



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

Previo a la obtención del título de:

Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

**CNEL: UTILIDAD DE UN SISTEMA INFORMÁTICO COMO HERRAMIENTA
TECNOLÓGICA EN EL PROCESO DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN
EL PERIODO 2023 (Estudio de caso)**

AUTORA:

Karen Nayeli Carranza García

PERÍODO:

2023 (1)

MANTA – MANABI - ECUADOR

Tema

CNEL: Utilidad de un sistema informático como herramienta tecnológica en el proceso de la gestión de la información en el período 2023 (**Estudio de caso**)

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

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) 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, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **CARRANZA GARCÍA KAREN NAYELI**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Utilidad de un Sistema Informático como Herramienta Tecnológica en el proceso de la gestión de la información en el periodo 2023 (estudio de caso)”**

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, 2 de agosto de 2024

Lo certifico,



Dra. Digna Quijije Zambrano, Ph.D
Docente Tutora
Área: Administrativas Contables y Comercio

Declaración de Autoría

Quien suscribe Carranza García Karen Nayeli estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el presente trabajo titulado "CNEL: Utilidad de un sistema informático como herramienta tecnológica en el proceso de la gestión de la información en el periodo 2023 (Estudio de Caso)" es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente, además constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección de la tutora Dra. Digna Quijije Zambrano, PhD.

En tal sentido, manifiesto, la originalidad del trabajo, dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto del trabajo.

Karen Carranza

Carranza García Karen Nayeli

Autora

Dedicatoria

Principalmente, a Dios y a mis queridos padres, Jorge Carranza y Amira García, por su amor incondicional y su apoyo constante a lo largo de mi vida. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, y por ser siempre mi inspiración.

A mi familia, que ha estado a mi lado en cada paso de este camino. Su aliento y confianza en mí han sido fundamentales para alcanzar este logro. Esta tesis es un reflejo de su dedicación y sacrificio.

Con todo mi cariño, les dedico este trabajo.

Reconocimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente y por la calidad de educación que he recibido en la carrera de Gestión de la Información Gerencial. Este viaje ha sido fundamental en mi desarrollo personal y profesional.

A mi tutora, por su orientación, paciencia y apoyo incondicional durante todo el proceso de investigación. Su dedicación y conocimiento han sido vitales para guiarme en la elaboración de esta tesis.

A todos los docentes y compañeros que han compartido este camino conmigo, gracias por su colaboración y por crear un ambiente de aprendizaje tan enriquecedor.

Índice de Contenido

Caratula	1
Tema	2
Certificación	3
Declaración de Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento	6
Introducción	9
Definición del Estudio de Caso	13
Justificación del Estudio de Caso	16
Objetivos del Estudio de Caso	18
Objetivo General	18
Objetos Específicos	18
Marco Conceptual	19
Sistema de Información	19
Elementos Básicos del Sistema de Información	20
Tipos de Sistemas de Información	21
<i>Función del Sistema de Información</i>	22
<i>Sistema de Información como Herramienta Esencial</i>	23
<i>Seguridad de la información en los sistemas de información.</i>	25
<i>Gestión de la información</i>	25
<i>Gestión de la información orientada a la tecnología</i>	26
<i>Herramientas tecnológicas de gestión de la información</i>	26
<i>Importancia de las herramientas tecnológicas en gestión de la información</i>	27
<i>Contribución de las herramientas tecnológicas en gestión de la información</i>	28
Enfoque de Investigación	29
Tipo de Investigación	29
Métodos Seleccionados en el Estudio de Casos	29
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	30
Resultados obtenidos	31
Análisis de Resultados	35
Conclusiones	38
Recomendaciones	40
Referencias Bibliográficas	41
Anexos	46

Anexo 1. Fotos con el jefe del departamento	46
Anexo 2. Entrevista	47
Anexo 3 – Preguntas de cuestionario abierto de la entrevista	56
Propuesta de solución.....	58
Desarrollo de la Propuesta.....	60

Introducción

La presente investigación aborda la utilidad de un sistema informático como herramienta tecnológica en el proceso de la gestión de la información en Empresa Pública Eléctrica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad durante el periodo 2023. El interés para realizar este trabajo surge de la necesidad de mejorar la gestión de información en CNEL EP, una entidad que provee servicios eléctricos a una amplia región de Manabí. La finalidad y el objetivo del estudio son desarrollar técnicas, herramientas y estrategias para optimizar los sistemas de información utilizados, con el fin de ofrecer un servicio más eficiente y de mayor calidad a la comunidad. Para alcanzar estos objetivos, se empleó una metodología que combina enfoques descriptivos y analíticos, apoyándose en estudios de caso y en la recolección de datos a través de cuestionarios y entrevistas. La estructura del trabajo abarca desde la definición y justificación del estudio, pasando por un marco conceptual, hasta la presentación de resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones. Los resultados obtenidos destacan la necesidad de actualizar los sistemas de información para superar deficiencias actuales, como la falta de recursos tecnológicos y personal capacitado. La investigación propone un plan de mejora que incluye la capacitación del personal y la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas para garantizar un acceso más eficiente a la información y una mejor gestión de la misma.

Antecedentes

En esta etapa del estudio de caso presentado se fundamenta en fuentes teóricas que brinden antecedentes de estudios previos relacionados con el tema abordado en este estudio. Para sustentar críticamente este estudio, es importante revisar diversos estudios recientes que sirven como fundamento teórico y base documental. Los precedentes identificados se describen a continuación:

Los autores Vargas et al., (2019) presentaron su estudio titulado: “Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura”, siendo una investigación presentada con el objetivo de analizar los sistemas de información implementados a nivel operativo de organizaciones que fueron importantes en la reorganización de los procesos productivos. El objetivo principal de la investigación es descubrir cómo estos sistemas implementados en unidades organizativas afectan significativamente la reorganización de los procesos de negocio.

Los autores utilizaron una metodología descriptiva y analítica y eligieron un enfoque no experimental para realizar la investigación. El análisis se centra en la interacción de los sistemas de información y las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito de actividad de las organizaciones.

Los resultados obtenidos muestran que los sistemas de información junto con las tecnologías de la información y las comunicaciones son componentes importantes en la reorganización de los procesos de negocio, especialmente en el ámbito productivo. La automatización de locales comerciales se destaca como una necesidad urgente para optimizar tiempos, costes y procesos. Además, se enfatiza el papel central de estos sistemas en la promoción de la innovación y la creación de ventajas competitivas sólidas.

En conclusión, se puede afirmar que la actualización continua de los sistemas y tecnologías de la información parece ser una parte importante para responder al nuevo entorno empresarial. Esta oferta innovadora pretende superar las expectativas del mercado demostrando que adaptarse a las últimas tendencias tecnológicas es esencial para el éxito y la competitividad en el entorno empresarial actual.

Los autores Armijo et al., (2018) desarrollaron su investigación sobre: “Los Sistemas de Información en el Sector Público en el Ecuador: En un estudio de caso desarrollado este año denominado “Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar”, el investigador pretende estudiar los sistemas de información (SI) a nivel nacional para determinar los beneficios que traen a los trámites administrativos del país.

La metodología de investigación elegida es exploratoria y se basa en un estudio de caso. Respecto a los resultados obtenidos de la evaluación realizada en Puerto Bolívar, se confirma que los sistemas analizados muestran consistencia, transparencia y conectividad, formando una cadena de conocimiento que incluye a todos los sectores, tanto públicos como privados. Durante el proceso de contratación se monitorea la relación entre la entidad y el proveedor; En la fase de contratación se establece un vínculo entre el contratante y la entidad contratante. y durante la fase de decisión se establece comunicación entre la parte contratante, la entidad adquirente y el gobierno del Ecuador.

En conclusión, se puede afirmar que la introducción de nuevas tecnologías en la estructura empresarial permite prestar servicios de alta calidad.

Por su parte los autores Abrego et al., (2019) presentaron su estudio titulado: “Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales”, Este año

se realizó un estudio con el objetivo de analizar el impacto del éxito de los sistemas de información (SI) en el desempeño organizacional.

El método utilizado se caracterizó por la adopción de un enfoque cuantitativo, el uso de métodos estadísticos de mínimos cuadrados parciales (PLS) y la administración de un cuestionario a 133 empresas ubicadas en el estado de Tamaulipas, México. Comparado con los resultados del estudio realizado en Tamaulipas.

En conclusión, son aquellas empresas que muestran una mayor preocupación por mejorar la calidad del sistema, la calidad de la información y la calidad del servicio informático, reciben importantes ventajas en el resultado y en particular, nuestra capacidad para identificar de manera más amplia la efectividad y el impacto de estos sistemas en el desempeño empresarial. ser necesario.

Definición del Estudio de Caso

Este estudio se centra en los sistemas de información utilizados como herramientas en la unidad de negocios de la Corporación Eléctrica Nacional de Manabí (CNEL EP) en el período 2023. Representa un análisis importante y necesario en el campo de la gestión de la información. El objetivo es obtener información que brinde una imagen actualizada de los procedimientos, manuales y sistemas de información automatizados utilizados para recolectar, preparar, evaluar, almacenar y distribuir la información relacionada con la prestación de servicios básicos de electricidad.

Es importante resaltar que CNEL EP, unidad de negocios de Manabí, es una entidad que brinda servicios de electricidad a más de 337,497 clientes en un área de 10,909.04 km² y logra una cobertura del 94.29 por ciento. Su área de servicio comprende toda la provincia de Manabí, excluyendo los cantones Flavio Alfaro, Pedernales, Jama y Pichincha. La unidad de negocios de CNEL EP Manabí está ubicada en Calle 7 S/N y Ave. Malecón, Edificio de Administración CNEL EP - Manta.

En muchas empresas, la gestión del conocimiento se considera irrelevante debido a que se da prioridad a otros aspectos. Por esta razón, es de suma importancia invertir en capacitar al personal para que esté preparado en todos los procesos que se realicen dentro de su área. Otro problema es que los empleados no están dispuestos a cambiar su manera de trabajar. En muchas organizaciones, es difícil crear una cultura organizacional que acepte el cambio en beneficio de la organización. Además, al momento de comunicar la información, es importante tener claro el mensaje que se va a transmitir, ya que de esto depende el éxito de las actividades realizadas.

