



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:

Análisis de las competencias informacionales y tratamiento de la información de los trabajadores en la empresa CNEL en la ciudad de Manta, año 2023: (Estudio de caso)

AUTOR:

Daniel Alejandro Manchay Mendoza

MANTA-ECUADOR 2023

TEMA:

Análisis de las competencias informacionales y tratamiento de la información de los trabajadores en la empresa CNEL en la ciudad de Manta, año 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:

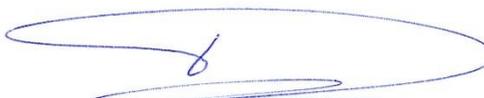
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del/de la estudiante **Daniel Alejandro Manchay Mendoza**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es “**Análisis de las competencias informacionales y tratamiento de la información de los trabajadores en la empresa CNEL en la ciudad de Manta, año 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.

Lugar, 24 de julio de 2024

Lo certifico,



Ing. Pablo Vidal Fernández. PhD.

Docente Tutor(a)

Área: Administrativas Contables y Comercio

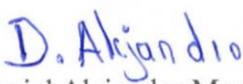
Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Declaración de Autoría

Quien suscribe Daniel Alejandro Manchay Mendoza estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el presente trabajo titulado “Análisis de las competencias informacionales y tratamiento de la información de los trabajadores en la empresa CNEL en la ciudad de Manta, año 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 del tutor Dr. Pablo Vidal, 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.


Daniel Alejandro Manchay Mendoza

Autor

Dedicatoria

A mi amada hija Alejandra:

Por todas esas veces en que tuve que alejarme, sacrificando instantes valiosos para seguir este camino, y por cada momento en que dudé en continuar, tu amor y tu cariño, a pesar de la distancia, han sido la fuente de mi fortaleza, mi inspiración y la razón detrás de cada esfuerzo. Este trabajo es un reflejo de todo lo que me has dado. Que cada página te recuerde el profundo amor y la dedicación que siento por ti. Tu apoyo ha sido el motor que ha hecho posible este logro, y por ello te lo dedico con todo mi corazón.

Daniel Alejandro Manchay Mendoza.

Reconocimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, institución que me ha brindado la oportunidad de crecer tanto académica como personalmente. A la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, por su constante apoyo y dedicación en mi formación.

Extiendo mi gratitud a todos los docentes que han compartido su conocimiento y experiencia conmigo. Su compromiso con la enseñanza ha sido fundamental para mi desarrollo profesional y personal.

Un agradecimiento especial al Ing. Pablo Vidal, mi tutor de tesis, cuya orientación y apoyo han sido vitales en este proyecto. Su guía y consejos han sido invaluable para la culminación de esta etapa.

A mi familia, gracias por su amor y respaldo incondicional. Su apoyo ha sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza a lo largo de este camino.

Finalmente, agradezco a mis compañeros de estudio por su amistad y colaboración. Compartir esta experiencia con ustedes ha sido una parte invaluable de mi vida académica.

Índice de Contenido

Introducción	9
Antecedentes Investigativos	11
Definición del Caso de Estudio	14
Justificación	16
Objetivos	18
Marco Teórico	19
Tratamiento de la Información	19
Importancia del Adecuado Tratamiento de la Información en las Organizaciones	20
Beneficios del Adecuado Tratamiento de la Información	20
Competencias Informacionales en la sociedad digital	20
Características de un Individuo Competente en el Manejo de la Información	21
Importancia de las Competencias Informacionales	21
Desarrollo de Competencias Informacionales	22
Competencias Informacionales en el Puesto de Trabajo	22
Importancia de Identificar las Competencias Informacionales en el Contexto Organizacional	22
Competencias Informacionales y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	23
Marco Metodológico	24
Diseño de la Investigación	24
Enfoque de la Investigación	24
Población y Muestra	25
Técnicas de Recolección de Datos	25
Instrumentos de Recolección de Datos	25
Resultados Obtenidos	27
Análisis de resultado	29
Conclusiones	40
Recomendaciones	41
Referencias	43
Anexos	47
Anexo 1	47
Anexo 2	47
Anexo 4	48
Anexo 5	50
Anexo 6	64
Encuesta	64

Propuesta.....66

Introducción

En el entorno empresarial contemporáneo, donde la información se ha convertido en un recurso esencial para la toma de decisiones y el crecimiento estratégico, resulta fundamental analizar las competencias informacionales y el tratamiento de la información en las organizaciones. Este estudio se enfoca específicamente en la Corporación Nacional Eléctrica (CNEL) de Manta durante el año 2023, evaluando cómo los empleados gestionan y utilizan la información en esta empresa proveedora de servicios eléctricos. Dada la necesidad de optimizar la gestión informacional para mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la posición en el mercado, la investigación adquiere relevancia en un contexto competitivo.

El objetivo principal de esta investigación es comprender las competencias informacionales de los trabajadores de CNEL y su impacto en la toma de decisiones. Para alcanzar este propósito, se plantean objetivos específicos: identificar las competencias informacionales de los empleados, analizar el proceso de recopilación y uso de información, evaluar la eficiencia en la toma de decisiones basada en datos y proporcionar recomendaciones para optimizar estas competencias y la gestión de la información en la empresa.

La metodología empleada en el estudio combina enfoques cualitativos y cuantitativos. Se utilizan encuestas y entrevistas con empleados para obtener una visión integral sobre el manejo de la información. La investigación se estructura en varias secciones clave: primero, se presenta una introducción que contextualiza el estudio y establece los objetivos; segundo, se realiza una revisión de la literatura y un marco teórico relevante; tercero, se describe la metodología utilizada para la recolección y análisis de datos; luego, se lleva a cabo un análisis detallado de los resultados obtenidos; y finalmente, se ofrecen conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos.

Se anticipa que los resultados de esta investigación revelarán áreas de mejora en la gestión informacional de CNEL. Las recomendaciones derivadas ofrecerán herramientas y estrategias efectivas para optimizar la capacidad de la empresa en la toma de decisiones, proporcionando así una base sólida para enfrentar los desafíos en un entorno empresarial cada vez más dinámico.

Antecedentes Investigativos

CNEL, como una de las principales empresas proveedoras de servicios eléctricos en Ecuador, desempeña un rol crucial en el desarrollo social y económico del país. Su capacidad para satisfacer la demanda energética de la población depende no solo de la infraestructura tecnológica, sino también de la formación y competencias del personal encargado de la gestión de estos servicios. En este contexto, las competencias informacionales se han convertido en un aspecto clave para asegurar que los trabajadores puedan manejar y transmitir información de manera eficiente, contribuyendo a una gestión efectiva y al desarrollo sostenible de la comunidad. (Corporación Nacional de Electricidad, s. f.)

Hoy en día, las habilidades informacionales son consideradas la base para que los individuos desarrollen actitudes efectivas en la satisfacción de las necesidades sociales. Según Peñafiel (2023), "la sociedad actual exige que los profesionales posean competencias informacionales adecuadas tanto para manejar la información como para transmitir (enseñar) sus competencias a otros" (p. 4).

Por su parte, Pinto y Guerrero (2017) sostienen que:

La alfabetización informacional puede considerarse como una habilidad instrumental que se centra en el uso de herramientas y recursos tecnológicos para acceder, procesar y comunicar información. Con el tiempo, esta habilidad evoluciona hacia el uso del pensamiento crítico, el análisis, la síntesis de información, la evaluación de fuentes de información y la comunicación efectiva. (p. 34)

Rojo et al. (2018) subrayan que "el desarrollo de las competencias informacionales supone un concepto complejo con múltiples dimensiones que incluye, además de los procesos formativos, la construcción de una identidad digital que es esencial en la ciudadanía

contemporánea" (p. 56). Este desarrollo es fundamental para afrontar los desafíos del acceso universal a la cultura y el conocimiento en la era digital.

Anchundia (2019) también argumenta que las habilidades informacionales son herramientas esenciales para adaptarse y resistir los cambios continuos e inevitables que enfrenta la sociedad. En sus palabras, "las habilidades informacionales incluyen la implementación de información específica en el contexto de todos los recursos disponibles y de manera integrada, con el objetivo de resolver exitosamente situaciones que se presentan en la vida cotidiana" (p. 78).

