamos                                                                                                                                                     | Los expedientes son revisados constantemente debido a los                                                                                                                                                             | Cuando la integridad de los datos es segura, la información almacenada en una base de datos seguirá                                                                                                                                                                                                                    | Las respuestas coinciden que el seguimiento de la documentación pendiente se realiza mediante herramientas de control que                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| estén completos y sin información faltante?                                          | trabajador solicita algún trámite o cuando se requiere consultar información específica de su expediente. En ese momento verificamos si existe documentación pendiente.              | que el expediente contenga toda la documentación requerida. Si posteriormente se detecta información faltante, se solicita al trabajador que la actualice o complete. | requerimientos que se generan dentro del área. Estas revisiones permiten identificar si existe documentación incompleta o información que necesita ser actualizada.               | siendo completa, precisa y fiable por mucho tiempo que pase almacenada o por muchas veces que acceda uno a ella. La integridad de los datos también garantiza que sus datos estarán a salvo de fuerzas externas.<br>(Bermúdez León, 2020, p. 3) | permiten identificar los documentos faltantes y coordinar su entrega con los responsables de cada proceso, lo que favorece la actualización continua de los expedientes y contribuye a mantener la información lo más completa posible; esta práctica guarda relación con la necesidad de dar seguimiento permanente a la documentación durante su gestión, por lo que se evidencia el interés de evitar vacíos documentales y garantizar la disponibilidad de información confiable para las actividades del departamento de Talento Humano. |
| ¿Con qué frecuencia se detectan errores o inconsistencias en los datos del personal? | Las inconsistencias generalmente se detectan cuando necesitamos buscar información específica dentro de los expedientes. En algunos casos encontramos documentos que aún no han sido | Los errores suelen identificarse cuando se solicitan documentos para procesos de contratación o cuando los propios trabajadores requieren información de sus          | Las revisiones periódicas que realizamos, aproximadamente una vez al mes, permiten detectar errores o inconsistencias que puedan existir dentro de la documentación del personal. | Si los datos de los que se dispone no explican el fenómeno que se quiere estudiar, entonces no son de utilidad para apoyar la toma de decisiones. (Sánchez Godínez & Zúñiga Segura, 2011, p. 147).                                              | Los sujetos de estudio indican que las inconsistencias en los datos del personal suelen identificarse durante la búsqueda de información específica o a través de revisiones periódicas de los expedientes, lo que permite detectar documentos pendientes de actualización o registros que requieren corrección, esta situación refleja que el control de la información se realiza de forma constante y que la verificación documental                                                                                                       |

|                                                                                                       | digitalizados o actualizados.                                                                                                                                                                                                                                                   | expedientes personales.                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                        | constituye una práctica necesaria para mantener la calidad de los datos, pues la presencia de errores o información incompleta puede afectar la confiabilidad de los registros y limitar su utilidad para la gestión y la toma de decisiones dentro del departamento de Talento Humano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cómo se aseguran de que la información registrada en el sistema coincida con los documentos físicos? | Actualmente se está considerando trabajar con una matriz y una carpeta compartida que permita organizar mejor la documentación escaneada. Sin embargo, todavía no existe un procedimiento formal que garantice la verificación permanente entre la información física y digital | Actualmente no contamos con un procedimiento formal que garantice la coincidencia entre la información digital y la documentación física. Esta situación puede generar diferencias entre ambos registros. | No existe un mecanismo específico que permita comprobar de forma permanente que la información registrada en el sistema coincida con la documentación física disponible en los expedientes. | La doble entrada de datos a la base electrónica también contribuyó al control de sesgos y a aumentar la calidad del dato. (Yepes Delgado, Muñoz-González, & Zuleta-Tobón, 2023, p. 7). | Las apreciaciones recopiladas revelan que no existe un procedimiento formal que permita verificar de manera permanente la correspondencia entre la información registrada en el sistema y la documentación física, aunque se reconoce la intención de implementar herramientas que faciliten una mejor organización de los archivos digitales, esta situación evidencia una debilidad en los mecanismos de control documental, pues la ausencia de procesos de validación puede dar lugar a diferencias entre ambos soportes y afectar la confiabilidad de la información, mientras que la aplicación de métodos de verificación contribuiría a fortalecer la calidad de los datos |

---

|                                                                                             |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Qué mecanismos utilizan para realizar respaldos y evitar la pérdida de información?</p> | <p>La documentación es escaneada durante los diferentes procesos y posteriormente se almacena como respaldo. Esto permite conservar una copia adicional de la información generada.</p> | <p>La información es digitalizada y almacenada dentro de los sistemas institucionales con el propósito de evitar pérdidas documentales y facilitar la recuperación de información cuando sea necesario.</p> | <p>Toda la documentación es escaneada y archivada digitalmente como respaldo de los expedientes físicos. Esto permite contar con una copia de seguridad ante cualquier eventualidad.</p> | <p>Guardan sus respaldos en la nube y en el área de almacén lo guardan en un dispositivo externo o disco duro.<br/>(Constantino Penagos &amp; Nieva Ruiz, 2023, p. 45).</p> | <p>y brindar mayor seguridad en la gestión de los expedientes del personal.<br/>Los criterios expuestos permiten reconocer que la digitalización documental destaca como la principal estrategia institucional para salvaguardar la información, puesto que la creación de copias electrónicas simplifica su conservación y recuperación ante eventuales daños en los soportes físicos. Al garantizar respaldos que aseguran la disponibilidad constante de los datos, este procedimiento mitiga los riesgos de deterioro o extravío, con lo cual se robustece la seguridad archivística y se asegura la continuidad en la gestión del capital humano.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