La falta de personal capacitado para la ejecución de actividades causa una gran deficiencia en la entrega de la información a los usuarios, lo que genera una escasa

fluidez de trámites y quejas. Otros factores problemáticos incluyen la falta de recursos tecnológicos, la indisponibilidad de entrega de información inmediata y el colapso del sistema de información, que impiden la realización eficiente de trámites digitales. Por esta razón, es necesario implementar herramientas tecnológicas especializadas que faciliten la colaboración y gestión del conocimiento para cambiar esta problemática que afecta directamente a la organización y no garantiza el acceso a la información.

La investigación fue realizada en la Provincia de Manabí, en el cantón de Manta, y se centró en la Empresa Pública Eléctrica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), en el área de Atención al Cliente. Se realizó un diagnóstico inicial, evidenciándose los siguientes problemas:

- Falta de recursos tecnológicos.
- Personal no capacitado en el uso de herramientas de gestión.
- Falta de almacenamiento y organización de documentos, lo que provoca dificultad en la búsqueda y recuperación de la información.
- Documentos importantes extraviados.
- Colapso del sistema de información.
- Ineficiente manejo de los flujos de información.
- Escasa fluidez de trámites de usuarios.

Desde estas manifestaciones del problema, se derivan las siguientes preguntas de investigación que serán respondidas durante el desarrollo del caso en estudio:

- ¿Cuál es el estado de las principales dimensiones del sistema de información utilizado como herramienta ante los desafíos encontrados en el entorno de la CNEL?

- ¿Cuáles son las fuentes de información teóricas el proceso de investigación focalizado en el sistema de información utilizado como herramientas existentes en la CNEL?
- ¿Cuál sería el diseño de un plan alternativo con estrategias informativas sobre sistema de información útil como herramienta en las diferentes áreas funcionales de la CNEL?

Justificación del Estudio de Caso

Los estudios de casos son indispensables en el campo de la gestión de la información. Este estudio se centra en los sistemas de información utilizados como herramientas por la unidad de negocios de la Corporación Eléctrica Nacional de Manabí (CNEL EP). Aborda un tema complejo y explora diversos elementos y dimensiones que son ampliamente explorados en la educación académica y profesional de la disciplina. La necesidad de estudiar este fenómeno radica en que los sistemas de información son fundamentales para el correcto funcionamiento de CNEL EP. Estos sistemas permiten gestionar datos y satisfacer las necesidades de los usuarios que buscan servicios de calidad. Sin una gestión adecuada de la información, la empresa enfrenta deficiencias en la entrega de servicios, lo que puede llevar a insatisfacción del cliente y problemas operativos.

El objetivo de este estudio es proponer técnicas, herramientas y estrategias que permitan a CNEL EP gestionar eficazmente la información. Esto es crucial para mejorar los procedimientos, manuales y sistemas automatizados que se utilizan para recolectar, preparar, evaluar, almacenar y distribuir la información. La pertinencia de este estudio radica en que, al mejorar estos sistemas, se pueden ofrecer servicios más eficientes y de mayor calidad, lo que tiene un impacto positivo en la comunidad.

Este estudio es importante porque proporciona una visión integral de la gestión de información en una empresa pública clave del sector eléctrico. Es factible porque se basa en el análisis de sistemas de información ya existentes y en la implementación de mejoras basadas en investigaciones previas y prácticas recomendadas en la disciplina.

La relevancia del estudio se manifiesta en la capacidad de CNEL EP para responder eficazmente a los desafíos y problemas de su entorno operativo. Mejorar la gestión de información no solo optimiza el funcionamiento interno de la empresa, sino que también tiene un impacto social significativo al mejorar la calidad del servicio eléctrico para más de 337,497 clientes en Manabí. Un sistema de información eficiente contribuye a la satisfacción del cliente y a la confiabilidad del servicio, elementos esenciales para el bienestar de la comunidad.

Objetivos del Estudio de Caso

Objetivo General

Conocer el sistema informático utilizado como herramienta tecnológica en el proceso de la gestión de la información en la Corporación Nacional de Electricidad, durante el periodo 2023.

Objetos Específicos

1. Describir el estado de las principales dimensiones del sistema de información utilizado como herramienta ante los desafíos encontrados en el entorno de la CNEL.
2. Fundamentar en fuentes de información teóricas el proceso de investigación focalizado en el sistema de información utilizado como herramientas existentes en la CNEL.
3. Proponer el diseño de un plan alternativo con estrategias informativas sobre sistema de información útil como herramienta en las diferentes áreas funcionales de la CNEL.

Marco Conceptual

Sistema de Información

Respecto a los sistemas de información, también se ha observado que representan un conjunto de recursos que facilitan un crecimiento significativo en diversas organizaciones y posibilitan el desarrollo de nuevos procesos. La introducción de nuevas tecnologías en un entorno más digital es necesaria para contribuir a la transformación empresarial y a una economía más globalizada. Además, se ha observado que, a lo largo de los años, el mecanismo de almacenamiento de datos se ha desarrollado con avances significativos que han permitido la inclusión de dispositivos innovadores que facilitan algunas funciones. Se sucedieron generaciones de ordenadores, aparecieron nuevos dispositivos de almacenamiento más eficientes y la explosión de los sistemas de información fue significativa. (Muñoz, 2016).

El autor enfatiza la importancia de los sistemas de información como un conjunto de recursos que impulsan el crecimiento de la organización y promueven el desarrollo de procesos innovadores. Para incentivar los cambios empresariales y adaptarse a la economía globalizada, se enfatiza la necesidad de introducir nuevas tecnologías en los entornos digitales. Se destaca la evolución del mecanismo de almacenamiento de datos a lo largo del tiempo, destacando los importantes avances que han permitido la integración de dispositivos innovadores y más eficientes. El autor también menciona las sucesivas generaciones de computadoras y la aparición de dispositivos de almacenamiento, que influyeron positivamente en la eficiencia de las actividades de información. La observación de una explosión significativa en los sistemas de información indica un desarrollo rápido y significativo en este campo. Este análisis sugiere que los avances tecnológicos han contribuido al desarrollo y mejora continua de los sistemas de información, los cuales han influido en la forma en que las

organizaciones gestionan y utilizan la información en un entorno empresarial cada vez más dinámico.

Elementos Básicos del Sistema de Información

Entre los elementos que constituyen el sistema de información se encuentran presentes los siguientes (Tapuy, 2019):

1. Una base de datos es un espacio donde se almacena toda la información necesaria para la toma de decisiones;
2. Transacciones se refiere a todos los elementos de la interfaz de usuario que permiten al usuario crear diferentes acciones, como consultar, agregar, editar e incluso eliminar un registro específico;
3. Los informes representan todos los elementos de la interfaz a través de los cuales el usuario puede obtener uno o más registros y ciertos datos estadísticos en base a criterios de búsqueda y selección definidos;
4. Procesos: son todos los elementos que, según la lógica dada, posibilitan obtener información de la base de datos y crear nuevos registros. Estos procesos sólo pueden ser controlados por el usuario;
5. Se entiende por usuario a la persona que interactúa con el sistema de información, el cual se extiende desde el nivel administrativo más alto del destinatario de los informes estadísticos procesados hasta el usuario operativo responsable de recolectar la información e ingresarla al sistema.

El autor proporciona una definición detallada y un desglose de los principales componentes de un sistema de información, centrándose en la base de datos. Esto subraya la importancia de una base de datos como archivo completo de información crítica para la toma de decisiones. Los eventos, según el autor, incluyen diversas acciones que el usuario puede realizar en la interfaz de usuario, desde consultas hasta la eliminación de registros específicos. La inclusión de informes se considera una herramienta importante que permite a los usuarios acceder a registros y estadísticas en

función de criterios predefinidos. El autor también introduce el concepto de procesos y enfatiza que son elementos controlados por el usuario que permiten obtener información y crear nuevos registros según una lógica establecida. La definición de usuario varía desde el nivel gerencial más alto hasta el usuario funcional que se ocupa de la interacción de diferentes personas con el sistema de información. En resumen, el análisis revela la estructura e interdependencia de los elementos del sistema de información y enfatiza su importante papel en las actividades y toma de decisiones de la organización.

Tipos de Sistemas de Información

Sobre los sistemas de información en la investigación presentada por el autor Hernández (2018) Se observa que se agrupan según su aplicabilidad en los diferentes niveles de la organización empresarial. Hay 4 niveles principales en una organización: el nivel operativo, que está relacionado con las operaciones del día a día de la organización, el nivel de información, que afecta a los empleados responsables de la gestión de la información (normalmente el departamento de TI), el nivel de gestión (que incluiría a los mandos intermedios de la organización). organización) y finalmente el nivel estratégico (alta dirección de la empresa). Según la presentación, es importante destacar la clasificación de los sistemas:

1. Sistema de información al conductor (ESS)
2. Sistemas de apoyo a la decisión (DSS)
3. Sistemas de información de gestión (MIS)
4. Sistemas de gestión de la información (SKW)
5. Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)

El autor examina los sistemas de información y enfatiza en su agrupación en función de su aplicabilidad en diferentes niveles de organización empresarial. Se distinguen cuatro niveles principales: operativo, informativo, administrativo y estratégico. Cada nivel corresponde a una función específica de la organización, desde las operaciones diarias hasta la alta dirección. La presentación clasifica los sistemas de información en cinco categorías principales, proporcionando un marco organizado para comprender su impacto en una organización. Los más destacados son los sistemas de información de gestión (ESS) que se centran en el nivel estratégico, los sistemas de apoyo a las decisiones (DSS) que influyen en la gestión y los sistemas de información de gestión (MIS) que se centran en el nivel de información., sistemas de gestión de la información (SKW) y sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)), que se refieren al nivel operativo. El estudio destaca la importancia de esta clasificación para comprender cómo los sistemas de información sirven a los diferentes niveles de organización, lo que proporciona una valiosa guía para el uso y gestión eficaz de estas herramientas en un entorno empresarial. Este análisis indica que segmentar los sistemas de información en función de su aplicabilidad puede mejorar su efectividad para mejorar la toma de decisiones y la eficiencia operativa en cada nivel organizacional.