Existen estudios previos que sirven como referencia para la implementación del presente caso de estudio:

En Panamá, un estudio descriptivo y cuantitativo realizado por Sánchez et al. (2021) titulado *"Autopercepción de las competencias informacionales y su relación con el desempeño profesional"* reveló que los niveles de dominio de dichas competencias eran, en su mayoría, mínimos o regulares. Uno de los propósitos de esta investigación fue brindar directrices mediante un Programa de Alfabetización Informacional (ALFIN) para formar profesionales más críticos, con dominio de herramientas documentales y fuentes de información para la solución de problemas informativos.

En Ecuador, Cedeño et al. (2021) llevaron a cabo un trabajo en Portoviejo titulado *"Desarrollo de las Competencias Informacionales en el Contexto Académico y Profesional: Un Estudio de Caso"*, cuyo objetivo fue identificar características asociadas con el desarrollo de estas competencias y su relación con los programas de formación de usuarios. Los resultados indicaron que los aspectos más valorados en el desarrollo de competencias informacionales eran la búsqueda y evaluación de información, lo cual sirvió como base para el diseño de programas

de formación.

Finalmente, en un estudio realizado en Manta, Ecuador, Andrade et al. (2023) exploraron la percepción sobre el nivel de dominio de las competencias informacionales en su trabajo titulado *"Percepción de las competencias informacionales por estudiantes de la carrera de gestión de la información gerencial en la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí"*. Este estudio tuvo como propósito plantear un programa de capacitación basado en los resultados obtenidos, los cuales revelaron carencias significativas en habilidades vinculadas al procesamiento y comunicación de la información. Se determinó que los participantes se encontraban por debajo de la media en cuanto al dominio de competencias informacionales.

Definición del Caso de Estudio

La gestión eficiente de la información es un activo valioso para CNEL, esencial para el éxito y la eficacia de la empresa en un entorno cada vez más digitalizado y competitivo. En este trabajo, se pretende analizar e identificar las competencias informacionales y el tratamiento de la información por parte de los trabajadores de CNEL.

Se escoge como empresa para llevar a cabo esta investigación a la CNEL. Esta organización se constituyó mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008; y, estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución: Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de (*Corporación Nacional de Electricidad, s. f.*)

Actualmente, CNEL, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana. (*Corporación Nacional de Electricidad, s. f.*)

CNEL maneja una gran cantidad de datos y procesos complejos, esto proporciona un amplio campo de estudio para analizar las competencias informacionales y el tratamiento de la información en esta institución.

La elección de CNEL como empresa para llevar a cabo esta investigación se basa en varias razones sólidas y justificadas: CNEL es esencial para el funcionamiento de la sociedad y la economía, lo que hace que el tratamiento eficiente de la información sea de vital importancia para la operación y la toma de decisiones en este campo.

Ante el análisis de esta problemática se plantean las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuáles son las competencias informacionales actuales de los empleados de CNEL y en

qué medida satisfacen las necesidades operativas de la empresa? Esta pregunta busca identificar y evaluar las habilidades informacionales de los empleados y su alineación con las necesidades específicas de CNEL.

¿Cómo impactan las competencias informacionales de los empleados en la eficiencia de la gestión de la información y en la toma de decisiones dentro de CNEL? Se explora el efecto de las competencias informacionales en la eficacia del manejo de datos y en la calidad de las decisiones estratégicas.

¿Qué estrategias o intervenciones podrían implementarse para mejorar las competencias informacionales de los empleados de CNEL y optimizar la gestión de la información? Se pretende desarrollar recomendaciones para abordar las deficiencias identificadas y mejorar la gestión informacional en CNEL.

Justificación

La presente investigación se enfoca en el análisis de la gestión de competencias informacionales y el tratamiento de la información en el Departamento de Asuntos Corporativos de la Corporación Nacional Eléctrica (CNEL) en Manta. Este estudio evalúa la capacidad de los empleados para recopilar, procesar, almacenar y utilizar la información de manera efectiva en sus actividades laborales, así como su cumplimiento con las prácticas de seguridad de la información. La relevancia de este estudio radica en la creciente importancia de las competencias informacionales en el entorno corporativo actual.

Según Peñafiel Vázquez (2023), las habilidades informacionales son fundamentales para que los individuos puedan satisfacer las demandas de la sociedad y crear conocimiento efectivo. Mejorar estas competencias en el Departamento de Asuntos Corporativos puede optimizar los procesos, permitir una toma de decisiones más precisa y proyectar una imagen corporativa sólida, lo cual es crucial para el éxito de CNEL en un contexto digital competitivo.

La factibilidad del estudio se fundamenta en la capacidad de CNEL para proporcionar acceso a datos relevantes y en la disposición del personal para participar activamente en el proceso de investigación. Como una de las principales proveedoras de energía eléctrica en Ecuador, CNEL cuenta con una infraestructura sólida y un equipo comprometido con la mejora continua, lo que facilita tanto la implementación como la evaluación de las estrategias propuestas. Además, este estudio se alinea con los objetivos estratégicos de la empresa, que buscan fortalecer sus procesos internos y adaptarse a los desafíos del entorno empresarial actual.

En cuanto al impacto social, el estudio es de particular relevancia para CNEL, dado que la identificación de fortalezas y debilidades en las competencias informacionales del equipo permitirá diseñar estrategias personalizadas de capacitación y desarrollo. Estas estrategias

estarán dirigidas a optimizar la búsqueda, evaluación, análisis, síntesis y comunicación de la información, lo que contribuirá a una mayor eficiencia en las operaciones del departamento y a una mejora en la calidad de la toma de decisiones. Este fortalecimiento no solo beneficiará a la organización en su conjunto, sino que también potenciará el crecimiento profesional de los empleados, elevando su desempeño y su capacidad de desarrollo dentro de la empresa.

En definitiva, la elección del tema "Análisis de las competencias informacionales y tratamiento de la información en el Departamento de Asuntos Corporativos" es altamente relevante y oportuna. La investigación permitirá optimizar la gestión del conocimiento en CNEL, mejorar la comunicación y la toma de decisiones, y fortalecer la posición competitiva de la empresa en un mundo cada vez más interconectado y dependiente de la información. La implementación de las estrategias derivadas de este estudio contribuirá a una mayor eficacia en el manejo de la información, con beneficios directos tanto para la empresa como para sus empleados.

Objetivos

Objetivo General

Diagnosticar el estado de las competencias informacionales y el tratamiento de la información de los trabajadores de la empresa CNEL en la ciudad de Manta durante el año 2023, con el fin de identificar áreas de mejora y optimizar su eficacia en el manejo de la información.

Objetivos Específicos

1. Revisar y analizar el marco teórico sobre competencias informacionales y tratamiento de la información, estableciendo las bases conceptuales necesarias para el diagnóstico en CNEL.
2. Identificar las competencias informacionales y los métodos de tratamiento de la información actualmente empleados por los trabajadores de CNEL en la ciudad de Manta, proporcionando un panorama detallado de las prácticas vigentes.
3. Proponer acciones de mejora basadas en los hallazgos del diagnóstico y la evaluación, diseñando estrategias y recomendaciones dirigidas a fortalecer las competencias informacionales y el tratamiento de la información en la empresa.

Marco Teórico

Tratamiento de la Información

Barrera (2016) define el tratamiento de la información como “las operaciones que las personas realizamos con la información”, las cuales pueden incluir lectura, escritura, copia, traducción, transmisión, ordenación, clasificación, comparación, análisis y archivo. Este tratamiento puede ser manual o automático, utilizando recursos tecnológicos como máquinas de escribir, calculadoras y ordenadores.

Mahiques Benavent (2014) afirma que el procesamiento de información incluye:

1. **Recopilación y limpieza de datos:** Recolectar datos, comprobarlos y eliminar posibles errores.
2. **Almacenamiento:** Retención de datos hasta que sea necesario.
3. **Procesamiento de datos:** Lograr los resultados deseados.
4. **Salida de datos:** Comunicar los resultados obtenidos tras el procesamiento (p. 30).

Así mismo Sedano (2017) detalla que el tratamiento de la información incluye las siguientes fases:

1. **Búsqueda o recogida de información:** A través de varias fuentes y su almacenamiento.
2. **Clasificación de la información obtenida.**
3. **Selección de la información necesaria:** Evaluar, discriminar y filtrar la información disponible, considerando los objetivos de la empresa.
4. **Elaboración de documentos y presentación:** Distribuir la información a los interesados (p. 3).

Importancia del Adecuado Tratamiento de la Información en las Organizaciones

Márquez y Barbosa (2017) afirman que la información en las organizaciones debe ser creada, procesada, transformada, generada, almacenada o protegida para realizar acciones o alcanzar objetivos. Un manejo adecuado evita pérdidas financieras, de imagen, incumplimientos de contratos y sanciones legales (p. 11).