### **Análisis de Resultados**

Las entrevistas realizadas al personal de Talento Humano de CNEL Manta permitieron identificar la relación percibida entre la gestión documental y la calidad de los datos, cuyos principales hallazgos se presentan a continuación:

#### **Organización documental**

A partir de las respuestas de los participantes se evidencia que la documentación del personal se organiza mediante expedientes individuales, aunque existen diferencias en la forma en que se gestiona. P1 señala que la documentación se encuentra principalmente en “folders físicos por trabajador”, mientras que P2 indica que al ingresar un trabajador se crea “un expediente físico y digital”. Por su parte, P3 manifiesta que existe “un expediente por cada colaborador, tanto en formato físico como digital” y que la documentación digital se mantiene en carpetas compartidas. Como patrón común, los tres participantes reconocen la existencia de expedientes individuales, mientras que difieren en el soporte y los mecanismos utilizados para su organización.

En cuanto a la clasificación, P1 y P2 mencionan el uso de listas de verificación para controlar la documentación, mientras que P3 señala que los archivos se organizan de acuerdo con cada subproceso y bajo lineamientos establecidos. Esto evidencia que sí existen criterios y procedimientos para clasificar los documentos, pero su aplicación no siempre es uniforme. Esta situación se relaciona con las dificultades señaladas por los participantes: P1 identifica el “desorden cronológico” de algunos expedientes, P2 menciona la falta de espacio físico y de una persona responsable exclusivamente del archivo, mientras que P3 reconoce inconvenientes para mantener los expedientes correctamente estructurados.

Los resultados de la lista de verificación complementan estas respuestas, pues se identificaron expedientes incompletos y desordenados, además de condiciones de almacenamiento que dificultan la localización de determinados documentos. En conjunto, las

entrevistas y la lista de verificación muestran que existen mecanismos de organización y clasificación, pero persisten diferencias en su aplicación y condiciones que dificultan mantener un orden uniforme en los expedientes.

### **Recuperación y acceso a la información**

Los hallazgos reflejan que la recuperación de documentos no siempre se realiza con la misma rapidez debido a que la información en ocasiones presenta diferencias en su organización o no se encuentra archivada bajo criterios completamente claros. Los informantes señalan que esta situación puede ocasionar retrasos en la localización de expedientes físico, sobre todo cuando se requiere información para atender tramites o procesos internos del departamento, lo que incrementa el tiempo destinado a la búsqueda y limita la disponibilidad oportuna de la información cuando se necesita.

Asimismo, indican que el acceso a la documentación física y digital se realiza mediante autorizaciones internas con el propósito de resguardar la información y evitar que personas ajenas al área consulten documentos confidenciales, comentan que desde su experiencia estos controles permiten mantener cierto nivel de seguridad sobre los expedientes y los registros que se manejan dentro del departamento.

Sin embargo, también consideran que hace falta una persona encargada de supervisar la documentación física y digital, debido a que gran parte de las actividades vinculadas con la localización, revisión y control de expedientes depende de la organización y seguimiento que se realiza sobre los archivos. Esta apreciación refleja que para el personal de Talento Humano el acceso a la información no depende únicamente de las medidas de seguridad, sino también de un orden y control de los documentos.

### **Seguimiento y actualización documental**

En relación con el seguimiento de la documentación, se identifica que el control de expedientes incompletos o faltantes se realiza principalmente mediante listas de verificación

y comunicación directa con los responsables de cada proceso. P1 señala que, cuando se detecta documentación faltante, se solicita al responsable correspondiente, mientras que P2 menciona el uso de listas de verificación para identificar documentos pendientes. P3, por su parte, indica que se informa a los responsables de cada subproceso para gestionar la entrega o actualización de la documentación. Las respuestas coinciden en el uso de mecanismos de control y comunicación para completar los expedientes.

En cuanto a la frecuencia del seguimiento, existen diferencias entre los participantes. P1 manifiesta que la revisión se realiza cuando surge una necesidad o se requiere consultar un expediente, P2 señala que la verificación se efectúa principalmente durante la contratación y cuando se detecta información faltante, mientras que P3 indica que los expedientes se revisan constantemente debido a los requerimientos del área. Por tanto, no se observa una frecuencia uniforme en las prácticas de seguimiento descritas por los participantes.

Los resultados de la lista de verificación complementan estas respuestas, debido a que se identificaron documentos faltantes, información desactualizada y expedientes con novedades que requieren revisión. Estos resultados coinciden con las respuestas de P1 y P2 respecto a la detección de documentación pendiente, pero también muestran que las revisiones existentes no han permitido eliminar por completo estas situaciones. En este sentido, las dos técnicas evidencian la existencia de mecanismos de seguimiento, aunque persisten aspectos que requieren mayor continuidad y uniformidad en el control documental.

### **Calidad de los datos**

En cuanto a la calidad de los datos los participantes consideran que esta depende en gran medida del estado de la documentación que se maneja en el departamento, por ello cuando los expedientes están completos, ordenados y actualizados la información puede gestionarse con más precisión y confiabilidad. Por lo contrario, cuando falta documentación

existen datos desactualizados o aparecen diferencias entre algunos registros que afectan el manejo de la información.

Por otra parte, las inconsistencias suelen detectarse cuando se necesita consultar un expediente, realizar un trámite o atender algún requerimiento específico, es decir que la revisión de la información se realiza cuando surge una necesidad concreta y no mediante controles constantes. Como resultado algunas diferencias entre los documentos físicos y los registros digitales pueden pasar desapercibidas hasta que la información vuelve a ser utilizada.