Función del Sistema de Información

Se ha podido encontrar que en los sistemas de información han sido útiles y necesarias las siguientes actividades o funciones (Vega, 2022): 1. Ingreso de datos, que permite recolectar los datos necesarios para el procesamiento de datos, entre otros, en estaciones de trabajo, teclados, disquetes, cintas magnéticas, códigos de barras; 2. Almacenamiento de datos, que es una de las funciones más importantes de la computadora y permite al sistema recordar los datos guardados en la sesión anterior; 3.

Procesamiento de datos, que permite la conversión de datos de origen en información utilizada en la toma de decisiones; 4. Información que representa la capacidad del SI para producir información procesada o ingresar datos externamente. Los dispositivos de salida típicos incluyen impresoras, disquetes y dispositivos de audio.

El autor señala varias funciones y actividades importantes en los sistemas de información y ofrece una imagen detallada de su utilidad y necesidad. En primer lugar, se enfatiza la función de entrada de datos, que implica recopilar datos de diversas fuentes, como estaciones de trabajo, teclados, disquetes, cintas magnéticas y códigos de barras. Este proceso inicial es crucial para garantizar la disponibilidad de la información para su posterior procesamiento. Se presenta como básica la función de almacenamiento de datos, destacando su importancia, permitiendo al sistema recordar datos guardados en sesiones anteriores. Este aspecto enfatiza la capacidad de almacenar y recuperar información, lo que contribuye a la coherencia y continuidad de la gestión de la información. El procesamiento de datos se considera una actividad importante que transforma los datos sin procesar en información que puede utilizarse para tomar decisiones. Esta función enfatiza la transformación activa de datos sin procesar en información significativa, lo cual es esencial para la efectividad de los sistemas de información

Sistema de Información como Herramienta Esencial

Los sistemas de información se consideran muy importantes en la sociedad actual porque representan una herramienta eficaz y alternativa que permite a los gerentes individuales tomar mejores decisiones cuando los problemas no son rutinarios y cambian constantemente y son muy importantes en la toma de decisiones. También es una herramienta que permite a la alta dirección monitorear las actividades de las

organizaciones y así identificar necesidades y oportunidades. Se ha descubierto que los sistemas de información son herramientas útiles y complementarias en diversos campos, tanto personales como empresariales. Al utilizarlo en las empresas se logran grandes mejoras porque permite la automatización de los procesos operativos desarrollados en la organización, lo que permite crear ventajas competitivas dentro de la empresa a través de su implementación. (Hamidian & Ospino, 2016).

Como manifiesta el autor los sistemas de información juegan un papel clave en la sociedad actual al proporcionar un medio eficiente y alternativo para la toma de decisiones, especialmente cuando los problemas no son rutinarios y cambian constantemente. Enfatizan la importancia de estos sistemas en la toma de decisiones gerenciales, permitiendo a los gerentes individuales mejorar su capacidad para responder a desafíos dinámicos. Además, los autores enfatizan el funcionamiento de los sistemas de información como herramienta de control de la alta dirección, que permite monitorear las actividades de la organización e identificar necesidades y oportunidades. Este enfoque proactivo para determinar los objetivos de desarrollo enfatiza la utilidad estratégica de los sistemas de información en un entorno empresarial. El análisis revela que los sistemas de información no sólo son útiles en los negocios, sino que también se consideran herramientas útiles y complementarias en diversos campos, incluidos los aspectos personales y profesionales. Cuando se implementan en las empresas, estos sistemas aportan mejoras significativas al automatizar los procesos operativos y crear así una ventaja competitiva. En resumen, el estudio enfatiza el papel central de los sistemas de información en la mejora de la eficiencia, la toma de decisiones y la competitividad en el entorno empresarial actual.

Seguridad de la información en los sistemas de información.

La seguridad en los sistemas de información de acuerdo expresado por los autores Velázquez et al., (2019) representa "una serie de medidas proactivas que posibilitan la prevención de riesgos y las correspondientes medidas de las organizaciones y sistemas de base tecnológica que posibilitan la seguridad y protección de los datos, procurando siempre mantener su confidencialidad, disponibilidad e integridad" (p. 9). El autor enfatiza la importancia de la seguridad en los sistemas de información, definiéndola como medidas preventivas encaminadas a prevenir riesgos y realizar actividades similares en las organizaciones y sistemas de base tecnológica. El núcleo de la seguridad de los sistemas de información se resume en la protección y seguridad de los datos, con especial enfoque en mantener su confidencialidad, usabilidad e integridad. Este análisis muestra que los autores reconocen la complejidad y diversidad de las amenazas a los sistemas de información. La mención de medidas proactivas enfatiza la importancia de un enfoque proactivo para la gestión y mitigación de riesgos en lugar de simplemente reaccionar ante los incidentes. La trinidad de confidencialidad, disponibilidad e integridad enfatiza la necesidad de abordar diferentes dimensiones de la seguridad de la información. Confidencialidad significa proteger datos confidenciales, disponibilidad significa que los datos están disponibles cuando se necesitan e integridad significa que los datos no se modifican sin permiso. En conjunto, esta declaración demuestra una comprensión integral de los problemas de seguridad de los sistemas de información y enfatiza la importancia de medidas proactivas para proteger la integridad y confidencialidad de los datos en el entorno tecnológico actual.

Gestión de la información

Ladoy et al, (2023) La gestión de la información consiste en el conjunto de procesos para designar actividades orientadas a la generación, coordinación,

almacenamiento, conservación, búsqueda y recuperación de la información, tanto interna como externa, contenida en cualquier soporte.

Tomar decisiones, desarrollar una estrategia y mejorar la eficacia operativa de una organización depende de una gestión eficaz de la información. Además, a medida que se generan más datos en la era digital, su importancia ha aumentado aún más porque permite a las empresas maximizar el valor de sus activos de información y mantener la competitividad en un entorno empresarial en constante cambio.

Gestión de la información orientada a la tecnología

Engloba el manejo de información y la dirección estratégica de las Tecnologías de la Información. Esta corriente fue mayormente concebida por expertos con formación en informática, ciencias de la información y otras ramas de la ingeniería. La prioridad central radica en lograr un aprovechamiento efectivo de la tecnología de la información. (Cruz, 2015)

Un enfoque de administración de información orientado por la tecnología busca mejorar la captura, el resguardo, el tratamiento y la difusión de información y saberes dentro de la entidad mediante el empleo de herramientas y sistemas tecnológicos. Esto involucra la utilización de tecnologías de la información, como bases de datos, programas de control documental, sistemas de inteligencia artificial, análisis de datos y recursos de colaboración en línea, con el propósito de elevar la eficacia y eficiencia en la administración de la información

Herramientas tecnológicas de gestión de la información

Como lo mencionan Molinero y Chávez (2020) Estos son los programas o aplicaciones que nos dan acceso, en la mayoría de los casos la información y los recursos

están abiertos a todos gratuitamente, así mismo, la forma en que se utilizan y aplican estas herramientas los requerimientos y características de cada usuario lo determinarán.

Las herramientas tecnológicas se vinculan con programas y aplicaciones que suelen proporcionar acceso gratuito a información y recursos. La manera en que se utilizan y ajustan estas herramientas está sujeta a los requisitos y preferencias de cada usuario, lo que significa que pueden adaptarse según las necesidades individuales. Estas tecnologías brindan la oportunidad de aprovechar recursos y datos de manera accesible y flexible.

Importancia de las herramientas tecnológicas en gestión de la información

Las tecnologías y su evolución constante desempeñan un papel crucial en el impulso del crecimiento económico de una organización o empresa. Estas tecnologías no solo actúan como facilitadores para la innovación, sino que también contribuyen al desarrollo de mejoras en los procesos y actividades específicas de la organización. En el ámbito laboral, el uso de herramientas tecnológicas permite acceder a las tareas asignadas desde cualquier ubicación, gestionar el progreso de las actividades y mantener un control detallado de los avances logrados. Además, fomentan el desarrollo de competencias y habilidades entre los trabajadores, brindando así una ventaja estratégica para toda la organización (Saunders, 2018)

Numerosas tareas de la vida diaria se han visto facilitadas por las herramientas tecnológicas, desde el manejo de las finanzas personales hasta el uso de mapas y aplicaciones de telemedicina para brindar atención médica. El acceso a recursos educativos en línea y la educación a distancia también han transformado la educación. La disponibilidad de información y entretenimiento también ha aumentado gracias a la

tecnología, brindando a las personas un acceso más fácil a una amplia gama de oportunidades de aprendizaje, comunicación y entretenimiento.

Contribución de las herramientas tecnológicas en gestión de la información

La evolución de la sociedad moderna se ha beneficiado enormemente del uso de herramientas tecnológicas. En primer lugar, han cambiado fundamentalmente la forma en que hacemos negocios. Las tecnologías han aumentado la eficiencia y la productividad en varias industrias, desde la automatización de procesos hasta la gestión de datos y la colaboración en línea. Esto ha hecho posible que las empresas operen de manera más rápida y agresiva, lo que ha impulsado el crecimiento económico y la creación de empleo.

Las innovaciones tecnológicas también han democratizado el acceso al conocimiento y la información. Ahora las personas pueden aprender, comunicarse y trabajar juntas a escala global gracias a las redes sociales, la conectividad a Internet y la accesibilidad de los recursos educativos en línea.

Además de aumentar las oportunidades de aprendizaje, esto ha promovido el compromiso cívico y el desarrollo de comunidades en línea. En conclusión, las herramientas tecnológicas han tenido un impacto significativo en la forma en que trabajamos, aprendemos y nos relacionamos, haciendo avanzar la sociedad y elevando el nivel de vida.

Marco Metodológico

Enfoque de Investigación

Este estudio de caso del sistema de información utilizado en la unidad de negocios del CNEL EP de Manabí representa un estudio complejo y relevante basado en un enfoque cualitativo enmarcado en un paradigma interpretativo y hermenéutico. Es importante resaltar la interpretación del escritor Mata (2019), quien manifiesta “La investigación cualitativa privilegia un análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de la realidad que se estudia” (p.01).

Tipo de Investigación

En cuanto al diseño de investigación propuesto, el mismo se basa en un estudio de caso desarrollado con un diseño no experimental. Es importante señalar que Cifuentes (2019), señala “El estudio de caso se presenta como una oportunidad para comprender situaciones problemáticas y comprender la especial dinámica social de los factores de riesgo y las posibles soluciones para la transformación social. Este enfoque es útil en grupos pequeños donde se requiere información detallada.” (p.49).