Buyo (2015) destaca que la definición de flujos de comunicación y pautas de tratamiento de la información es crucial para el crecimiento y la gestión adecuada de una empresa.

Beneficios del Adecuado Tratamiento de la Información

El tratamiento efectivo de la información en las organizaciones ofrece varios beneficios, tales como:

1. **Toma de decisiones estratégicas más acertadas:** Utilizando información veraz y actual.
2. **Identificación de oportunidades de negocio:** Mejora la eficiencia en la gestión de recursos y optimización de procesos.
3. **Mejora de la calidad del servicio:** Genera mayor satisfacción al ofrecer atención personalizada.
4. **Mayor competitividad:** Con información precisa para conocer mejor el mercado (Competencias básicas, 2009).

Competencias Informacionales en la sociedad digital

Según “Mesa Vázquez et al. (2022), las competencias informacionales son “el conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que permiten a un individuo reconocer cuando necesita información, dónde encontrarla, cómo evaluar su idoneidad y cómo utilizar la información” (p. 106).

La American Library Association (1998) define las competencias informacionales como la capacidad de “reconocer e identificar, localizar, evaluar, organizar, comunicar y utilizar información de manera efectiva, y la resolución de problemas para el aprendizaje a lo largo de la vida”.

Baranda et al. (2017) amplían esta definición afirmando que las competencias informacionales son un sistema de conocimientos, habilidades, valores y cualidades que se desarrolla en respuesta a necesidades individuales y sociales, permitiendo un desempeño satisfactorio en la búsqueda, procesamiento y producción de nueva información para generar conocimiento (p. 87).

Uribe-Tirado y Castaño (2017) sostienen que estas competencias abarcan conocimientos, habilidades y actitudes para utilizar TIC y otra información de manera efectiva, eficiente, crítica y ética, aplicable a diversos ámbitos como el académico, laboral, profesional, económico, político, social y cultural (p. 5).

Características de un Individuo Competente en el Manejo de la Información

De acuerdo con Martín y Rodríguez (2017), una persona es competente a nivel informacional si:

1. Posee la capacidad para buscar información.
2. Analiza y selecciona eficientemente la información localizada.
3. Organiza y procesa adecuadamente la información.
4. Comunica y difunde la información eficaz, ética y legalmente (p. 211).

Importancia de las Competencias Informacionales

Urbano et al. (2022) destacan que la sociedad moderna requiere habilidades para transformar información en nuevos conocimientos, debido a los avances tecnológicos y el flujo

constante de información.

Soto (2021) añade que la sobreabundancia de información genera angustia, subrayando la necesidad de desarrollar competencias para identificar fuentes confiables, evaluar y gestionar contenidos en diversos formatos, tanto impresos como electrónicos (p. 1).

Desarrollo de Competencias Informacionales

Sierra Escobar (2013) afirma que la creciente cantidad de información exige conocimientos y herramientas para organizar, restaurar y almacenar eficientemente la información, desarrollando habilidades de gestión que permitan identificar necesidades y estrategias de búsqueda eficientes (p. 162).

Competencias Informacionales en el Puesto de Trabajo

Ortoll Espinet (2003) señala que las habilidades informacionales son competencias básicas para el entorno laboral, incluyendo la capacidad para:

1. Comprender los procesos organizacionales.
2. Utilizar aplicaciones para explorar información necesaria.
3. Adquirir conocimientos que complementen los objetivos estratégicos.
4. Evaluar y determinar la relevancia de la información para la toma de decisiones y resolución de problemas.

Importancia de Identificar las Competencias Informacionales en el Contexto

Organizacional

Valdés Martínez y Torres Ponjuán (2021) afirman que identificar y desarrollar competencias en información mejora el desarrollo profesional y es clave para el desempeño en cualquier profesión (p. 53-54).

Competencias Informacionales y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Colmenares (2022) destaca que la competitividad actual requiere una actualización constante del conocimiento para evitar la obsolescencia (p. 123).

Moreira (2010) enfatiza que la información y la tecnología se apoyan mutuamente, y la tecnología facilita el almacenamiento, organización, replicación y difusión de la información (p. 2).

Valdés Martínez y Torres Ponjuán (2021) agregan que dominar habilidades técnicas es esencial para la gestión efectiva de la información en las organizaciones (p. 55).

Cárdenas (2011) menciona que una de las funciones esenciales de las tecnologías es hacer accesible la información, facilitando su manejo y recuperación (p. 1).

Marco Metodológico

Diseño de la Investigación

Este estudio adoptó un diseño de investigación mixto, integrando enfoques cualitativos y cuantitativos. Este enfoque permitió una comprensión integral de las competencias informacionales y el tratamiento de la información de los trabajadores en la empresa CNEL en la ciudad de Manta durante el año 2023. El diseño mixto permitió analizar tanto las dimensiones cualitativas (profundidad de la comprensión) como las dimensiones cuantitativas (amplitud de los datos), lo cual es clave para abordar la complejidad de los fenómenos estudiados (Creswell & Plano Clark, 2018).

Enfoque de la Investigación

Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo permitió explorar en profundidad las competencias informacionales y las prácticas de tratamiento de la información. Se realizaron entrevistas en profundidad y análisis documental para obtener una comprensión detallada de las experiencias y percepciones de los empleados. Este tipo de enfoque es ideal para captar las sutilezas y matices de las experiencias humanas en contextos específicos (Merriam & Tisdell, 2016).

Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo facilitó la medición y cuantificación de datos relacionados con competencias informacionales y prácticas de manejo de la información mediante encuestas estructuradas, proporcionando una visión general de la prevalencia de estas prácticas entre los empleados. Las encuestas estructuradas son una herramienta eficaz para recopilar datos que se pueden analizar estadísticamente, ofreciendo así una visión general y cuantificable de los fenómenos estudiados (Fowler, 2014).

Población y Muestra

Población

La población objetivo consistió en todos los trabajadores de la empresa CNEL en la ciudad de Manta durante el año 2023.

Muestra

Se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia, compuesta por un total de trece empleados. Los participantes fueron escogidos en función de su disponibilidad y relevancia para el estudio.

Técnicas de Recolección de Datos

Entrevistas

Se llevó a cabo una entrevista semiestructurada con el director del Departamento de Asuntos Corporativos de CNEL. La entrevista exploró en profundidad sus experiencias y percepciones sobre las competencias informacionales y las prácticas de tratamiento de la información dentro del departamento. Las entrevistas semiestructuradas son particularmente útiles para obtener información detallada y contextualizada sobre temas específicos (Patton, 2015).

Encuestas

Se aplicaron encuestas estructuradas a una muestra representativa de 13 empleados. Las encuestas permitieron la recolección de datos cuantitativos sobre competencias informacionales y manejo de la información, facilitando el análisis estadístico de la prevalencia y distribución de estas prácticas entre los empleados (Fowler, 2014).

Instrumentos de Recolección de Datos

Guiones de Entrevistas

Se desarrollaron guiones estructurados para las entrevistas, cubriendo aspectos clave relacionados con competencias informacionales. Estos guiones garantizaron la consistencia en las preguntas formuladas y la exhaustividad en la obtención de información, siguiendo las recomendaciones de Kvale y Brinkmann (2015).

Cuestionarios de Encuestas

Se diseñaron cuestionarios con 6 preguntas específicas sobre competencias informacionales y tratamiento de la información. Los cuestionarios fueron validados previamente para asegurar su relevancia y claridad, conforme a las pautas establecidas por Dillman, Smyth, y Christian (2014).

Tiempo de Realización

El estudio se llevó a cabo durante el año 2023. La recolección de datos se realizó entre mayo y junio de 2024, y el análisis y la redacción del informe final se completaron en julio de 2024.

Resultados Obtenidos

El Director del departamento tiene experiencia limitada en el uso de herramientas informáticas y utiliza principalmente el correo electrónico interno y la intranet para las tareas diarias. También es responsable del repositorio central y del sistema de documentación de proyectos, que aún no se ha cerrado oficialmente. Gestiona el sistema Milton Morris Partner, que es fundamental para la clasificación y almacenamiento de información digital. Esto demuestra conocimiento de sistemas de gestión documental específicos, aunque su uso de herramientas más avanzadas parece ser limitado. Según el entrevistado, la formación en alfabetización informacional en CNEL no es suficiente para el departamento de relaciones corporativas. A pesar de recibir capacitación frecuente en otras áreas de la empresa, su equipo tiene un acceso limitado a estas oportunidades, lo que podría afectar la eficiencia y la adecuación de las habilidades de TI.