A partir de estos hallazgos se comprende que la calidad de los datos no depende solo de registrar información, sino también de revisar que esta se mantenga actualizada y coincida en todos los documentos y sistemas donde se encuentra almacenada. Por ello es importante fortalecer los controles sobre la información, para contar con datos más precisos y confiables para las actividades del departamento.

### **Respaldo y preservación de la información**

En relación con el respaldo de la información los entrevistados señalan que la digitalización de los documentos es la principal medida utilizada para proteger los registros que administra el departamento. Esta práctica permite conservar una copia de la documentación en formato digital, lo que facilita el acceso a la información cuando se requiere consultar un expediente o recuperar documentos que podrían deteriorarse o extraviarse en su versión física.

Sin embargo, indican que este proceso aún no abarca la totalidad de los expedientes por lo que una parte importante de la documentación continúa almacenada únicamente en formato físico. Esto evidencia que la digitalización se encuentra presente en las actividades del departamento, aunque todavía no se ha consolidado como una práctica integral para toda la información que se administra.

En este sentido, los resultados permiten comprender que el respaldo de la información se sostiene actualmente en documentos físicos y digitales lo que por un lado permite resguardar parte de la documentación y facilita la recuperación de algunos registros, pero por otro lado también genera dificultades para mantener toda la información organizada, actualizada y disponible cuando se necesita.

### **Propuesta de lineamientos para fortalecer la gestión documental y la calidad de los datos**

A partir de los resultados obtenidos se puede observar que es necesario mejorar la gestión documental en el departamento de Talento Humano de CNEL Manta. Aunque existen formas de organizar y guardar la información, todavía hay problemas en la forma en que se aplica el orden, el control y la actualización de los documentos.

Los resultados muestran que la documentación no siempre se maneja de la misma manera lo que provoca desorden en algunos expedientes, dificultad para encontrar información y diferencias entre los registros físicos y digitales. También se observa que no siempre hay una revisión constante de los documentos, por lo que algunos errores o datos incompletos solo se detectan cuando se necesita la información.

Además, la calidad de los datos depende mucho del orden de los expedientes porque cuando la información esta incompleta o desactualizada se generan problemas en los procesos del área. Esto muestra que no basta con registrar la información, sino que también es necesario revisarla y mantenerla actualizada de forma continua.

Por lo tanto, se ve la necesidad de establecer lineamientos que ayuden a organizar mejor la documentación, controlar los expedientes, dar seguimiento a la información y mejorar la relación entre documentos físicos y digitales. Con esto se busca que la información sea más clara, ordenada y confiable para el trabajo del departamento.

## Conclusiones

- **Analizar la gestión documental en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta para fortalecer la calidad de los datos durante el año 2025.**

Se determina que existe una relación percibida entre la gestión documental y la calidad de los datos en el departamento de Talento Humano de CNEL Manta. Los resultados evidencian que las prácticas de organización, seguimiento y actualización documental se relacionan con la integridad, exactitud y confiabilidad de la información. Sin embargo, la presencia de documentos faltantes o desactualizados y la falta de un procedimiento formal para verificar la correspondencia entre los registros físicos y digitales muestran aspectos que requieren fortalecimiento. En este sentido, una gestión documental con mayor orden y control puede favorecer la disponibilidad de información completa y confiable para las actividades del departamento.

- **Describir los procedimientos de organización, clasificación y acceso documental en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta.**

Se establece que la documentación en el departamento de Talento Humano de CNEL Manta se maneja a través de expedientes físicos y digitales donde se reúne la información del personal y se organiza según su tipo y función dentro de los procesos administrativos además la clasificación de los documentos se realiza con criterios básicos que permiten ubicar la información con mayor facilidad y el acceso a los expedientes se encuentra limitado únicamente al personal autorizado debido a la naturaleza confidencial de los datos lo que ayuda a mantener un control sobre la información institucional sin embargo se observa que estos procedimientos no siempre se aplican de la misma manera en todos los casos lo que provoca diferencia en la forma en que se organiza algunos expedientes y afecta la uniformidad del manejo documental dentro del departamento.

- **Identificar las dificultades que afectan la organización, recuperación y control de los documentos del personal dentro del departamento.**

Los resultados permiten identificar dificultades relacionadas con la organización, recuperación y control de los documentos del personal en el Departamento de Talento Humano. Se identifican expedientes con información incompleta o desactualizada y documentos que no siempre se encuentran correctamente ordenados, situación que dificulta su ubicación cuando son requeridos. Además, la revisión de los archivos presenta diferencias en su frecuencia, pues en algunos casos se realiza ante necesidades específicas, mientras que en otros se efectúan revisiones periódicas. A esto se suma que los documentos físicos y digitales no siempre se encuentran integrados, aspecto relacionado con diferencias entre los registros y con la necesidad de fortalecer el control de los expedientes.

- **Evaluar las condiciones de conservación, seguridad e integridad de los datos generados en la gestión documental del departamento.**

Los hallazgos reflejan que en el departamento la conservación y seguridad de la información se mantiene mediante el resguardo de expedientes físicos destinados para su almacenamiento y también en archivos digitales que ayudan a mantener parte de los datos disponibles además el acceso a estos documentos se limita al personal autorizado lo que aporta a la seguridad de la información institucional sin embargo todavía existe una gran cantidad de documentación que se mantiene solo en físico lo que hace que su conservación dependa del cuidado diario y de las condiciones en las que se almacenan los expedientes por otra parte la integridad de la información no siempre se mantiene completa debido a que la actualización de los registros no es constante lo que provoca que en algunos casos existan datos incompletos o desactualizados dentro del departamento.