Métodos Seleccionados en el Estudio de Casos

Los métodos de estudios que se han seleccionado en la presente investigación son los que se presentan a continuación:

Método Deductivo-Inductivo

El método deductivo que parte de lo general a lo particular; mientras que, el inductivo parte de lo particular a lo general; por tanto, ambos métodos son estrategias de razonamiento lógico, lo cual permite realizar deducciones de forma analítica sobre

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos más importantes utilizadas en la investigación son:

Cuestionario abierto de entrevista: Mediante un cuestionario abierto estructurado, se pudo identificar los puntos clave de acceso a la información, las áreas que se deben mejorar en los procesos existentes y las expectativas del personal, en términos de eficiencia y seguridad.

En la etapa de repreguntas, proporcionaron valiosos comentarios sobre el sistema informático como herramienta tecnológica en el proceso de la gestión de información que podría satisfacer las demandas específicas del departamento, mejorando así la toma de decisiones, la transparencia y la eficiencia en la gestión documental de la CNEL.

Guía de Observación: La guía de observación permitió evaluar la disposición física de los archivos, identificar sistemas de categorización y clasificación, analizar la efectividad de los procedimientos de indexación y registro, y evaluar el estado de conservación de los documentos. Además, se examinó la accesibilidad a los archivos, los procedimientos de archivo implementados, la organización temporal de los documentos y su coherencia con sistemas de gestión de información digital.

Alcance

La delimitación de este estudio es esencial y debe ser contemplada en relación con el resultado anticipado y la finalidad de la investigación. La estructura de la investigación sigue un orden secuencial y lógico, presentando objetivos de manera consecutiva que contribuirán a lograr el propósito general del estudio: comprender el sistema de información utilizado en la Corporación Nacional de Electricidad durante el año 2023.

Es imperativo cumplir con cada fase y objetivo establecido en la investigación, abordándolos de manera sistemática para garantizar un desarrollo coherente del estudio.

Resultados obtenidos.

Para el desarrollo del presente estudio de caso se le aplicó una entrevista al Líder del departamento de Atención al cliente para saber cuáles son sus necesidades de información lo cual se revelan los siguientes hallazgos dentro el área de Atención al cliente

Resultados obtenidos de la entrevista

¿Los funcionarios reciben capacitaciones acerca del uso de herramientas de digitales para tener una mejor gestión de la información?

Nuestros funcionarios reciben capacitaciones continuas sobre el uso de herramientas digitales. Estas capacitaciones son fundamentales para mejorar la gestión de la información y asegurar un servicio eficiente y de alta calidad para nuestros usuarios.

Nos enfocamos en proporcionar a nuestro personal el conocimiento y las habilidades necesarias para manejar tecnologías avanzadas. Esto incluye el uso de software especializado para la gestión de datos, plataformas digitales para la atención al cliente y herramientas de análisis de información. A través de estas capacitaciones, nuestros funcionarios pueden optimizar los procesos internos, lo que resulta en una atención más rápida y efectiva para nuestros clientes.

El objetivo principal de estas capacitaciones es mantener a nuestro equipo actualizado con las últimas tecnologías y mejores prácticas en el campo, lo que nos permite ofrecer un servicio de excelencia y responder de manera más eficiente a las necesidades de nuestros usuarios.

¿Usted cómo funcionaria del CNEL tienen suficiente conocimiento acerca de la gestión documental y archivística que se generan en la empresa?

Tengo un conocimiento sólido acerca de la gestión documental y archivística que se genera en nuestra empresa. Entendemos que la gestión eficiente de la documentación es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización. Sin embargo, nuestro personal está capacitado en las mejores prácticas para el manejo y la organización de documentos, lo cual incluye el almacenamiento seguro, la clasificación adecuada y la digitalización de archivos. Estas prácticas nos permiten no solo cumplir con los requisitos legales y normativos, sino también mejorar la accesibilidad y la eficiencia en la recuperación de la información cuando es necesaria.

¿Cree usted que el Departamento de Atención al cliente tiene el acceso directo a la información que genera en la empresa por partes de los usuarios?

El Departamento de Atención al Cliente tiene acceso directo a la información que generan los usuarios, lo que nos permite responder de manera rápida y precisa a sus consultas y necesidades. Contamos con sistemas integrados que nos proporcionan acceso a datos relevantes, como historiales de consumo, reportes de incidencias y solicitudes previas, lo cual es esencial para ofrecer un servicio eficiente y personalizado

No obstante, hay ciertas restricciones y protocolos de seguridad que debemos seguir para proteger la privacidad y confidencialidad de la información de los usuarios. Esto significa que, aunque tenemos acceso directo a la información necesaria para atender a los clientes, no todos los datos están disponibles sin restricciones. Solo el personal autorizado puede acceder a información sensible, asegurando que cumplimos con las normativas de protección de datos y respetamos la privacidad de nuestros usuarios.

¿Cree usted que el sistema de información ha ayudado a tener una mejor eficiencia respecto al acceso de la información?

El sistema de información ha contribuido en CNEL el acceso a la información de una manera más eficiente. Aunque también presenta desafíos como la dependencia de la tecnología puede ser un inconveniente en caso de fallos técnicos o ciberataques, lo que podría interrumpir el acceso a la información y afectar el servicio al cliente.

¿Estaría usted dispuesta que en la empresa CNEL se implementara una nueva herramienta tecnológica para ayudar a tener una mejor funcionalidad dentro de la empresa?

Si, porque implementar una nueva herramienta tecnológica que ayude a mejorar la funcionalidad dentro de la empresa ayudaría múltiples beneficios, como la optimización de procesos, la mejora en la gestión de la información y una mayor eficiencia en nuestras operaciones diarias.

Por otro lado, la implementación de una nueva herramienta tecnológica como funcionaria puede facilitar el acceso a datos relevantes, mejorar la comunicación interna y externa, y permitirnos ofrecer un servicio más rápido y de mejor calidad a nuestros clientes.

¿Cree usted que las principales dimensiones que presenta el sistema de información utilizado como herramienta tecnológica ante los desafíos encontrados en el entorno de la CNEL?

Sí, creo que el sistema de información de CNEL aborda eficientemente las principales dimensiones necesarias para enfrentar nuestros desafíos. Este sistema optimiza la eficiencia operativa, facilita el acceso rápido y seguro a la información, y mejora la

colaboración entre departamentos. Además, asegura la protección de datos y se adapta a nuestras necesidades cambiantes, permitiéndonos responder de manera efectiva a las exigencias del entorno y mejorar el servicio al cliente.

En su opinión, ¿Cree usted que diseñar un plan alternativo con estrategias informativas sobre sistema de información útil como herramienta garantiza una mejor gestión de información en las diferentes áreas funcionales de la CNEL?

Sí, considero que diseñar un plan alternativo con estrategias informativas sobre el uso del sistema de información sería muy beneficioso para CNEL. Este plan garantizaría una mejor gestión de la información en las diferentes áreas funcionales al proporcionar directrices claras y capacitación específica. Al mejorar la comprensión y el uso efectivo del sistema, se optimizarían los procesos internos, se reducirían los errores y se incrementaría la eficiencia operativa, contribuyendo así a un servicio más eficaz y a la satisfacción del cliente.

Análisis de Resultados

Análisis de resultados de la entrevista

La técnica de la entrevista permite obtener una mejor visión general de la investigación que se está realizando; Por tanto, resulta procedente compartir las decisiones tomadas en relación con la recogida de datos; Asimismo, a continuación, se realiza un análisis crítico:

En principio, (Anexo 2 pregunta 1) Se enfatiza la capacitación continua en herramientas digitales para el personal de CNEL se muestra efectiva en la mejora de la gestión de la información y la calidad del servicio. Las capacitaciones están diseñadas para actualizar al equipo en las últimas tecnologías y prácticas, lo que permite una atención al cliente más rápida y eficiente.

Con referencia a lo indicado, López Montalvo et al. (2021) coinciden en que la capacitación se refiere al acto de aumentar el conocimiento y habilidad de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo.

Por otra parte, (Anexo 2 pregunta 2) Se destaca el conocimiento sobre gestión documental y archivística en CNEL es sólido y bien fundamentado. El personal está capacitado en prácticas efectivas para el manejo, almacenamiento y digitalización de documentos, asegurando cumplimiento con normativas y mejorando la eficiencia en la recuperación de información.

Por otro lado, Chiavenato (2009) señala que, “la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización.

A continuación, (Anexo 2 pregunta 3) El Departamento de Atención al Cliente de CNEL tiene acceso directo a la información generada por los usuarios, facilitando una respuesta rápida y precisa a sus consultas. El uso de sistemas integrados permite acceder

a datos esenciales como historiales de consumo y reportes de incidencias, optimizando la eficiencia y personalización del servicio. Sin embargo, se implementan restricciones y protocolos de seguridad para proteger la privacidad y confidencialidad de la información, asegurando que solo el personal autorizado acceda a datos sensibles, conforme a las normativas de protección de datos.

Para Milena Smith (2018), el acceso a la información es un derecho de toda persona, que debe aplicarse sin discriminación por razón de nacionalidad o carácter del solicitante y que debe poder ejercerse sin necesidad de justificar las razones por las que se solicita la información.

Referente a las opciones, (Anexo 2 pregunta 4) El sistema de información en CNEL ha mejorado significativamente la eficiencia en el acceso a la información, facilitando la recolección, procesamiento y distribución de datos esenciales. La integración de módulos para manejar datos de consumo, facturación y historiales de clientes permite una toma de decisiones más informada y un control operativo optimizado. Sin embargo, la dependencia tecnológica presenta desafíos, como la posibilidad de fallos técnicos o ciberataques, que podrían interrumpir el acceso a la información y afectar el servicio.

Laudon y Laudon (2012) definen un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización.

Por consiguiente, (Anexo 2 pregunta 5) La disposición para implementar una nueva herramienta tecnológica en CNEL refleja un compromiso con la mejora continua de la funcionalidad empresarial. La adopción de esta tecnología podría optimizar procesos, mejorar la gestión de la información y aumentar la eficiencia operativa. La nueva

herramienta facilitaría el acceso a datos relevantes, mejoraría la comunicación interna y externa, y permitiría un servicio más rápido y de mayor calidad.

Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. (Peña, 2006).

Así mismo, (Anexo 2 pregunta 6) El sistema de información en CNEL está bien diseñado para enfrentar los desafíos del entorno actual. Aborda eficientemente las dimensiones clave como la eficiencia operativa, el acceso rápido y seguro a la información, y la mejora en la colaboración entre departamentos. También asegura la protección de datos y se adapta a las necesidades cambiantes, lo que permite una respuesta efectiva a las exigencias del entorno y mejora el servicio al cliente.

Para, Pedro García (2019), es el derecho que tiene cualquier persona a acceder a la información pública que considere de su interés, con los únicos límites que señala la Ley.

De la misma forma, , (Anexo 2 pregunta 7) Diseñar un plan alternativo con estrategias informativas sobre el uso del sistema de información en CNEL podría ser muy beneficioso. Este plan proporcionaría directrices claras y capacitación específica, mejorando la comprensión y el uso del sistema. Esto optimizaría los procesos internos, reduciría errores y aumentaría la eficiencia operativa, contribuyendo a un servicio más eficaz y a una mayor satisfacción del cliente.

Según, Marilyn Pérez (2018), un sistema de información es entender y analizar cómo ocurre el impacto de la adopción de las tecnologías de información en los procesos de decisión gerenciales y administrativos de las empresas.

Conclusiones

En conclusión, sobre el control y la capacitación del personal en CNEL específicamente en el departamento de Atención al cliente reflejan la importancia de mantener un equilibrio entre supervisión efectiva y desarrollo continuo de habilidades. El control garantiza la consistencia en la calidad del servicio y la responsabilidad en todas las operaciones, mientras que la capacitación continua fortalece las competencias individuales y colectivas, promoviendo una cultura organizacional dinámica y adaptativa. Ambos aspectos son esenciales para mantener altos estándares operativos y para responder eficazmente a las demandas de nuestros clientes en un entorno competitivo y tecnológicamente avanzado.

Por otro lado, el acceso a la información se posiciona como un pilar fundamental en la relación con los usuarios. En CNEL, se ofrece transparencia al proporcionar acceso claro y directo a datos relevantes sobre el consumo eléctrico, el estado de cuentas y los servicios disponibles. Este compromiso con la accesibilidad informativa no solo cumple con las expectativas legales y regulatorias, sino que también fortalece la confianza y la colaboración con nuestros clientes, permitiéndoles tomar decisiones informadas y participar activamente en la gestión de su servicio eléctrico.

Además, la implementación de un nuevo sistema de información en CNEL se presenta como una necesidad estratégica para fortalecer nuestra capacidad operativa y mejorar la experiencia del cliente. Un sistema actualizado y eficiente no solo optimizará la recolección, procesamiento y distribución de datos, sino que también facilitará una toma de decisiones más ágil y fundamentada. Esto permitirá a CNEL mantenerse competitivo en un entorno dinámico y tecnológicamente avanzado, respondiendo de manera efectiva a las necesidades cambiantes del mercado y garantizando un servicio eléctrico confiable y de alta calidad para nuestros usuarios.

Cabe recalcar, que la adopción de un nuevo sistema de información no solo mejorará la eficiencia interna y la transparencia operativa, sino que también fortalecerá la relación con nuestros clientes al proporcionarles acceso más rápido y accesible a la información relevante sobre su consumo y servicios.

Finalmente, la inversión en un nuevo sistema de información no solo representa una mejora significativa en nuestra capacidad organizacional, sino también un compromiso

continuo con la innovación y la excelencia en la prestación de servicios eléctricos. Es una medida estratégica que posicionará a CNEC como líder en su sector, asegurando una gestión eficiente, responsable y orientada al cliente en todos los niveles de la organización.

Recomendaciones

En recomendación, es fundamental realizar un análisis exhaustivo de las necesidades y objetivos específicos de la organización para poder implementar un nuevo sistema de información. Esto implica identificar claramente los procesos críticos que serán mejorados con el nuevo sistema, así como las áreas donde se requiere una mayor eficiencia y transparencia. Un diagnóstico detallado permitirá diseñar un sistema que no solo cumpla con las expectativas actuales, sino que también esté preparado para futuras expansiones y requerimientos tecnológicos.

Por otro lado, se recomienda involucrar a todas las partes interesadas relevantes en el proceso de implementación. Esto incluye no solo a los equipos técnicos y de IT, sino también a los usuarios finales y a los líderes de los diferentes departamentos de CNEL. La participación de estas partes asegurará que el nuevo sistema de información sea diseñado y configurado de manera que satisfaga las necesidades operativas y estratégicas de todos los involucrados. Además, promoverá una mayor aceptación y adopción del sistema entre los empleados, mejorando así la integración y la efectividad global.

Finalmente, se deben asignar recursos adecuados para la capacitación y el soporte continuo. La implementación de un nuevo sistema de información conlleva un periodo de aprendizaje y ajuste para los empleados. Garantizar que todos estén debidamente capacitados en el uso del sistema y que tengan acceso a soporte técnico confiable es crucial para maximizar la eficiencia desde el inicio. Además, establecer mecanismos de retroalimentación y evaluación periódica permitirá realizar ajustes y mejoras conforme se identifiquen nuevas necesidades y oportunidades de optimización.

Referencias Bibliográficas

- (MIS), S. D. (2020). *MIS*. Obtenido de MIS: https://ticsinformaticos.es.tl/Sistema-de-gestion-de-la-Informacion-k1-MIS-k2-.htm#google_vignette
- Abrego, D., Sánchez, Y., & Medina, J. (2019). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y administración*, 62(2), 303-320.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000200303.
- Adrian, B. M. (2018). *Pasos de un sistema de gestión de la información*. Obtenido de Pasos de un sistema de gestión de la información: <https://adanimaldata.com/los-5-pasos-de-un-sistema-de-gestion-de-la-informacion/>
- Arevalo et al. (2020). Importancia de la seguridad en los Sistemas de Información. *FIPCAEC*, 5(20), 136-144.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/285/501>.
- Armijos, V., Enderica, O., Palomeque, E., & Bermeo, J. (2018). Los Sistemas de Información en el Sector Público en el Ecuador: Estudio de Caso la Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar. *Revista Ciencia Unemi*, 11(26), 25-37.
<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257003/html/>.
- Carreño et al. (2019). Diseño de un sistema para la gestión de inventarios de las pymes en el sector alimentario. *Revista Industrial Data.*, 22(1)113-132. ISSN: 1560-9146. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270007/81661270007.pdf>.
- CNEL EP. (15 de Marzo de 2023). *¿Quiénes Somos?* Obtenido de Nuestra Empresa: <https://www.cnelep.gob.ec/quienes-somos/>

- García, M. &. (2021). Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para el manejo de Inventarios. Caso: Ferretería Quiroz. . *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN.*, 5(9), 180-203. SSN: 2697-3456.
<https://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/159/271>.
- Hamidian, B., & Ospino, G. (2016). ¿Por qué los sistemas de información son esenciales? *ANUARIO*, 38(15), 161-183.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc38/art07.pdf>.
- Herederó, C., López, J., Martín, S., & Medina, S. (2019). *Organización y Transformación de los Sistemas de Información en la Empresa*. Madrid: Esic Editorial.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hnCLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=sistema+de+informacion+como+herramienta+en+empresas&ots=V4bxNvOqC7&sig=N0j8938Mntstl4u-Gjnk5HGsxS4#v=onepage&q=sistema%20de%20informacion%20como%20herramienta%20en%20>
- Hernández, A. (2018). Los Sistemas de Información: Evolución y Desarrollo. *Dialnet*, 30(97), 1-14. [file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-LosSistemasDeInformacion-793097%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-LosSistemasDeInformacion-793097%20(3).pdf).
- Hernandez-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico, D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- JAVIER, W. (2020). *USO DE LA TECNOLOGIA CLOUD COMPUTING COMO ESTRATEGIA DE* .
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/36624/joldenburgw%20281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

Jessica, M. (2023). Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24086/1/UPS-CT010291.pdf>

Mata, L. (28 de Mayo de 2019). *INVESTIGACIÓN, el enfoque cualitativo*. Obtenido de

investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>

Méndez, C. (2018). *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con*

Énfasis en Ciencias Empresariales. México D.F.: LIMUSA.

Mesquita, R. (01 de Junio de 2019). *¿Qué es un Sistema de Información y cuáles son*

sus características? Obtenido de rockcontent:

<https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-sistema-de-informacion/>

Muñoz, H. (2016). Inteligencia de los negocios Clave del éxito en la era de la

información. *Revista Clío América*, 10(20), 194-211.

[file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-InteligenciaDeLosNegociosClaveDelExitoEnLaEraDeLaI-5826494.pdf)

[InteligenciaDeLosNegociosClaveDelExitoEnLaEraDeLaI-5826494.pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-InteligenciaDeLosNegociosClaveDelExitoEnLaEraDeLaI-5826494.pdf).

Ortega, C. (15 de Junio de 2023). *Método analítico: Qué es, para qué sirve y cómo*

realizarlo. Obtenido de Question PRO:

<https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>

Ortíz, J. (27 de Junio de 2021). *Propuesta para Implementar un Sistema de*

Almacenamiento de Datos, como Método para Optimizar los Servicios

Brindados por la Empresa Transcointer S.A.S. Obtenido de Universidad

Autónoma de Bucaramanga:

https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/15121/2021_Tesis_Jord%C3%A1n_Ortiz_Boh%C3%B3rquez.pdf?sequence=1

- Ponjuán, G., & Cardentey, Y. (2022). Evolución de los estudios sobre gestión de información y su efecto en organizaciones cubanas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 33(30):07-21.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132022000100017#B8.
- Proaño, M., Orellana, S., & Martillo, I. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. *Revista Espacios*, 39(45), 3-13. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n45/18394503.html>.
- Pursell, S. (18 de Junio de 2021). *Sistemas de información en las empresas: tipos, funciones y ejemplos*. Obtenido de Marketing Lectura:
<https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-informacion>
- Tapuy, S. (30 de Enero de 2019). *Sistema de Información con arquitectura MVC para el control de inventario de productos de la empresa Decorey Puyo*. Obtenido de Dspace- UNIANDÉS:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9820/1/PIUPSIS0006-2019.pdf>
- Vargas et al. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85): 1-12. .
- Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F., & Sánchez, F. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 58-74.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/>.