Esta persona accede a la información necesaria para sus funciones a través de diversos sistemas: Quipux, sistema electrónico interno Ciprax y el sistema de seguimiento y recomendaciones SCRA. Además, mantienen un vínculo con la Contraloría General del Estado a través de su plataforma, lo que muestra la dependencia de múltiples plataformas para obtener información, como una agencia de información distribuida.

Para investigar, procesar y utilizar la información, el entrevistado utiliza principalmente correos electrónicos y discos duros físicos. La dependencia de métodos de almacenamiento físico puede indicar una limitación en la adopción de tecnologías avanzadas o en la integración de sistemas eficientes de gestión de la información.

El principal desafío identificado es la gestión de los procesos de auditoría. Esto significa que es necesario mejorar la trazabilidad, la accesibilidad y la organización de los datos para

cumplir con los requisitos de auditoría de manera más efectiva.

El Director sugiere un sistema de recarga como DOCUMENT, que facilita el control de la información. Ahora, están buscando un nuevo software de gestión de la información, y se han dado cuenta de que las herramientas actuales no son efectivas y que se necesita un sistema más sólido para una gestión integral de los datos.

El departamento de TIC es responsable de la seguridad de la información confidencial en CNEL y ofrece formación y conferencias periódicas. Aunque son medidas de seguridad, su eficacia podría mejorarse mediante una mayor frecuencia y adecuación de la formación.

Según lo previsto, la capacitación en seguridad de la información se realiza anualmente, pero el superior cree que será más frecuente para fortalecer los conocimientos del personal.

La capacitación continua es esencial para hacer un buen trabajo y mantener actualizadas las prácticas de seguridad.

El entrevistado señala que el personal de la secretaría general, que maneja grandes volúmenes de datos, necesita capacitación constante en el adecuado manejo y manipulación de los datos. Esto pone de relieve la necesidad particular que existe en la sociedad de mejorar la competencia informativa de los empleados que manejan información crítica.

El análisis de las entrevistas indica varias áreas de mejora en la gestión de la información corporativa de CNEL. Si bien el guía utiliza herramientas y técnicas básicas, es evidente la necesidad de estar capacitado en competencias de información y seguridad. Además, gestionar información avanzada e implementar capacitaciones más frecuentes para aumentar la eficiencia y seguridad en la gestión de datos.

Análisis de resultado

1. Entrevista con el Analista Reinaldo Guilera

Objetivo: Evaluar las competencias informacionales y el manejo de la información en el Departamento de Asuntos Corporativos de CNEL.

a) Experiencia en el uso de herramientas informáticas:

El analista utiliza herramientas básicas como el correo interno y la intranet de la empresa. También gestiona un sistema documental y es responsable del archivo central de un proyecto finalizado, pero no cerrado formalmente. Maneja el sistema Milton Morris Partner para almacenar y clasificar la información digitalizada.

b) Capacitación formal en competencias informacionales:

El entrevistado mencionó que el departamento de Asuntos Corporativos recibe pocas capacitaciones formales. Sin embargo, señaló que otras áreas de la empresa que manejan diferentes tipos de información tienen acceso a capacitaciones más frecuentes.

c) Acceso a la información necesaria para el trabajo:

El analista accede a la información a través de los sistemas Quipux, el correo interno Ciprax, y el sistema de seguimiento y recomendaciones SCRA. Además, mantiene un vínculo con la Contraloría General del Estado utilizando su plataforma.

d) Herramientas y sistemas utilizados para buscar, procesar y utilizar la información:

Para buscar, procesar y almacenar información, el entrevistado emplea correos electrónicos y discos duros físicos.

e) Desafíos en el manejo de la información:

El principal desafío identificado por el analista es la gestión de procesos de auditoría.

f) Mejoras sugeridas para el manejo de la información en CNEL:

El analista sugirió Re implementar un sistema similar al antiguo DOCUMENT, que anteriormente permitía un control eficiente de la información. Actualmente, se espera la implementación de un nuevo software mejorado para la gestión de todo tipo de información.

g) Medidas de seguridad para proteger la información confidencial:

El Departamento de TICS es responsable de la seguridad de la información confidencial, proporcionando capacitaciones y charlas periódicas para enseñar a los trabajadores cómo proteger la información.

h) Capacitación sobre prácticas de seguridad de la información:

Las capacitaciones sobre seguridad de la información se realizan anualmente según un cronograma establecido. El analista considera que estas capacitaciones deberían ser más frecuentes para reforzar el conocimiento del personal, destacando la importancia de la formación continua para un buen desempeño laboral.

i) Áreas con necesidad de mayor capacitación o apoyo:

El analista destacó la necesidad de capacitaciones constantes para el personal de la secretaría general, que maneja grandes volúmenes de información, para asegurar una gestión y manipulación adecuada de la información.

Encuesta

Preguntas:

1. ¿Con que frecuencia utilizas la información en tu trabajo diario?

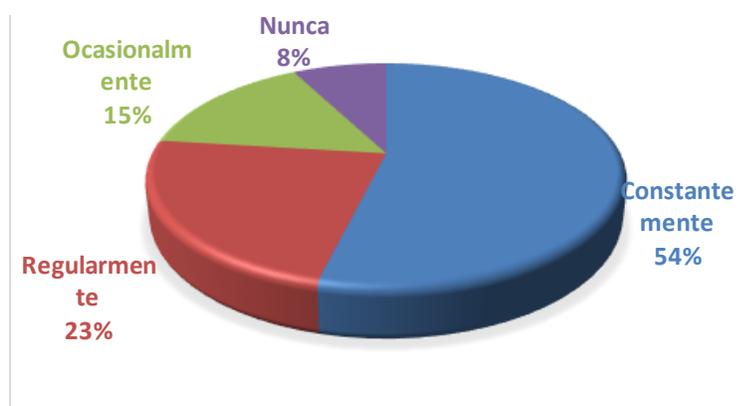
Tabla 1

Frecuencia de Uso de la Información en el Trabajo Diario		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Constantemente	7	54%
Regularmente	3	23%
Ocasionalmente	2	15%
Nunca	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Departamento Corporativo

Figura 1

Frecuencia de Uso de la Información en el Trabajo Diario



Fuente: Elaboración propia

Nota: Los datos reflejan el porcentaje de empleados de asuntos corporativas que utilizan la información en su trabajo diario.

Análisis: La mayoría de los empleados de relaciones corporativas (54%) suelen utilizar la

información en su trabajo diario. Esto significa que la información es importante para ellos en su trabajo y necesitan acceso constante a ella. Un pequeño porcentaje de empleados (8%) no utiliza esta información en absoluto en su trabajo diario. Esto puede deberse a que su trabajo no requiere ninguna información o tienen acceso a ella por otros medios.

Interpretación: Se proporciona una representación visual clara de la frecuencia con la que un grupo de personas utiliza la información en su trabajo diario. Los datos muestran que la información es una herramienta fundamental para la mayoría de las personas en el grupo, pero hay una gran diferencia en la frecuencia con la que se utiliza. Esto invita a que hay dos grupos distintos de personas en el grupo: uno que depende en gran medida de la información para su trabajo y otro que la utiliza con menos frecuencia.

2. **¿Como evaluarías tus habilidades para analizar y procesar la información que necesitas para tu trabajo?**

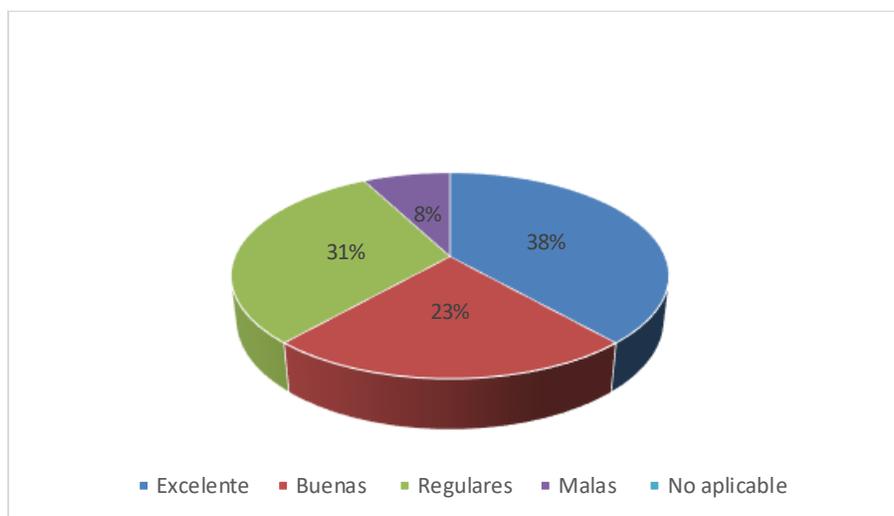
Tabla 2

Indicadores de Evaluación de Habilidades para		
Analizar y Procesar Información		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	38%
Buenas	3	23%
Regulares	4	31%
Malas	1	8%
No	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Departamento Corporativo.