- **Proponer lineamientos orientados al fortalecimiento de la gestión documental y la mejora de la calidad de los datos en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta.**

En relación con la propuesta de lineamientos orientados al fortalecimiento de la gestión documental y la mejora de la calidad de los datos en el departamento de Talento Humano de CNEL Manta, los resultados evidencian la necesidad de establecer acciones más claras y organizadas que permitan mejorar el control de la documentación, debido a que se identifican dificultades en la actualización de expedientes, el orden de los archivos y la integración entre documentos físicos y digitales, por lo que se considera pertinente estructurar lineamientos enfocados en la organización de los expedientes, el seguimiento constante de la información, la verificación de los datos y la correcta integración de los soportes documentales, de manera que se asegure una gestión más ordenada y coherente de la información institucional se fortalezca la calidad de los datos utilizados en los procesos administrativos del departamento.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda fortalecer la gestión documental mediante un plan de revisión y actualización de los expedientes del personal, a cargo del Departamento de Talento Humano, con una periodicidad trimestral. Para ello, se podrán utilizar las listas de verificación disponibles en el área. El cumplimiento podrá medirse mediante el porcentaje de expedientes completos y actualizados en cada revisión.
- Se considera necesario establecer criterios uniformes para la organización y clasificación de los documentos mediante una estructura única que defina el orden, clasificación y ubicación de los expedientes. Esta acción podrá ejecutarse en un plazo de tres meses con los recursos disponibles en el departamento. Su cumplimiento podrá verificarse mediante una lista de control y el tiempo promedio de localización de los documentos.
- Se sugiere realizar revisiones periódicas de los expedientes, preferentemente cada tres meses, para identificar documentos faltantes, información desactualizada y errores en los registros. El personal responsable deberá registrar las novedades detectadas y dar seguimiento a su corrección. Como indicador, se podrá considerar el porcentaje de expedientes revisados y la reducción de documentos pendientes o desactualizados entre cada revisión.
- Se recomienda fortalecer las condiciones de conservación y seguridad de la documentación física y digital mediante la revisión de los espacios de almacenamiento, los permisos de acceso y los mecanismos de respaldo. Esta acción deberá contar con la participación del Departamento de Talento Humano y el área de Tecnologías de la Información, con un plazo de seis meses. Su cumplimiento podrá medirse mediante el porcentaje de expedientes que cuentan con respaldo digital y los registros de las revisiones realizadas.

- Se sugiere aplicar lineamientos orientados al fortalecimiento de la gestión documental y la calidad de los datos mediante un documento interno que establezca procedimientos para la organización, actualización, seguimiento, respaldo y control de los expedientes. La aplicación podrá iniciar en un plazo de tres meses y revisarse de forma semestral. Los resultados podrán medirse mediante el porcentaje de expedientes que cumplen los lineamientos, el tiempo promedio de localización de documentos y la correspondencia entre los registros físicos y digitales.

### Referencias

- Bermúdez León, M. J. (2020). *Integridad de los datos*. Repositorio Institucional de la Universidad San Marcos. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/2124>
- Changana Gonzales, J. (2022). *La organización documental como proceso esencial para la calidad del servicio archivístico en el Archivo Central de OSITRÁN, Lima – Perú* [Tesis de maestría, Universidad de La Salle].
- Constantino Penagos, F. M., & Nieva Ruiz, H. (2023). Respaldo de información en base de datos de la empresa “Banco de alimentos de los Altos de Chiapas”. *Revista Iberoamericana de Tecnología Educativa (RITE)*, 1(3), 45–57.
- Corporación Nacional de Electricidad [CNEL EP]. (2021). *Plan Estratégico CNEL EP 2021–2025*. CNEL EP. <https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/PLAN-ESTRATEGICO-CNEL-EP-2021-2025.pdf>
- Heredía Rico, J. J., & Vilalta Alonso, J. A. (2009). *La calidad de los datos: Su importancia para la gestión empresarial*. *Empresa*, 6(1), 43–50.
- Ledesma-Ramos, Á. M. (2022). La gestión documental en la administración pública: Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322022000300014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014&lng=es&tlng=es)
- Ley Orgánica del Servicio Público. (2010, 6 de octubre). *Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 294*. Registro Oficial del Ecuador.
- Loor Cobeña, K. V., García Salmon, L. A., y Cobacango Villavicencio, J. G. (2021). *Identificación de metodologías para el diagnóstico de la gestión documental en universidades*. *ReHuso: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, número especial, 120–130. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3780>

- Martínez, R. (2021). *Métricas de calidad para validar los conjuntos de datos abiertos públicos gubernamentales* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata.  
<https://doi.org/10.35537/10915/135556>
- Mero Santana, D., García Salmon, L., & Cobacango Villavicencio, J. (2021). *Gestión documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí*. ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, 6, 98–107. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3785>
- Muñoz-Espinoza, Y. N., & Saltos-Catagua, L. M. (2022). *Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES*. Polo del Conocimiento, 7(6), 2114–2131.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4184>
- Palma-Solórzano, J. M., Saltos-Catagua, L. M., Beltrón-Cedeño, J. R., & Saldarriaga-Villamil, K. V. (2025). *Organización del archivo de gestión y sus series documentales en la Universidad Técnica de Manabí-Ecuador*. ReHuSo, 10(2), 1–14.  
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v10i2.7034>
- Paz Enrique, L. E. (2025). *Gestión documental como estrategia para la transparencia, eficiencia administrativa y mitigación de riesgos organizacionales*. Ad-Gnosis, 14(15), e-894. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.14.15.894>
- Peralta Ascue, M. (2021). *Calidad de datos en sistemas de gestión académica universitaria basados en ISO/IEC 25012*. Interfases, 14, 65–88.  
<https://doi.org/10.26439/interfases2021.n014.5393>
- Sáenz-Giraldo, A. (2024). *La preservación digital sistémica. Propuesta metodológica a partir de la documentación de experiencias en Colombia*. Información, Cultura y Sociedad, 50, 87–101. <https://doi.org/10.34096/ics.i50.13544>