Vega, E. (17 de Junio de 2022). *Sistemas de información y su importancia para la empresa*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/sistemas-informacion-importancia-empresa/>

Velázquez et al. (07 de Marzo de 2019). *Principios de Seguridad Informática en sistemas de información*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n6/e5.html>

Anexos

Anexo 1. Fotos con el jefe del departamento



Entrevisa con el Magister Luis Cedeño



Anexo 2. Entrevista

Objetivo de la entrevista: Obtener información detallada y precisa sobre las prácticas de capacitación, el acceso y la gestión de la información, y el uso de sistemas de información en el Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Pública Eléctrica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL). Se busca entender cómo estas prácticas contribuyen a la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente.

Tabla 1:

Entrevista Dirigida al Personal Responsable del Departamento de Atención al cliente de la Empresa Pública Eléctrica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad

INDICADORES	PREGUNTA	RESPUESTA DEL RESPONSABLE DE ATENCION AL CLIENTE DE CNEL
Control y capacitación al personal	¿Los funcionarios reciben capacitaciones acerca del uso de herramientas digitales para tener un mejor gestión de la información?	<p>Nuestros funcionarios reciben capacitaciones continuas sobre el uso de herramientas digitales. Estas capacitaciones son fundamentales para mejorar la gestión de la información y asegurar un servicio eficiente y de alta calidad para nuestros usuarios.</p> <p>Nos enfocamos en proporcionar a nuestro personal el conocimiento y las habilidades necesarias para manejar tecnologías avanzadas. Esto incluye el uso de software especializado para la gestión de datos, plataformas digitales para la atención al cliente y herramientas de análisis de información. A través de estas capacitaciones, nuestros funcionarios pueden optimizar los procesos internos, lo que resulta en una atención más rápida y efectiva para nuestros clientes.</p> <p>El objetivo principal de estas capacitaciones es mantener a nuestro equipo actualizado con las últimas tecnologías y mejores prácticas en el</p>

	<p>¿Usted como funcionaria del CNEL tienen suficiente conocimiento acerca de la gestión documental y archivística que se generan en la empresa?</p>	<p>campo, lo que nos permite ofrecer un servicio de excelencia y responder de manera más eficiente a las necesidades de nuestros usuarios.</p> <p>Tengo un conocimiento sólido acerca de la gestión documental y archivística que se genera en nuestra empresa. Entendemos que la gestión eficiente de la documentación es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización. Sin embargo, nuestro personal está capacitado en las mejores prácticas para el manejo y la organización de documentos, lo cual incluye el almacenamiento seguro, la clasificación adecuada y la digitalización de archivos. Estas prácticas nos permiten no solo cumplir con los requisitos legales y normativos, sino también mejorar la accesibilidad y la eficiencia en la recuperación de la información cuando es necesaria.</p>
<p>Acceso a la información</p>	<p>¿Cree usted que el Departamento de Atención al cliente tiene el acceso directo a la información que genera en la empresa por partes de los usuarios?</p>	<p>El Departamento de Atención al Cliente tiene acceso directo a la información que generan los usuarios, lo que nos permite responder de manera rápida y precisa a sus consultas y necesidades. Contamos con sistemas integrados que nos proporcionan acceso a datos relevantes, como historiales de consumo, reportes de incidencias y solicitudes previas, lo cual es esencial para ofrecer un servicio eficiente y personalizado.</p> <p>No obstante, hay ciertas restricciones y protocolos de seguridad que debemos seguir para proteger la privacidad y confidencialidad de la información de los usuarios. Esto significa que, aunque tenemos acceso directo a la información necesaria para atender a los clientes, no todos los datos están disponibles sin</p>

		restricciones. Solo el personal autorizado puede acceder a información sensible, asegurando que cumplimos con las normativas de protección de datos y respetamos la privacidad de nuestros usuarios.
Sistema de información	¿Cree usted que el sistema de información ha ayudado a tener una mejor eficiencia respecto al acceso de la información?	El sistema de información ha contribuido en CNEL el acceso a la información de una manera más eficiente. Aunque también presenta desafíos como la dependencia de la tecnología puede ser un inconveniente en caso de fallos técnicos o ciberataques, lo que podría interrumpir el acceso a la información y afectar el servicio al cliente.

Nota. Fuente revelada por el responsable del Departamento de Atención al cliente

Tabla 2:

Entrevista Dirigida al Asistente Administrativo del Departamento de Atención al cliente de la Empresa Pública Eléctrica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad

INDICADORES	PREGUNTA	RESPUESTA DEL RESPONSABLE DE ATENCION AL CLIENTE DE CNEL
		<p>Si, porque implementar una nueva herramienta tecnológica que ayude a mejorar la funcionalidad dentro de la empresa ayudaría múltiples beneficios, como la optimización de procesos, la mejora en la gestión de la información y una mayor eficiencia en nuestras operaciones diarias.</p> <p>Por otro lado, la implementación de una nueva herramienta tecnológica como funcionaria puede facilitar el acceso a datos relevantes, mejorar la comunicación interna y externa, y permitirnos ofrecer un</p>

Sistema de Información	<p>¿Estaría usted dispuesta que en la empresa CNEL se implementara una nueva herramienta tecnológica para ayudar a tener una mejor funcionalidad dentro de la empresa?</p>	<p>servicio más rápido y de mejor calidad a nuestros clientes.</p>
Acceso a la información	<p>¿Cree usted que las principales dimensiones que presenta el sistema de información utilizado como herramienta tecnológica ante los desafíos encontrados en el entorno de la CNEL?</p>	<p>Sí, creo que el sistema de información de CNEL aborda eficientemente las principales dimensiones necesarias para enfrentar nuestros desafíos. Este sistema optimiza la eficiencia operativa, facilita el acceso rápido y seguro a la información, y mejora la colaboración entre departamentos. Además, asegura la protección de datos y se adapta a nuestras necesidades cambiantes, permitiéndonos responder de manera efectiva a las exigencias del entorno y mejorar el servicio al cliente.</p>
Sistema de información	<p>En su opinión, ¿Cree usted que diseñar un plan alternativo con estrategias informativas sobre sistema de</p>	<p>Sí, considero que diseñar un plan alternativo con estrategias informativas sobre el uso del sistema de información sería muy beneficioso para CNEL. Este plan garantizaría una mejor gestión de la información en las diferentes áreas funcionales al proporcionar directrices claras y capacitación específica. Al mejorar la comprensión y el uso efectivo del sistema, se optimizarían los procesos internos, se reducirían los errores y se incrementaría la eficiencia operativa,</p>

	información útil como herramienta garantiza una mejor gestión de información en las diferentes áreas funcionales de la CNEL?	contribuyendo así a un servicio más eficaz y a la satisfacción del cliente.
--	---	---

Nota. Fuente revelada por el asistente administrativo del Departamento del Atención al cliente

Tabla 3:

Matriz de entrevista al Personal Responsable del Departamento de Atención al cliente de la Empresa Pública Eléctrica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad

INDICADORES	PREGUNTA	RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CNEL	CITAS	ANÁLISIS
Control y capacitación al personal	¿Los funcionarios reciben capacitaciones acerca del uso de herramientas digitales para tener un mejor gestión de la información?	<p>Nuestros funcionarios reciben capacitaciones continuas sobre el uso de herramientas digitales. Estas capacitaciones son fundamentales para mejorar la gestión de la información y asegurar un servicio eficiente y de alta calidad para nuestros usuarios.</p> <p>Nos enfocamos en proporcionar a nuestro personal el conocimiento y las habilidades necesarias para manejar tecnologías avanzadas. Esto incluye el uso de software especializado para la gestión de datos, plataformas digitales para la atención al cliente y herramientas de análisis de información. A través de estas capacitaciones, nuestros funcionarios pueden optimizar los procesos internos, lo que</p>	<p>López Montalvo et al. (2021) coinciden en que la capacitación se refiere al acto de aumentar el conocimiento y habilidad de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo.</p>	<p>La capacitación continua de nuestro personal para CNEL es fundamental para enfrentar los retos que surgen en la gestión de la información y el servicio al cliente.</p> <p>En CNEL, la capacitación no solo se enfoca en el manejo de herramientas digitales y sistemas de información, sino también en la adquisición de habilidades técnicas y de comunicación necesarias para un servicio al cliente de alta calidad.</p>

		<p>resulta en una atención más rápida y efectiva para nuestros clientes.</p> <p>El objetivo principal de estas capacitaciones es mantener a nuestro equipo actualizado con las últimas tecnologías y mejores prácticas en el campo, lo que nos permite ofrecer un servicio de excelencia y responder de manera más eficiente a las necesidades de nuestros usuarios.</p>		
	<p>¿Usted como funcionaria del CNEL tienen suficiente conocimiento acerca de la gestión documental y archivística que se generan en la empresa?</p>	<p>Tengo un conocimiento sólido acerca de la gestión documental y archivística que se genera en nuestra empresa. Entendemos que la gestión eficiente de la documentación es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización. Sin embargo, nuestro personal está capacitado en las mejores prácticas para el manejo y la organización de documentos, lo cual incluye el almacenamiento seguro, la clasificación adecuada y la digitalización de archivos. Estas prácticas nos permiten no solo cumplir con los requisitos legales y normativos, sino también mejorar la accesibilidad y la eficiencia en la recuperación de la información cuando es necesaria.</p>	<p>Por otro lado, Chiavenato (2009) señala que, “la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización.</p>	<p>En CNEL esto se refleja claramente en nuestra estrategia de formación continua. Al invertir en la capacitación de nuestro personal, no solo mejoramos sus habilidades técnicas y de servicio al cliente, sino que también optimizamos los procesos internos y la eficiencia operativa. Este enfoque en el desarrollo de competencias asegura que nuestros empleados estén mejor preparados para enfrentar desafíos, lo que se traduce en un mejor rendimiento global de la empresa y una mayor satisfacción de nuestros clientes.</p>
	<p>¿Cree usted que el Departamento</p>	<p>El Departamento de Atención al Cliente tiene acceso directo a la información que generan los usuarios, lo que nos permite responder de manera rápida y precisa a sus consultas y</p>	<p>Para Milena Smith (2018), el acceso a la información es un derecho de toda persona, que debe aplicarse sin discriminación por razón de</p>	<p>De acuerdo al autor, se reconoce la importancia de este principio y estamos comprometidos a garantizar que todos nuestros</p>