Figura 2

Indicadores de Evaluación de Habilidades para Analizar y Procesar Información



Fuente: Elaboración propia

Nota: Los resultados de la evaluación de habilidades revelan una variabilidad en las capacidades de análisis y procesamiento de información entre los empleados.

Análisis: La mayoría de los empleados (61%) cree que tienen excelentes o buenas habilidades para analizar y comprender información. Esto explica que los gerentes de relaciones corporativas valoran la importancia de estas habilidades. Una proporción significativa de empleados (31%) calificó sus habilidades como promedio. De todo esto queda claro que todavía queda mucho trabajo por hacer en este ámbito. Un pequeño porcentaje de empleados (8%) cree que sus habilidades son deficientes. Esto puede deberse a que su trabajo no requiere buenas habilidades analíticas o a que no han recibido suficiente formación.

Interpretación: Los resultados del gráfico proponen que la mayoría de los encuestados confían en sus habilidades para analizar y procesar información. Esto es un resultado positivo, ya que la capacidad de analizar y procesar información es una habilidad esencial para el éxito en muchos trabajos.

3. ¿Has recibido formación o capacitación en competencias informacionales por parte de la empresa?

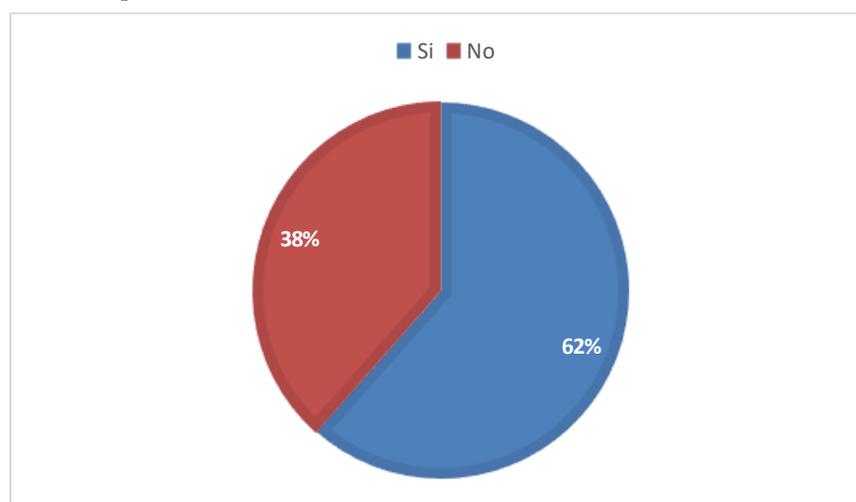
Tabla 3

Formación o Capacitación en Competencias Informacionales por Parte de la Empresa		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	62%
No	5	38%
Total	13	100%

Fuente: Departamento Corporativo

Figura 3

Formación o Capacitación en Competencias Informacionales por Parte de la Empresa



Fuente: Elaboración propia

Nota: El gráfico representa el porcentaje de empleados que han recibido formación en competencias informacionales por parte de la empresa

Análisis: El gráfico arroja datos que evidencian como la mayoría de los empleados (62%)

recibieron formación en conocimientos informáticos por parte de la empresa. Esto indica que la empresa cree en ayudar a los empleados a desarrollar las habilidades que necesitan para tener éxito en el mundo digital. Sin embargo, es importante señalar que un porcentaje significativo de empleados (38%) no ha recibido capacitación o educación en tecnología informática. Esto sugiere que hay margen de mejora en este ámbito.

Interpretación: Los resultados del gráfico muestran que la empresa está haciendo un buen trabajo al proporcionar formación en competencias informacionales a sus empleados. Sin embargo, todavía hay un margen de mejora, ya que un porcentaje significativo de empleados no ha recibido esta formación. La empresa podría considerar ampliar sus programas de formación para que todos los empleados tengan la oportunidad de desarrollar sus habilidades en este ámbito.

4. **¿Cuáles son los principales obstáculos o desafíos que enfrenta al gestionar la información en el contexto de su trabajo?**

Tabla 4

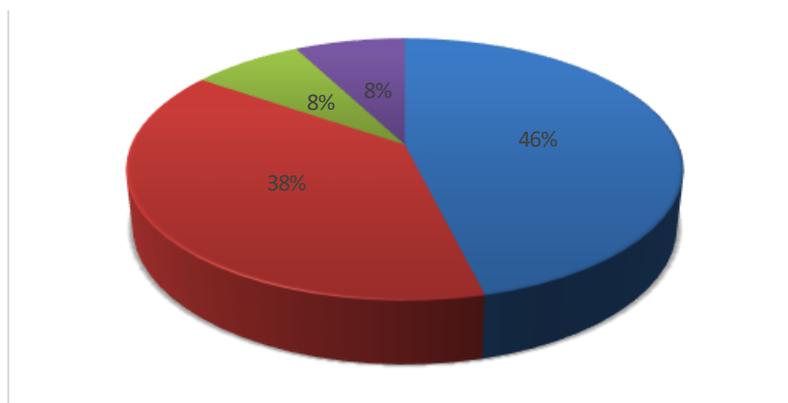
Principales Obstáculos para la Gestión de la Información en el Trabajo		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Acceso limitado a información relevante	6	46%
Dificultades técnicas (por ejemplo, problemas con el software, hardware)	5	38%
Falta de capacitación en el manejo de información	1	8%

Otras	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Departamento Corporativo

Figura 4

Principales Obstáculos para la Gestión de la Información en el Trabajo



Fuente: Elaboración propia

Nota: El gráfico ilustra los principales desafíos que los empleados enfrentan en la gestión de la información dentro de la organización.

Análisis: El 46% de los empleados reportan dificultades para acceder a la información que necesitan para realizar su trabajo. Esto puede deberse a que la información no está disponible en formato digital, no está bien organizada o no se encuentra en un lugar accesible. El 38% de los empleados reporta problemas técnicos con la gestión de la información. Esto puede incluir problemas con el software, el hardware o la conectividad a Internet. El 8% de los empleados afirma no tener la formación suficiente para gestionar la información de forma eficaz. Esto puede incluir no saber cómo utilizar software de tecnología de la información o no saber cómo encontrar y evaluar cierta información.

Interpretación: Los resultados del gráfico advierten que existen varios obstáculos que dificultan a los empleados gestionar la información de manera efectiva. El acceso limitado a información relevante es el obstáculo más importante, seguido de las dificultades técnicas. La falta de capacitación en el manejo de información también es un problema que debe abordarse.

5. **¿En qué medida crees que el uso eficiente de herramientas digitales puede mejorar tu desempeño laboral?**

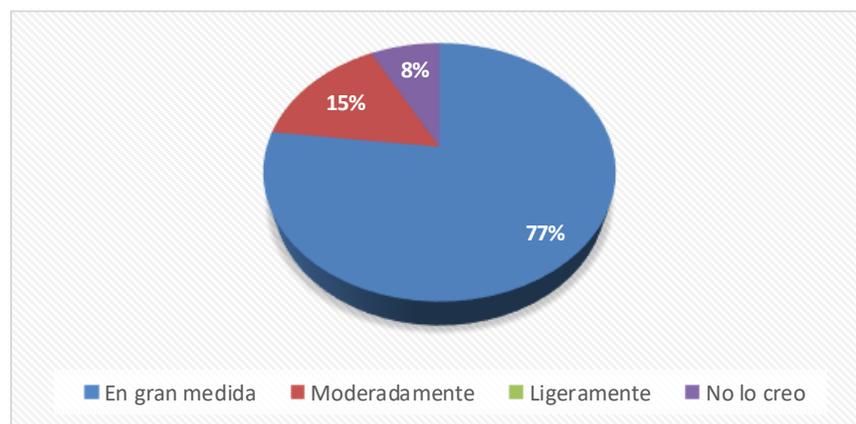
Tabla 5

Impacto del Uso Eficiente de Herramientas Digitales en el Desempeño Laboral		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
En gran medida	10	77%
Moderadamente	2	15%
Ligeramente	0	0%
No lo creo	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Departamento Corporativo

Figura 5

Impacto del Uso Eficiente de Herramientas Digitales en el



Fuente: Elaboración propia

Nota: El gráfico refleja las percepciones de los empleados sobre el impacto del uso eficiente de herramientas digitales en su desempeño laboral.