- Sánchez Godínez, E., & Zúñiga Segura, L. (2011). *La importancia de contar con información precisa, confiable y oportuna en las bases de datos*. Revista Nacional de Administración, 2(2), 145–154.
- Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades. (2023). *Política institucional de gestión documental y archivo*. Gobierno del Ecuador.  
<https://www.secretariapueblosynacionalidades.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?force=0&id=1253>
- Sotelo Reinoso, V. J., Meléndez-Mogollón, I. C., & García-Silvera, E. E. (2025). *Impacto de la analítica de datos en empresas modernas, con la aplicación de optimización de procesos y experiencia del cliente*. Revista Ciencia UNEMI, 18(49), 25–33.  
<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol18iss49.2025pp25-33p>
- Suárez Arteaga, C. S., y García Salmón, L. A. (2021). *El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental*. ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, 6(1), 87–101. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>
- Téllez Peña, R. de J., Niccolas Morales, H., & Arroyo Barranco, C. A. (2024). Aplicación de gestores web para la clasificación de documentos en un área de gestión académica. *Cultura Científica y Tecnológica*, 21(3), 66–79.  
<https://doi.org/10.20983/culcyt.2024.3.2.7>
- Torre, Soledad De la, & Núñez, Santiago. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios de la Gestión*, (14), 53-73. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>
- Yanes Pavón, J., Sepúlveda Lima, R., y Díaz Pando, H. (2019). *La evaluación de la calidad de datos: una aproximación criptográfica*. Computación y Sistemas, 23(2), 557–568.  
<https://doi.org/10.13053/CyS-23-2-2899>

Yepes Delgado, C. E., Muñoz-González, S., & Zuleta-Tobón, J. J. (2023). *Aseguramiento y control de la calidad de los datos en un estudio de cohorte en Colombia. Salud UIS*, 55, e23072. <https://doi.org/10.18273/saluduis.55.e:23072>

## Anexos

### Anexo 1

#### *Lista de verificación (Checklist)*

| <b>Lista de verificación para la observación de la gestión documental y la calidad de los datos en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta.</b> |                                               |                                                                                                  |           |           |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------------|
| <b>Categoría</b>                                                                                                                                        | <b>Subcategoría</b>                           | <b>Aspecto por observar</b>                                                                      | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Observaciones</b> |
| <b>Gestión Documental</b>                                                                                                                               | <b>Organización Documental</b>                | Los documentos del personal se encuentran organizados de acuerdo con una clasificación definida. |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         |                                               | Los expedientes cuentan con una identificación o codificación que facilita su ubicación.         |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         |                                               | Los expedientes del personal se encuentran completos y ordenados.                                |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         | <b>Recuperación y acceso a la información</b> | La localización de expedientes se realiza en un tiempo adecuado.                                 |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         |                                               | El acceso a la documentación física y digital está restringido al personal autorizado.           |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         | <b>Conservación y seguridad documental</b>    | Los documentos físicos se conservan en condiciones adecuadas.                                    |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         |                                               | Existen medidas de seguridad para proteger la documentación y la información del personal.       |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         | <b>Seguimiento y actualización documental</b> | Se realiza el seguimiento de la documentación pendiente o faltante en los expedientes.           |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         |                                               | Los expedientes son revisados y actualizados de forma periódica                                  |           |           |                      |
| <b>Calidad de datos</b>                                                                                                                                 | <b>Integridad y completitud</b>               | Los expedientes contienen la documentación requerida sin evidenciar información faltante.        |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         |                                               | Los registros del personal presentan información completa.                                       |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         | <b>Exactitud y consistencia</b>               | La información registrada en el sistema coincide con los documentos físicos.                     |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         |                                               | No se observan inconsistencias o duplicidad de información en los expedientes revisados.         |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         | <b>Actualización y respaldo</b>               | La información del personal se mantiene actualizada.                                             |           |           |                      |
|                                                                                                                                                         |                                               | Existen respaldos de la información digital para prevenir pérdidas de datos.                     |           |           |                      |

## Anexo 2

### **Entrevista dirigida a los colaboradores del Departamento de Talento Humano de CNEL Manta**

#### **Título del estudio:**

Análisis de la gestión documental para optimizar la calidad de los datos en el departamento de Talento Humano de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL Manta, año 2025.

#### **Objetivo de la entrevista:**

Recopilar información sobre los procesos de gestión documental y la calidad de los datos en el Departamento de Talento Humano, a partir de la experiencia del personal involucrado en estas actividades.