<p>Acceso a la información</p>	<p>de Atención al cliente tiene el acceso directo a la información que genera en la empresa por partes de los usuarios?</p>	<p>necesidades. Contamos con sistemas integrados que nos proporcionan acceso a datos relevantes, como historiales de consumo, reportes de incidencias y solicitudes previas, lo cual es esencial para ofrecer un servicio eficiente y personalizado.</p> <p>No obstante, hay ciertas restricciones y protocolos de seguridad que debemos seguir para proteger la privacidad y confidencialidad de la información de los usuarios. Esto significa que, aunque tenemos acceso directo a la información necesaria para atender a los clientes, no todos los datos están disponibles sin restricciones. Solo el personal autorizado puede acceder a información sensible, asegurando que cumplimos con las normativas de protección de datos y respetamos la privacidad de nuestros usuarios.</p>	<p>nacionalidad o carácter del solicitante y que debe poder ejercerse sin necesidad de justificar las razones por las que se solicita la información.</p>	<p>usuarios, independientemente de su nacionalidad o situación, tengan acceso a la información que requieren. Implementamos sistemas de información transparentes y accesibles, permitiendo a los clientes obtener datos sobre su consumo, facturación y servicios sin trabas innecesarias. Este enfoque no solo fortalece la confianza en nuestra empresa, sino que también asegura que cumplimos con los estándares de equidad y transparencia en la gestión de la información.</p>
<p>Sistema de información</p>	<p>¿Cree usted que el sistema de información ha ayudado a tener una mejor eficiencia respecto al</p>	<p>El sistema de información ha contribuido en CNEL el acceso a la información de una manera más eficiente. Aunque también presenta desafíos como la dependencia de la tecnología puede ser un inconveniente en caso de fallos técnicos o ciberataques, lo que podría interrumpir el acceso a la información y afectar el servicio al cliente.</p>	<p>Laudon y Laudon (2012) definen un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización.</p>	<p>En base a lo encontrado, la operatividad diaria del sistema de información integra diversos módulos que permiten la recolección de datos de consumo, procesamiento de facturas, almacenamiento de historiales de clientes y distribución de información relevante a los departamentos correspondientes. Este sistema no solo facilita una</p>

	acceso de la información?			toma de decisiones más informada y eficiente, sino que también mejora el control de nuestras operaciones, asegurando que brindemos un servicio de alta calidad y respondamos rápidamente a las necesidades de nuestros usuarios.
--	----------------------------------	--	--	--

Nota: Triangulación de información revelada por el Responsable del Departamento de Atención del Cliente de la Empresa CNEL, citas de investigaciones retrospectivas y análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

Tabla 4:

Matriz de entrevista Dirigida al Asistente Administrativo del Departamento de Atención al cliente de la Empresa Pública Eléctrica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad.

INDICADORES	PREGUNTA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CNEL	CITAS	ANÁLISIS
Sistema de Información	¿Estaría usted dispuesta que en la empresa CNEL se implementara una nueva herramienta tecnológica para ayudar a tener una mejor funcionalidad	<p>Si, porque implementar una nueva herramienta tecnológica que ayude a mejorar la funcionalidad dentro de la empresa ayudaría múltiples beneficios, como la optimización de procesos, la mejora en la gestión de la información y una mayor eficiencia en nuestras operaciones diarias.</p> <p>Por otro lado, la implementación de una nueva herramienta tecnológica como funcionaria puede facilitar el acceso a datos relevantes, mejorar la comunicación interna y externa, y permitirnos ofrecer un servicio más rápido y de mejor calidad a nuestros clientes.</p>	Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. (Peña, 2006).	En CNEL, el sistema de información está estructurado para satisfacer las necesidades informativas de todos los departamentos, desde la atención al cliente hasta la gestión operativa. Al proporcionar datos precisos y actualizados, el sistema permite a los responsables tomar decisiones más informadas y efectivas, mejorando así la eficiencia y la calidad del servicio. Esto resulta en una respuesta más rápida y adecuada a las demandas de nuestros usuarios y en un funcionamiento más

	dentro de la empresa?			cohesionado de la organización.
Acceso a la información	¿Cree usted que las principales dimensiones que presenta el sistema de información utilizado como herramienta tecnológica ante los desafíos encontrados en el entorno de la CNEL? ?	Sí, creo que el sistema de información de CNEL aborda eficientemente las principales dimensiones necesarias para enfrentar nuestros desafíos. Este sistema optimiza la eficiencia operativa, facilita el acceso rápido y seguro a la información, y mejora la colaboración entre departamentos. Además, asegura la protección de datos y se adapta a nuestras necesidades cambiantes, permitiéndonos responder de manera efectiva a las exigencias del entorno y mejorar el servicio al cliente.	Para, Pedro García (2019), es el derecho que tiene cualquier persona a acceder a la información pública que considere de su interés, con los únicos límites que señala la Ley.	En base a la información obtenida, en CNEL cumplen estrictamente con las normativas legales para proteger la privacidad y confidencialidad de la información, asegurando que nuestros clientes puedan ejercer su derecho sin obstáculos indebidos, lo que fortalece la confianza y la transparencia en nuestra gestión.
Sistema de información	En su opinión, ¿Cree usted que diseñar un plan alternativo con estrategias informativas sobre sistema de información útil como	Sí, considero que diseñar un plan alternativo con estrategias informativas sobre el uso del sistema de información sería muy beneficioso para CNEL. Este plan garantizaría una mejor gestión de la información en las diferentes áreas funcionales al proporcionar directrices claras y capacitación específica. Al mejorar la comprensión y el uso efectivo del sistema, se optimizarían los procesos internos, se reducirían los errores y se incrementaría	Según, Marilyn Pérez (2018), un sistema de información es entender y analizar cómo ocurre el impacto de la adopción de las tecnologías de información en los procesos de decisión	De acuerdo al autor, CNEL esto es crucial para optimizar nuestra operatividad. La adopción de tecnologías de información ha transformado nuestros procesos de toma de decisiones, proporcionando datos precisos y en tiempo real que permiten a los gerentes y administradores evaluar situaciones y tomar decisiones más

	herramienta garantiza una mejor gestión de información en las diferentes áreas funcionales de la CNEL?	la eficiencia operativa, contribuyendo así a un servicio más eficaz y a la satisfacción del cliente.	gerenciales y administrativos de las empresas.	informadas y estratégicas. Este análisis continuo del impacto de las tecnologías de información nos ayuda a mejorar la eficiencia, a adaptarnos rápidamente a cambios y a ofrecer un servicio de mayor calidad a nuestros clientes.
--	---	--	--	--

Nota: Triangulación de información revelada por el Asistente Administrativo del Departamento de Atención del Cliente de la Empresa CNEL, citas de investigaciones retrospectivas y análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

Anexo 3 – Preguntas de cuestionario abierto de la entrevista

- ¿Los funcionarios reciben capacitaciones acerca del uso de herramientas de digitales para tener una mejor gestión de la información?
- ¿Usted como funcionaria del CNEL tienen suficiente conocimiento acerca de la gestión documental y archivística que se generan en la empresa?
- ¿Cree usted que el Departamento de Atención al cliente tiene el acceso directo a la información que genera en la empresa por partes de los usuarios?
- ¿Cree usted que el sistema de información ha ayudado a tener una mejor eficiencia respecto al acceso de la información?
- ¿Estaría usted dispuesta que en la empresa CNEL se implementara una nueva herramienta tecnológica para ayudar a tener una mejor funcionalidad dentro de la empresa?
- ¿Cree usted que las principales dimensiones que presenta el sistema de información utilizado como herramienta tecnológica ante los desafíos encontrados en el entorno de la CNEL?

- ¿Crees usted, cuáles son las fuentes de información teóricas en el proceso de investigación focalizado en el sistema de información utilizado como herramientas existentes en la CNEL?
- En su opinión, ¿Cree usted que diseñar un plan alternativo con estrategias informativas sobre sistema de información útil como herramienta garantiza una mejor gestión de información en las diferentes áreas funcionales de la CNEL?

Propuesta de solución

Título de la Propuesta

Implementación del Sistema de información de gestión (MIS) como herramienta tecnológica en el proceso de la gestión de la información del Departamento de Atención al cliente de la CNEL.

Objetivo general

Proponer la implementación Sistema de información de gestión (MIS) para mejorar proceso de la gestión de la información del Departamento de Atención al cliente de la CNEL.

Objetivos específicos

- Identificar las necesidades y demandas de información que tienen los usuarios para garantizar su accesibilidad en el departamento de Atención al cliente de la CNEL.
- Propiciar la accesibilidad de la información al usuario para proporcionar información clara y actualizada sobre el uso de sistema de información de gestión (MIS) en el departamento de Atención al cliente de la CNEL
- Capacitar al personal de la CNEL para gestionar el manejo de sistema de información de gestión (MIS)

Introducción

En el dinámico panorama actual de la industria eléctrica, la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta rápida son esenciales para garantizar la satisfacción del cliente y mantener la competitividad. En este contexto, la implementación de un Sistema de

Información de Gestión (MIS) en el Departamento de Atención al Cliente de CNEL representa una iniciativa estratégica crucial. Un MIS bien estructurado no solo facilita la recolección, almacenamiento y análisis de datos críticos relacionados con el consumo de energía y los servicios proporcionados, sino que también mejora significativamente la toma de decisiones tanto estratégicas como operativas.

Los Sistemas de Gestión de información son el resultado de la interacción colaborativa entre personas, tecnologías y procedimientos (colectivamente llamados sistemas de información) orientados a solucionar problemas empresariales. ((MIS), 2020)

Estos implican que algunas tareas son mejor realizadas por el hombre, mientras que otras son muy bien hechas por la máquina, para prever información que apoye las operaciones, la administración y las funciones de toma de decisiones en una empresa. El sistema utiliza equipos de computación y software, procedimientos, manuales, modelos para el análisis, la planificación, el control y la toma de decisiones, además de bases de datos.