Análisis: El 77% de los empleados respondió que cree que el uso eficiente de las herramientas digitales puede mejorar significativamente el desempeño laboral. Esto demuestra que la mayoría de los empleados cree que las herramientas digitales pueden tener un impacto positivo en su trabajo. El 8% de los empleados respondió que no cree que el uso eficiente de las herramientas digitales pueda mejorar su desempeño laboral. Esto puede deberse a que los empleados no creen que las herramientas sean relevantes para su trabajo o que no tienen la experiencia o las habilidades necesarias para utilizarlas de manera eficaz.

Interpretación: Los resultados de la encuesta muestran que una gran mayoría de los trabajadores cree que el uso eficiente de herramientas digitales puede mejorar su productividad. Esto es un dato positivo que indica que los trabajadores están cada vez más abiertos a la adopción de nuevas tecnologías en su trabajo. Las herramientas digitales pueden mejorar la productividad de los trabajadores de diversas maneras. Por ejemplo, pueden ayudar a los trabajadores a: Automatizar tareas repetitivas, mejorar la comunicación y la colaboración, acceder a información y recursos.

6. ¿Consideras que se proporciona suficiente apoyo para el desarrollo de tus competencias informacionales?

Tabla 6

Percepción del Apoyo para el Desarrollo de Competencias

Informacionales

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	54%
No	3	23%

Mas o menos	3	23%
Total	13	100%

Fuente: Departamento Corporativo

Figura 6

Percepción del Apoyo para el Desarrollo de Competencias Informacionales



Fuente: Elaboración propia

Nota: El gráfico ilustra la percepción de los encuestados sobre el apoyo recibido para el desarrollo de sus competencias informacionales.

Análisis: El 54% de los encuestados respondió que podría brindarles el apoyo suficiente para desarrollar sus competencias informacionales. El 23% de los encuestados respondió que no considera que se brinde el apoyo suficiente para su desarrollo de competencias informacionales. El 23% de los encuestados respondió que considera que se deben proporcionar recursos más o menos suficientes para el desarrollo de sus competencias informacionales.

Interpretación: En general, los resultados indican que la mayoría de los encuestados consideran que se proporciona suficiente apoyo para el desarrollo de sus competencias informacionales. Sin embargo, un número significativo de encuestados no está satisfecho con el nivel de apoyo actual.

Conclusiones

La investigación sobre el estado de las competencias informacionales y el tratamiento de la información en los empleados de CNEL, Manta, en 2023, cumplió con el objetivo general de diagnosticar estas áreas clave, revelando tanto fortalezas como aspectos que requieren mejora.

Primero, el análisis del marco teórico proporcionó una base conceptual sólida que permitió entender y contextualizar las competencias informacionales y su relevancia en el entorno organizacional de CNEL. Este sustento teórico fue crucial para evaluar con precisión las prácticas actuales.

En segundo lugar, se identificaron y evaluaron las competencias informacionales de los trabajadores, revelando que, aunque una parte significativa de los empleados ha recibido capacitación, aún persiste una brecha que podría impactar en la eficacia del manejo de la información. Este diagnóstico subraya la necesidad de implementar acciones que aseguren una formación más equitativa y accesible para todos los trabajadores.

En tercer lugar, la evaluación del tratamiento de la información evidenció obstáculos como el acceso limitado a información relevante y las dificultades técnicas, los cuales fueron identificados como barreras significativas para la gestión eficaz de la información en CNEL. Estos hallazgos reflejan áreas específicas que requieren intervención para mejorar la infraestructura y el flujo de información dentro de la empresa.

Finalmente, el interés de los empleados en mejorar sus competencias informacionales y la percepción de apoyo insuficiente en este proceso destacan la necesidad de reforzar las estrategias de desarrollo de habilidades en la organización, alineando los esfuerzos de capacitación con las expectativas y necesidades de los empleados.

Recomendaciones

Ampliar la Cobertura de Capacitación en Competencias Informacionales

Dado que el 38% de los empleados no ha recibido capacitación en competencias informacionales, se recomienda desarrollar un programa de capacitación integral y obligatorio que cubra a toda la plantilla. Este programa debe incluir seguimiento y evaluación continua para asegurar su efectividad, cerrando la brecha identificada y garantizando una formación equitativa y completa.

Mejorar la Accesibilidad y Organización de la Información

Los resultados mostraron que el 46% de los empleados enfrenta dificultades en el acceso a información relevante. Por ello, es fundamental implementar sistemas de gestión de la información más eficientes y accesibles. Esto incluye la realización de una auditoría de los sistemas actuales, la identificación de áreas de mejora y la adopción de tecnologías que optimicen tanto la organización como el acceso a la información, lo que permitirá superar este obstáculo crítico.

Abordar las Dificultades Técnicas

Con el 38% de los empleados señalando problemas técnicos como una barrera, se recomienda fortalecer el soporte técnico y la infraestructura tecnológica en CNEL. Incrementar los recursos del departamento de TI, actualizar la infraestructura de hardware y software, y ofrecer soporte técnico continuo son acciones necesarias para reducir las dificultades técnicas y mejorar el flujo de trabajo.

Fomentar el Uso Eficiente de Herramientas Digitales

Para mejorar la adopción de herramientas digitales, se debe promover su uso mediante capacitaciones específicas y demostraciones prácticas de sus beneficios. Se sugiere ofrecer

talleres y seminarios sobre el uso eficiente de estas herramientas, además de compartir casos de éxito dentro de la empresa, lo que puede aumentar la motivación y la competencia en su utilización.

Aumentar el Apoyo y Recursos para el Desarrollo de Competencias

Dado que el 46% de los empleados considera que el apoyo para el desarrollo de competencias informacionales es insuficiente, es esencial incrementar tanto el apoyo como los recursos disponibles. Proveer acceso a cursos en línea, tutorías, material didáctico adicional y fomentar una cultura de aprendizaje continuo contribuirán a un entorno más favorable para el desarrollo de estas competencias.

Referencias

Alberto, N. L., Alfaro Bernedo, J. O., Aguado Lingan, A. M., & González Ponce de León, E. R. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(4), 345-367.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40661/46389>

Andrade, S. P. A., Vera, M. F. Z., Caicedo, M. M. L., Vélez, C. del C. P., & Ocaña, K. R. P. (2023). Percepción de las competencias informacionales por estudiantes de la carrera de gestión de la información gerencial en la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí: Perception of information skills by students of the management information career at Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.543>

American Library Association. (1998). *Information Literacy Standards for student learning* [Internet]. Chicago: American Library Association.

www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/informationliteracy.htm

Anchundia, F. (2019). La gestión de las competencias informacionales en la formación del conocimiento: Fundamentos para un proceso de aprendizaje competente. *Revista REHUSO*, 3(2), 82-93. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1784>

Baranda, J. S., Díaz, E. R., & González, M. L. (2017). Las competencias informacionales: Una necesidad de la formación permanente. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v5i2.178>

Barrera, O. V. (2016). *Tratamiento de la información y sus aplicaciones*. Prezi.Com. <https://prezi.com/ysntdtei9od7/tratamiento-de-la-informacion-y-sus-aplicaciones/>

Buyo. (2015). *Problemas en el tratamiento de la información en organizaciones*. Scribd.

<https://es.scribd.com/document/261574669/Problemas-en-el-Tratamiento-de-La-Informacion-en-Organizaciones>

Cedeño, G., Morales, M., & Arteaga, J. C. (2021). Desarrollo de competencias informacionales en la educación superior. *Revista REHUSO*, 5(3), 3794.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/3794/3547>

Colmenares, D. (2022). La competencia informacional: Vinculación con las habilidades para la investigación en la formación del administrador de empresas. *Revista Ciencias de la Información*, 1(13), 107-125.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). SAGE Publications.

<https://bayanbox.ir/view/236051966444369258/9781483344379-Designing-and-Conducting-Mixed-Methods-Research-3e.pdf>

Cuesta. (2019). ¿Qué es la competencia informacional? ¿Cómo nos ayuda ante los fake news, ciberanzuelos y otros fenómenos de la sociedad de la (des)información? | UNIBA.