**Institución: Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Manabí – Manta**

**Área:** Departamento de Talento Humano

**Dirigido a:** Personal del Departamento de Talento Humano

**Entrevistado(a):** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

#### **Categoría 1. Gestión documental**

##### **Subcategoría: Organización documental**

**¿Cómo se organiza actualmente la documentación del personal dentro del departamento?**

\_\_\_\_\_

**¿Qué procedimientos utilizan para archivar y clasificar los documentos del personal?**

\_\_\_\_\_

**¿Qué dificultades se presentan al momento de clasificar y organizar los documentos del personal?**

\_\_\_\_\_

##### **Subcategoría: Recuperación y acceso a la información**

**¿Qué problemas suelen presentarse al momento de localizar información o expedientes específicos?**

\_\_\_\_\_

**¿Cómo se realiza el control de acceso a los documentos físicos y digitales del personal?**

**Dimensión: Conservación y seguridad documental**

---

---

**¿Qué medidas aplican para conservar y proteger los documentos físicos y digitales del personal?**

**Subcategoría: Seguimiento y actualización documental**

**¿Qué procedimientos utilizan para dar seguimiento a la documentación faltante o pendiente?**

---

---

## **Categoría 2. Calidad de datos**

**Dimensión: Integridad y completitud**

**¿Cómo verifican que los registros del personal estén completos y sin información faltante?**

---

---

**Dimensión: Exactitud y consistencia**

**¿Con qué frecuencia se detectan errores o inconsistencias en los datos del personal?**

---

---

**¿Cómo se aseguran de que la información registrada en el sistema coincida con los documentos físicos?**

---

---

**Dimensión: Actualización y respaldo**

**¿Qué mecanismos utilizan para realizar respaldos y evitar la pérdida de información?**

---

---

### Anexo 3



*Ilustración 1 Entrevista estructurada realizada a la Líder del Departamento de Talento Humano.*



*Ilustración 2 Entrevista estructurada realizada a la Técnico de Servicio.*



*Ilustración 3 Entrevista estructurada realizada al Analista de Talento Humano.*

## **Propuesta de Solución**

### **Modelo de lineamientos para el fortalecimiento de la gestión documental y la calidad de los datos en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta.**

#### **Introducción**

La gestión documental es fundamental para organizar, conservar, consultar y proteger la información que respalda los procesos administrativos. En el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta, los expedientes del personal contienen información necesaria para los procesos relacionados con la gestión del personal.

Los resultados de la investigación permitieron identificar dificultades en el orden de algunos expedientes, la falta de documentación, la actualización de los registros, la recuperación de información y la correspondencia entre los documentos físicos y digitales. Asimismo, se identificó la existencia de prácticas de organización, listas de verificación y procesos de digitalización, aunque con diferencias en su aplicación y sin un procedimiento formal para verificar de manera permanente la correspondencia entre ambos soportes.

Ante estas condiciones, se plantea un modelo de lineamientos para fortalecer la gestión documental y la calidad de los datos mediante pautas para la organización, clasificación, actualización, digitalización, verificación, respaldo, seguridad y acceso a los documentos. El modelo establecerá criterios comunes, responsabilidades y mecanismos de seguimiento que facilitarán el control de las actividades documentales y la identificación oportuna de necesidades de mejora.

### **Propósito de la propuesta**

La propuesta tendrá como propósito establecer lineamientos que permitan fortalecer la organización, el control, la actualización, la conservación y la consulta de los expedientes del personal del Departamento de Talento Humano de CNEL Manta.

Los hallazgos de la investigación evidenciaron expedientes con información incompleta o desactualizada, dificultades en el orden de algunos documentos, diferencias en las prácticas de clasificación y ausencia de un procedimiento formal para comprobar la correspondencia entre la información física y digital. También se identificó que la digitalización constituye una práctica existente, aunque todavía permanece documentación únicamente en formato físico.

Frente a estas condiciones, el modelo establecerá procedimientos concretos para organizar los documentos, controlar su ingreso, revisar los expedientes, fortalecer la digitalización y verificar la consistencia de los registros. Asimismo, incorporará medidas para el respaldo, la seguridad y el control de acceso a la información.

La propuesta servirá como una guía para orientar las actividades documentales mediante criterios comunes y mecanismos de seguimiento que faciliten la identificación de documentos faltantes, información desactualizada e inconsistencias entre los diferentes soportes.

### **Objetivo general**

Diseñar un modelo de lineamientos para fortalecer la gestión documental y la calidad de los datos en el departamento de Talento Humano de CNEL Manta.

### **Objetivos específicos**

- Determinar las necesidades relacionadas con la organización, el control y el acceso a la documentación del personal.
- Desarrollar lineamientos orientados al fortalecimiento de la gestión documental y la calidad de los datos.
- Diseñar la estructura operativa del modelo de lineamientos para su posible aplicación en el Departamento de Talento Humano.

### **Beneficiarios directos**

Los beneficiarios directos serán los servidores del Departamento de Talento Humano de CNEL Manta que participan en la gestión y consulta de los expedientes del personal.

### **Beneficiarios indirectos**

Los beneficiarios indirectos serán las demás áreas de CNEL Manta que requieren información del departamento de Talento Humano para el desarrollo de sus actividades administrativas.

También se beneficiarán los servidores de la institución que necesiten consultar información relacionada con sus expedientes, debido a que una organización documental más clara facilitará la ubicación y consulta de los documentos.

De forma institucional, la propuesta aportará al fortalecimiento de las prácticas de gestión documental y al manejo de información más completa, actualizada y consistente.

## **Beneficios**

La aplicación del modelo permitirá:

- Establecer criterios uniformes para la organización y clasificación de los expedientes.
- Facilitar la identificación de documentos faltantes y desactualizados.
- Mejorar la localización de expedientes físicos y digitales.
- Fortalecer la relación entre los documentos físicos y digitales.
- Establecer controles para la actualización de la información.
- Mejorar la verificación de la consistencia de los datos.
- Fortalecer las medidas de respaldo y seguridad documental.
- Establecer mecanismos de seguimiento para evaluar el cumplimiento de los lineamientos.
- Facilitar la disponibilidad de información confiable para los procesos internos.