El Departamento de Atención al Cliente de CNEL desempeña un papel fundamental como punto de contacto directo con los usuarios finales. La implementación de un MIS en esta área específica no solo optimiza la gestión de la información interna, sino que también fortalece la capacidad de respuesta a las necesidades y consultas de los clientes de manera más eficiente y efectiva. Al centralizar y estructurar la información relevante, un MIS adecuado permite a los agentes de atención al cliente acceder fácilmente a datos cruciales sobre cuentas, consumos históricos, incidencias y otros aspectos operativos, lo que facilita una atención personalizada y de alta calidad.

Además de mejorar la experiencia del cliente, la implementación de un MIS en el Departamento de Atención al Cliente de CNEL también promueve una mayor integración y coordinación interna. Al proporcionar a los diferentes departamentos acceso a datos actualizados y precisos de manera rápida, el MIS facilita la colaboración interfuncional y el alineamiento estratégico. Esto permite a CNEL responder de manera más ágil a los cambios del mercado, optimizar recursos y procesos, y anticiparse proactivamente a las necesidades emergentes tanto de los clientes como del entorno regulatorio.

Desarrollo de la Propuesta

Para el desarrollo de esta propuesta se tomó en cuenta los resultados obtenidos de la investigación precedente, lo que permitió identificar las necesidades de información de los usuarios y las debilidades relacionadas al uso de sistemas de información, lo que determinó como solución de este estudio de caso la propuesta de implementación del sistema de información de gestión (MIS) para favorecer el proceso de gestión de información de los usuarios de la CNEL.

Las actividades que se realizarán durante el proceso de implementación sistema de información de gestión (MIS) son:

1. Planificación y Evaluación Inicial:

- ***Identificación de Necesidades:*** Se realiza un análisis detallado de las necesidades actuales y futuras de información de la organización, especialmente en áreas críticas como operaciones, finanzas, recursos humanos, y atención al cliente.
- ***Definición de Objetivos:*** Se establecen los objetivos específicos que se esperan alcanzar con la implementación del MIS, como mejorar la

eficiencia operativa, aumentar la calidad del servicio al cliente, o facilitar la toma de decisiones estratégicas.

2. Selección de Tecnología y Proveedor

- ***Investigación de Soluciones:*** Se realiza una evaluación exhaustiva de diferentes sistemas de información disponibles en el mercado que se ajusten a las necesidades y presupuesto de la organización.
- ***Selección del Proveedor:*** Basado en la investigación, se selecciona el proveedor de tecnología que mejor se alinee con los requisitos específicos del MIS y las capacidades de implementación.

3. Diseño y Desarrollo del Sistema:

- ***Definición de Requerimientos:*** Se detallan los requerimientos funcionales y técnicos del MIS, incluyendo la estructura de datos necesaria, interfaces de usuario, y funcionalidades específicas requeridas.
- ***Desarrollo del Software:*** Se procede con el desarrollo del software del MIS, asegurando que cumpla con todos los requisitos y estándares de calidad establecidos durante la fase de diseño.

4. Implementación e Integración:

- ***Pruebas y Validación:*** Se realizan pruebas exhaustivas para asegurar que el MIS funcione correctamente y cumpla con las expectativas de rendimiento y seguridad.
- ***Integración con Sistemas Existentes:*** El MIS se integra con otros sistemas y bases de datos existentes en la organización, asegurando la interoperabilidad y consistencia de la información.

5. Capacitación y Formación:

- **Formación del Personal:** Se proporciona formación adecuada a los empleados que utilizarán el MIS, tanto en el uso del sistema como en los nuevos procedimientos y políticas asociadas.
- **Documentación:** Se prepara documentación detallada y manuales de usuario para facilitar el aprendizaje y la referencia futura.

6. Lanzamiento y Monitoreo:

- **Implementación Piloto:** Se puede realizar una implementación piloto inicial en una parte limitada de la organización para validar el funcionamiento del MIS en condiciones reales.
- **Monitoreo y Evaluación Continua:** Se establecen mecanismos de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del MIS, identificar áreas de mejora y asegurar que cumpla con los objetivos establecidos.

7. Optimización y Mantenimiento:

- **Actualizaciones y Mejoras:** Se planifican actualizaciones regulares del software del MIS para incorporar nuevas funcionalidades, mejorar la seguridad y adaptarse a cambios tecnológicos y organizacionales.
- **Soporte Técnico:** Se establece un sistema de soporte técnico eficiente para resolver problemas y responder preguntas de los usuarios de manera oportuna. (Adrian, 2018)

Análisis de Factibilidad de la propuesta

Para realizar un análisis de factibilidad de la propuesta de implementación sistema de información de gestión se deben evaluar diferentes aspectos. A continuación, se presentan algunos elementos a considerar:

1. Factibilidad Técnica:

- **Requerimientos de Hardware y Software:** Evaluar si la infraestructura tecnológica existente es adecuada para soportar el MIS propuesto, o si se requiere actualizar o adquirir nuevos equipos y software.
- **Compatibilidad e Integración:** Determinar la capacidad del MIS para integrarse con los sistemas existentes de la organización sin afectar la operación actual y asegurando la interoperabilidad necesaria.

2. *Factibilidad Económica:*

- **Costos de Implementación:** Estimar los costos directos e indirectos asociados con la implementación del MIS, incluyendo desarrollo de software, adquisición de hardware, capacitación del personal, y consultoría externa si es necesario.
- **Beneficios Esperados:** Cuantificar los beneficios esperados del MIS, como reducción de costos operativos, mejora en la eficiencia, y aumento en la satisfacción del cliente, para determinar el retorno de inversión (ROI) y el periodo de recuperación esperado.

3. *Factibilidad Operativa:*

- **Aceptación del Usuario:** Evaluar la disposición y capacidad del personal para adoptar y utilizar el nuevo sistema, considerando la capacitación necesaria y posibles resistencias al cambio.
- **Impacto en las Operaciones:** Analizar cómo el MIS afectará los procesos operativos actuales, asegurando que la implementación no cause interrupciones significativas y garantizando una transición fluida.

4. *Factibilidad Organizativa:*

- **Alineación con Objetivos Estratégicos:** Verificar si la implementación del MIS está alineada con los objetivos estratégicos de la organización, como mejorar la calidad del servicio al cliente o fortalecer la competitividad en el mercado.
- **Gestión del Cambio:** Evaluar la capacidad de la organización para gestionar efectivamente el cambio organizacional que conlleva la implementación del MIS, asegurando el apoyo adecuado de la alta dirección y la comunicación efectiva con los empleados.

5. *Factibilidad Legal y Regulatoria:*

- **Cumplimiento Normativo:** Asegurarse de que el MIS cumpla con todas las regulaciones y normativas aplicables, especialmente en términos de privacidad y protección de datos, para evitar posibles sanciones legales o problemas de cumplimiento.

Recursos necesarios.

Para la implementación del sistema de información de gestión (MIS) en el Departamento de atención al cliente en la CNEL se requieren varios recursos que deben ser considerados y se presentan a continuación:

1. Recursos humanos:

- *Personal de gestión del proyecto:* Un gerente de proyecto, responsable de supervisar y coordinar la implementación del sistema de información de gestión (MIS)
- *Personal de gestión de contenido para el acceso a la información:* Encargados de actualizar y gestionar el contenido relacionado al

almacenamiento de información de los usuarios del sistema de información de gestión (MIS)

- *Equipo de capacitación:* Profesionales encargados de capacitar al personal en el uso efectivo del sistema de información de gestión (MIS) y su gestión.

2. Recursos financieros:

- *Presupuesto:* Fondos asignados para la adquisición del sistema de información de gestión (MIS), capacitación y soporte continuo.
- *Costos de licencia:* Se requiere una licencia de software, se deben incluir los costos correspondientes.
- *Costos de personal:* Los salarios y otros gastos relacionados con el personal involucrado en el proyecto deben ser considerados.

3. Recursos tecnológicos:

- *Hardware:* Servidores, equipos informáticos y otros dispositivos necesarios para la implementación del sistema de información de gestión (MIS).
- *Software:* Además del sistema de información de gestión (MIS), pueden ser necesarios otros software y herramientas relacionadas para el desarrollo y la gestión documental y archivística.
- *Infraestructura de red:* Conexiones de red y otros componentes necesarios para la integración i del sistema de información de gestión (MIS) con el sistema de información digital existente.

BENEFICIOS ESPERADOS

Los beneficios esperados de la implementación de un Sistema de Información de Gestión (MIS) en CNEP EP incluyen:

- 1. Mejora en la Eficiencia Operativa:** El MIS optimiza los procesos internos al automatizar tareas repetitivas, reduciendo errores humanos y mejorando la velocidad de respuesta en la gestión de consultas y solicitudes de los clientes. Esto conduce a una operación más ágil y eficiente.
- 2. Mejora en la Toma de Decisiones:** El acceso rápido y preciso a datos actualizados permite a los líderes y gerentes tomar decisiones más informadas y estratégicas. Esto incluye la planificación de la capacidad de servicio, la gestión de recursos y la optimización de la inversión en infraestructura eléctrica.
- 3. Mejora en la Experiencia del Cliente:** Con un acceso más fácil y rápido a la información relevante, el MIS permite una atención al cliente más personalizada y eficiente. Los clientes pueden recibir respuestas rápidas a sus consultas, seguimiento en tiempo real de sus solicitudes y una mejor gestión de sus cuentas.
- 4. Reducción de Costos:** La automatización de procesos y la mejora en la eficiencia operativa a través del MIS pueden conducir a una reducción de costos operativos. Esto incluye la optimización de inventarios, la reducción de tiempos de respuesta y la minimización de errores administrativos.
- 5. Mejora en la Transparencia y Cumplimiento:** El MIS facilita la documentación y el seguimiento de todas las transacciones y operaciones, mejorando la transparencia interna y asegurando el cumplimiento de normativas y regulaciones tanto internas como externas.
- 6. Incremento en la Productividad:** Al eliminar tareas manuales y mejorar la organización de la información, el MIS libera tiempo para que los empleados se enfoquen en actividades de mayor valor añadido, aumentando así la productividad general de la organización.

- 7. Adaptabilidad a Futuros Cambios:** La flexibilidad y escalabilidad del MIS permiten a CNEL EP adaptarse rápidamente a cambios en el entorno empresarial y tecnológico, asegurando que la organización esté preparada para futuras innovaciones y desafíos.