<https://www.unibarcelona.com/int/actualidad/noticias/que-es-la-competencia-informacional-como-nos-ayuda-ante-los-fake-news>

Delgado, F. E., & García, R. X. (2019). La gestión de las competencias informacionales en la formación del conocimiento: fundamentos para un proceso de aprendizaje competente. *Revista REHUSO*, 4(1), 2298-2424.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/2298/2424>

Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method* (4th ed.). Wiley.

<https://psycnet.apa.org/record/2014-34233-000>

Fernández, L. C. de. (2011). Competencia en el manejo de la información mediante la utilización de las TIC. *Bibliotecas*, 29(1), Article 1.

Fowler, F. J. (2014). *Survey Research Methods* (5th ed.). SAGE Publications.
https://www.google.com.ec/books/edition/Survey_Research_Methods/CR-MAQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Floyd+J.+Fowler%22&printsec=frontcover

Historia. (s. f.). CNEL EP. Recuperado 22 de julio de 2024, de
<https://www.cnelep.gob.ec/historia/>

Jurado Pruna, F. X., Yarad Jeadá, P. V., & Joe Luis Carrión Jumbo. (2020). Análisis de las características del sector microempresarial en Latinoamérica y sus limitantes en la adopción de tecnologías para la seguridad de la información. *Revista Ecociencia*, 10(1), 303-314.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/303/233>

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing* (3rd ed.). SAGE Publications.
https://books.google.ro/books?id=Dz1mS4oe8qIC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Liquinchana, C. (2020). Análisis del uso de herramientas informáticas para la gestión de activos empresariales en las empresas del sector alimenticio registradas en la Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha. Obtenido de
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7721/1/T3335-MAE-Ch%c3%a1vez-Analisis.pdf>

Lucía, A. V., & Saraiva Cruz Ignacio. (2020). Búsqueda y evaluación de información: dos competencias necesarias en el contexto de las fake news. *Palabra Clave*, 9(1), 45-65.
<https://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/PCe090/12400>

Mahiques Benavent, S. (2014). El tratamiento y la transmisión de la información. *Core*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/235863194.pdf>

Márquez, D. E. C., & Barbosa, J. A. C. (2017). Modelo de gestión de tratamiento de la información. *Alejandro*, 5(3), 96-115.

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/996/PROYECTO%20FINAL%20JORGE%20Y%20DEISY.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Martín, A. H., & Rodríguez, A. I. (2017). La importancia de las competencias digitales e informacionales para el desarrollo de una escuela intercultural. *Revista Interacções*, 13(43), Article 43. <https://doi.org/10.25755/int.12038>

Mesa Vázquez, J., Pardo Gómez, M. E., & Cedeño Marcillo, G. E. (2022). Competencias informáticas e informacionales en la gestión de información científica en la formación del posgrado. *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 48(2), 103-114.

<https://doi.org/10.4067/S0718-07052022000200103>

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation* (4th ed.). Wiley. <https://anyflip.com/unwzk/rejm/basic/>

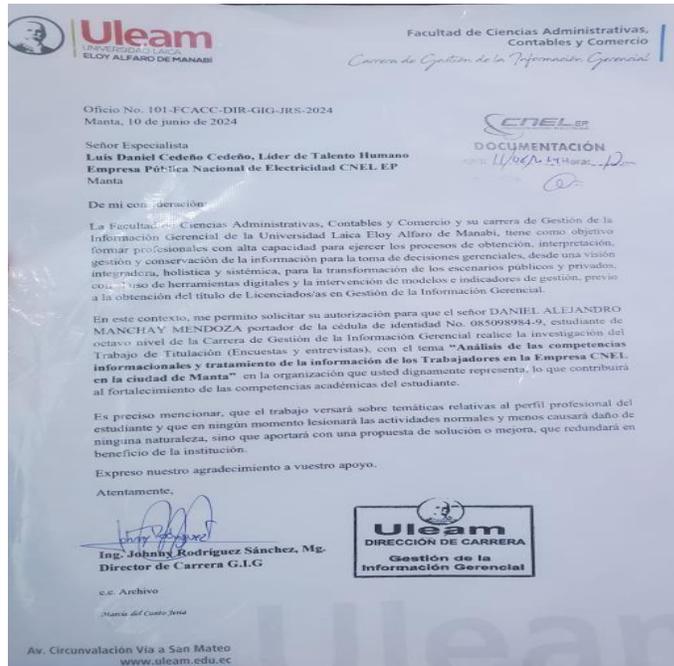
Moreira, M. A. (2010). ¿Por qué formar en competencias informacionales y digitales en la educación superior? *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 7(2), 45-67. <https://www.learntechlib.org/p/149479/>

Morales, F., Sergio Toapanta, & Renato M. Toasa. (2019). Implementación de un sistema de seguridad. Obtenido de <https://repos>

Anexos

Anexo 1

Oficio



Anexo 2

Entrevista con el Líder de Asuntos Corporativos



Anexo 4

Diseño de preguntas para la entrevista

ENTREVISTA DIRIGIDA AL LIDER DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS CORPORATIVOS DE CNEL.

Objetivo de la Entrevista:

El objetivo de esta entrevista es recabar información sobre la experiencia y percepción del líder del Departamento de Asuntos Corporativos de CNEL en relación con el uso de herramientas informáticas, las competencias informacionales, y las prácticas de seguridad de la información dentro de la empresa. La información obtenida se utilizará para realizar un diagnóstico de las competencias informacionales de los trabajadores y para identificar posibles áreas de mejora en el tratamiento de la información en CNEL.

- 1) ¿Cuál es su experiencia en el uso de herramientas informáticas en su trabajo diario?
- 2) ¿Ha recibido capacitación formal en competencias informacionales dentro de la empresa CNEL?
- 3) ¿Cómo accede usted a la información necesaria para realizar sus tareas laborales?
- 4) ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para buscar, procesar y utilizar la información en su trabajo?
- 5) ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al tratar con la información en su trabajo?
- 6) ¿Qué mejoras considera que podrían implementarse para facilitar el manejo de la información en CNEL?
- 7) ¿Qué medidas de seguridad se implementan en CNEL para proteger la información confidencial?

- 8) ¿Ha recibido capacitación sobre prácticas de seguridad de la información en la empresa?
- 9) ¿Existen áreas específicas en las que le gustaría recibir más capacitación o apoyo en relación con las competencias informacionales?

Anexo 5

Cuadro de preguntas y respuestas

PREGUNTAS	PARTICIPANTE	CITA	ANÁLISIS
1) ¿Cuál es su experiencia en el uso de herramientas informáticas en su trabajo diario?	En mi trabajo diario, utilizo varias herramientas informáticas básicas como el correo interno y la intranet de la empresa. Soy responsable de gestionar un sistema documental y el archivo central de un proyecto que ya ha finalizado, aunque todavía no se ha cerrado formalmente. Además, manejo el sistema Milton Morris Partner, que es clave para almacenar y clasificar toda la información digitalizada del archivo.	Tal como menciono (Liquinchana, 2020, pág. 15) en la actualidad existen herramientas informáticas que ayudan a la gestión de los activos empresariales que han sido adoptados por las empresas a fin de garantizar la mayor confiabilidad de sus activos y por ende obtener mayores beneficios del uso de los mismos”.	La experiencia del participante con herramientas informáticas refleja una integración básica de tecnología en sus funciones diarias, lo cual es crucial para la gestión eficiente de la información en la empresa. Tal como indica Liquinchana (2020), el uso de herramientas como el sistema Milton Morris Partner no solo facilita el almacenamiento y clasificación de la información, sino que

			<p>también optimiza la gestión de los activos empresariales. Esto es fundamental para garantizar la confiabilidad de los datos y maximizar los beneficios que la empresa puede obtener de sus recursos tecnológicos. La integración de estas herramientas permite a los empleados manejar grandes volúmenes de información de manera organizada y accesible, lo cual es vital para la toma de decisiones estratégicas.</p>
--	--	--	--