## **Desarrollo de la propuesta**

El modelo de lineamientos se estructurará a partir de los hallazgos obtenidos mediante las entrevistas y la lista de verificación. La propuesta atenderá las principales dificultades identificadas en la organización, recuperación, seguimiento, actualización, conservación y control de los documentos del personal.

El modelo estará compuesto por siete componentes que establecerán acciones concretas para mejorar el manejo de los expedientes físicos y digitales.

## **Estructura para el desarrollo del modelo de lineamientos**

### **1. Organización y clasificación documental**

Se establecerá una estructura uniforme para los expedientes físicos y digitales. Cada servidor contará con un expediente identificado mediante una codificación única que permita relacionar ambos soportes.

Los documentos se clasificarán según su naturaleza y se organizarán bajo un orden cronológico definido por el Departamento de Talento Humano. La estructura se aplicará a los nuevos documentos y, de forma progresiva, a los expedientes existentes.

Esta medida permitirá reducir las diferencias identificadas en los criterios de organización y facilitar la localización de la documentación.

### **2. Registro y control de ingreso de documentos**

Se establecerá un registro de control para los documentos que ingresen a cada expediente. El registro contendrá la fecha de recepción, tipo de documento, expediente correspondiente y responsable de su incorporación.

Este mecanismo permitirá identificar los documentos incorporados y aquellos que permanezcan pendientes, además de facilitar el control de posibles duplicidades o faltantes.

### **3. Digitalización progresiva de expedientes**

Se fortalecerá el proceso de digitalización existente mediante una planificación progresiva. La primera prioridad corresponderá a los expedientes activos y a aquellos con mayor frecuencia de consulta.

Los documentos digitalizados se almacenarán en el repositorio institucional autorizado y conservarán la misma codificación del expediente físico. Esta estructura permitirá mantener una relación clara entre ambos soportes.

La digitalización se desarrollará de acuerdo con la capacidad tecnológica y los recursos disponibles en la institución.

#### **4. Control de actualización de expedientes**

Se establecerá una revisión trimestral de los expedientes activos mediante una lista de verificación.

El servidor designado por el Departamento de Talento Humano coordinará esta actividad y registrará los documentos faltantes, vencidos, desactualizados o pendientes de incorporación.

Cada novedad tendrá un registro de seguimiento hasta su respectiva atención.

#### **5. Verificación de consistencia de datos**

Se establecerá una revisión semestral de la correspondencia entre la información registrada en los sistemas y los documentos físicos o digitales de respaldo.

La comparación considerará información relevante como nombres, número de identificación, fechas, cargos y movimientos administrativos.

Cuando se detecte una diferencia, se utilizará como referencia el documento oficial vigente y se registrará la corrección correspondiente.

#### **6. Respaldo y seguridad de la información**

Los respaldos digitales se gestionarán mediante los repositorios institucionales autorizados y bajo los controles establecidos por el área responsable de Tecnologías de la Información.

El acceso se asignará según las funciones de cada servidor. Además, se establecerán medidas de protección, retención y respaldo redundante de acuerdo con las políticas institucionales y la normativa aplicable a la protección de datos personales.

Se realizará al menos una prueba semestral de restauración para comprobar que los respaldos puedan recuperarse cuando resulte necesario.

## **7. Acceso y consulta de la información**

Se establecerá un procedimiento para controlar las consultas de expedientes que requieran registro formal.

El registro incluirá el usuario autorizado, fecha, expediente consultado y motivo de la consulta. El acceso digital se administrará mediante permisos relacionados con las funciones de cada servidor.

En el caso de los expedientes físicos, la consulta se realizará bajo los controles internos establecidos por el Departamento de Talento Humano.

### **Fases de implementación**

#### **Fase 1. Planificación y organización**

##### **Socialización de la propuesta**

Se presentará el modelo al líder y al personal del Departamento de Talento Humano para explicar los componentes, responsabilidades, recursos e indicadores establecidos.

##### **Diagnóstico inicial de los expedientes**

Se realizará una revisión inicial de los expedientes para determinar su estado respecto a organización, completitud, actualización, digitalización y correspondencia entre los soportes.

Este diagnóstico establecerá la línea base de la propuesta. Debido al enfoque cualitativo de la investigación, esta línea base no representará un resultado estadístico de las entrevistas, sino una descripción de la situación inicial que servirá para evaluar posteriormente la aplicación de los lineamientos.

**Designación del responsable**

El líder del Departamento de Talento Humano designará a un servidor encargado de coordinar la aplicación del modelo, sin que esto implique la creación de un nuevo cargo.

Entre sus funciones estarán el seguimiento de las actividades, el control de los registros y la comunicación de las novedades detectadas.

**Planificación de actividades**

Se establecerán las actividades, responsables, recursos, fechas e indicadores necesarios para la aplicación del modelo.

**Fase 2. Ejecución del modelo****Organización y clasificación documental**

Se aplicará la estructura definida para los expedientes físicos y digitales, con una misma codificación y criterios de clasificación.

**Registro de ingreso de documentos**

Se registrarán los documentos incorporados a cada expediente y las novedades detectadas durante el proceso.

**Fortalecimiento de la digitalización**

Se priorizarán los expedientes activos y de mayor consulta para continuar con el proceso de digitalización.

**Control de actualización de expedientes**

Se realizará la revisión trimestral mediante la lista de verificación y se registrarán los documentos pendientes o información que requiera actualización.

**Verificación de consistencia de los datos**

Se realizará la comparación semestral entre los documentos de respaldo y la información registrada en los sistemas institucionales.

**Respaldo y seguridad**

Se ejecutarán los respaldos establecidos por el área responsable y se verificará su recuperación mediante pruebas semestrales.

**Aplicación del procedimiento de consulta documental**

Se registrarán las consultas que requieran control y se verificarán los permisos de acceso de acuerdo con las funciones del personal.

**Fase 3. Seguimiento y evaluación****Seguimiento de los lineamientos**

El responsable designado revisará trimestralmente el cumplimiento de las actividades establecidas mediante los registros de control y las listas de verificación.

**Evaluación de los resultados**

Se compararán las condiciones identificadas en el diagnóstico inicial con los resultados obtenidos durante la aplicación del modelo.

La evaluación considerará aspectos como organización, actualización, digitalización, consistencia, respaldo y consulta de los expedientes.

**Actualización del modelo**

Los lineamientos se revisarán una vez al año o cuando se produzcan cambios en los procesos, sistemas, normativa o necesidades documentales del departamento.

### Matriz operativa del modelo de lineamientos

| Actividad                    | Responsable.            | Recursos                  | Plazo             | Indicador / Meta                              | Base                     | Verificación             | Riesgo / acción               |
|------------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Organización y clasificación | TH / servidor designado | Expedientes / repositorio | M1-M2             | Estructura aplicada / 100 % intervenidos      | Diferencias de orden     | Checklist                | Resistencia / socialización   |
| Registro de ingreso          | TH                      | Registro físico/digital   | Desde M2          | Documentos registrados / 100 % nuevos         | Sin registro único       | Registro                 | Omisión / revisión mensual    |
| Digitalización               | TH / TI                 | Escáner / repositorio     | M2-M3             | Expedientes digitalizados / 100 % priorizados | Parte en físico          | Reporte                  | Almacenamiento / priorización |
| Actualización                | TH / servidor designado | Checklist                 | Trimestral        | Expedientes revisados / 100 % programados     | Control ante novedades   | Checklist                | Sobrecarga / cronograma       |
| Consistencia de datos        | TH                      | Sistema / expedientes     | Semestral         | Expedientes comparados / 100 % programados    | Sin procedimiento formal | Registro de correcciones | Diferencias / validación      |
| Respaldo y seguridad         | TH / TI                 | Repositorio / respaldo    | Mensual-semestral | Respaldos / 100 % programados + 2 pruebas/año | Respaldo por fortalecer  | Registro                 | Fallas / respaldo redundante  |
| Acceso y consulta            | TH                      | Registro / permisos       | Desde M2          | Consultas controladas / 100 % requeridas      | Controles según función  | Registro de acceso       | Acceso indebido / revisión    |

Nota: Las líneas base corresponden a las condiciones identificadas durante el diagnóstico de la investigación. Las metas constituyen niveles de cumplimiento propuestos para la futura aplicación del modelo y no representan resultados estadísticos de las entrevistas.

### Cronograma de implementación

| Actividades                             | Mes<br>1 | Mes<br>2 | Mes<br>3 | Mes<br>4 | Mes<br>5 | Mes 6 |
|-----------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|
| Socialización de la propuesta           | X        |          |          |          |          |       |
| Diagnóstico inicial                     | X        |          |          |          |          |       |
| Designación del responsable             | X        |          |          |          |          |       |
| Planificación de actividades y recursos | X        |          |          |          |          |       |
| Organización y clasificación documental | X        | X        |          |          |          |       |
| Registro y control de ingreso           |          | X        | X        | X        | X        | X     |
| Digitalización progresiva               |          | X        | X        | X        | X        | X     |
| Control de actualización                |          | X        |          | X        |          | X     |
| Verificación de consistencia            |          |          |          |          |          | X     |
| Respaldo y seguridad                    | X        | X        | X        | X        | X        | X     |
| Procedimiento de consulta documental    |          | X        | X        | X        | X        | X     |
| Seguimiento de los lineamientos         |          | X        | X        | X        | X        | X     |
| Evaluación de resultados                |          |          |          |          |          | X     |
| Actualización del modelo                |          |          |          |          |          | X     |

## **Resultados esperados**

La aplicación del modelo permitirá establecer una estructura común para la organización y clasificación de los expedientes físicos y digitales del Departamento de Talento Humano.

Se espera que el 100 % de los expedientes activos programados cuente con una revisión trimestral mediante la lista de verificación. Este indicador permitirá identificar documentos faltantes, información desactualizada y otras novedades documentales.

En cuanto a la digitalización, se plantea alcanzar el 100 % de los expedientes priorizados dentro del periodo establecido para la primera etapa de aplicación. La cantidad de expedientes priorizados se determinará en el diagnóstico inicial.

Respecto a la consistencia de los datos, se espera realizar la comparación del 100 % de los expedientes programados durante cada periodo semestral y registrar las inconsistencias detectadas, así como las correcciones efectuadas.

En materia de respaldo, se espera cumplir el 100 % de las copias programadas y realizar dos pruebas de restauración durante el año, con evidencia documental de cada procedimiento.

Finalmente, se espera establecer un sistema de seguimiento que permita comprobar el cumplimiento de los lineamientos mediante registros, listas de verificación e indicadores. De esta forma, el departamento contará con mecanismos que faciliten la evaluación de la organización, actualización, digitalización, seguridad y consistencia de la documentación.