<p>2) ¿Ha recibido capacitación formal en competencias informacionales dentro de la empresa CNEL?</p>	<p>En nuestro departamento de asuntos corporativos, lamentablemente, recibimos pocas capacitaciones formales en competencias informacionales. Sin embargo, otras áreas específicas que manejan diferentes tipos de información suelen recibir capacitaciones con más frecuencia.</p>	<p>(Lucía & Saraiva Cruz Ignacio, 2020) señalan que “la adquisición de competencias informacionales resulta imprescindible para el desarrollo Individual y de la sociedad en su conjunto”.</p>	<p>La respuesta del participante sugiere una falta de capacitación uniforme en competencias informacionales dentro de la empresa. Mientras que algunas áreas reciben más formación, el departamento de asuntos corporativos no ha tenido las mismas oportunidades. Esto puede crear desigualdades en el manejo de la información, afectando potencialmente la eficiencia y la calidad del trabajo en ciertas áreas. Como mencionan Lucía y Saraiva Cruz Ignacio (2020), la adquisición de</p>
---	--	--	---

			<p>competencias informacionales es esencial para el desarrollo tanto individual como organizacional. Por lo tanto, sería beneficioso que CNEL implementara un programa de capacitación más amplio y regular para asegurar que todos los empleados puedan desarrollar estas competencias críticas.</p>
<p>3) ¿Cómo accede usted a la información necesaria para realizar sus tareas laborales?</p>	<p>Para acceder a la información que necesito en mi trabajo, utilizo varios sistemas como Quipux, el correo interno Ciprax y el sistema de seguimiento y recomendaciones SCRA. Además, tengo un</p>	<p>(Viña, 2021, pág. 16) nos dice que "El acceso a sistemas y/o herramientas informáticas con la finalidad de facilitar las tareas diarias, fomentar la comunicación optimizar el envío, hacer un tratamiento Adecuado de</p>	<p>El acceso a múltiples sistemas como Quipux, Ciprax y SCRA demuestra un enfoque estructurado para la gestión de información dentro de CNEL. La conexión con la Contraloría General del</p>

	<p>vínculo con la Contraloría General del Estado, lo que me permite utilizar su plataforma para obtener información relevante.</p>	<p>la información y de su custodia, etc., con una finalidad exclusiva de cumplimiento de la prestación laboral en remoto"</p>	<p>Estado también amplía el acceso a información relevante, lo cual es crucial para la transparencia y la rendición de cuentas en el trabajo diario. Según Viña (2021), el uso de estos sistemas no solo facilita la comunicación y la gestión de tareas, sino que también asegura un tratamiento adecuado de la información. Esta estructura robusta permite a los empleados realizar sus funciones de manera más eficiente y con una mayor precisión, contribuyendo a la efectividad general de la organización.</p>
--	--	---	--

<p>4) ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para buscar, procesar y utilizar la información en su trabajo?</p>	<p>Principalmente, empleo correos electrónicos y discos duros físicos para almacenar y gestionar toda la información necesaria para mis tareas.</p>	<p>(Stefania, Cordova Alejandro, & Fuentes Juan Ignacio, 2020, pág. 11) nos dice que aportaron en "un sistema tecnológico diseñados diseñados para integrar procesos de diferentes áreas, pero no todas las organizaciones distintivamente, como es en el caso de los poseen áreas emprendimientos hoteleros, por lo que implementar un sistema ERP, de alto costo y al no tener tantas áreas o departamentos, no sería rentable".</p>	<p>El uso de correos electrónicos y discos duros físicos indica una dependencia de métodos más tradicionales para la gestión de la difusión y almacenamiento de información. Si bien estos pueden ser efectivos en algunos casos, la falta de integración con sistemas más avanzados puede limitar la eficiencia y la capacidad de respuesta de la empresa. Stefania, Cordova Alejandro, y Fuentes Juan Ignacio (2020) destacan que la implementación de sistemas tecnológicos más integrados podría mejorar</p>
---	---	--	--

			significativamente estos procesos. Por lo tanto, sería recomendable que CNEL considerara la adopción de tecnologías más modernas y eficientes, como sistemas ERP, que pueden facilitar una mejor integración y gestión de la información en toda la organización.
5) ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al tratar con la información en su trabajo?	Los principales desafíos que enfrento están relacionados con la gestión de procesos de auditoría, ya que estos requieren un manejo preciso y cuidadoso de la información.	Mediante la revista de estos autores (Alberto, Alfaro Bernedo Juan Oswaldo , Aguado Lingan Aracelli Mónica , & González Ponce de León Erica Rojana, 2023, pág. 4), nos hace "Atender y dar respuesta a los desafíos que enfrentan estas organizaciones permitirá	Los desafíos relacionados con la gestión de procesos de auditoría subrayan la necesidad de un manejo preciso y cuidadoso de la información en CNEL. La precisión es crucial para asegurar la integridad de los datos y evitar errores que podrían tener repercusiones

		<p>el abordaje adecuado de la innovación y competitividad en el mercado global, construyendo el éxito a largo plazo, mejorando la rentabilidad, su reputación y lealtad de clientes, y reduciendo el riesgo de fracasos y pérdidas".</p>	<p>significativas. Como mencionan Alberto, Alfaro Bernedo Juan Oswaldo, Aguado Ligan Aracelli Mónica, y González Ponce de León Erica Rojana (2023), responder adecuadamente a estos desafíos es esencial para la innovación y la competitividad de la empresa. Mejorar la gestión de la información puede no solo aumentar la eficiencia operativa, sino también fortalecer la reputación y la lealtad de los clientes, reduciendo al mismo tiempo los riesgos de fracasos y pérdidas.</p>
--	--	--	--

<p>6) ¿Qué mejoras considera que podrían implementarse para facilitar el manejo de la información en CNEL?</p>	<p>Pienso que sería muy beneficioso reimplementar un sistema similar al DOCUMENT, que utilizábamos anteriormente y permitía un control más eficiente de la información. Actualmente estamos a la espera de un nuevo software mejorado para la gestión de todo tipo de información, lo cual podría facilitar enormemente nuestro trabajo.</p>	<p>Estos autores (Alberto, Alfaro Bernedo Juan Oswaldo , Aguado Lingan Aracelli Mónica , & González Ponce de León Erica Rojana, 2023, pág. 4) ,nos dicen que para un mejor manejo son "Las Tecnologías de Información y Comunicación pueden automatizar y mejorar actividades de una organización, permiten integrar y controlar actividades de la empresa, con independencia de los lugares en los que éstas se realizan.</p>	<p>La sugerencia de Re implementar un sistema similar al DOCUMENT resalta la necesidad de herramientas más efectivas para la gestión de la información. La espera de un nuevo software refleja una conciencia sobre la importancia de actualizar y mejorar las tecnologías utilizadas. Alberto, Alfaro Bernedo Juan Oswaldo, Aguado Lingan Aracelli Mónica, y González Ponce de León Erica Rojana (2023) destacan que las TICs pueden automatizar y mejorar las actividades de una organización. La implementación de un</p>
--	--	--	--

			<p>sistema actualizado podría no solo facilitar el control y acceso a la información, sino también mejorar la eficiencia y productividad de los empleados, contribuyendo a una mejor gestión general de la empresa.</p>
<p>7) ¿Qué medidas de seguridad se implementan en CNEL para proteger la información confidencial?</p>	<p>El departamento de TICS es el encargado de la seguridad de la información confidencial. Proporcionan capacitaciones y charlas para enseñar a los trabajadores cómo proteger la información de manera adecuada.</p>	<p>Según estos autores (Morales, Sergio Toapanta, & , Renato M Toasa, 2019, pág. 6) nos dice que se puede implementar "La propuesta de seguridad para asegurar la información confidencial y privada se basa en utilizar 4 equipos físicos como servidores para en</p>	<p>La asignación de la responsabilidad de la seguridad de la información al departamento de TICS y las capacitaciones proporcionadas son indicativos de una estrategia de seguridad bien definida en CNEL. Morales, Sergio Toapanta, y Renato M.</p>

		<p>ellos implementar el firewall perimetral que reemplazará a los appliance, estos trabajarán en alta disponibilidad en los dos Data Center".</p>	<p>Toasa (2019) sugieren que una infraestructura robusta, como servidores con firewalls perimetrales, es crucial para proteger la información confidencial. Es fundamental que CNEL continúe fortaleciendo sus medidas de seguridad y asegure que todos los empleados estén bien informados y capacitados sobre cómo proteger la información. Esto no solo protege los datos de la empresa sino que también asegura el cumplimiento con las regulaciones de privacidad y seguridad de la información.</p>
--	--	---	---

<p>8) ¿Ha recibido capacitación sobre prácticas de seguridad de la información en la empresa?</p>	<p>Sí, las capacitaciones sobre seguridad de la información se realizan de acuerdo con un cronograma, generalmente a principios de año. Considero que estas capacitaciones deberían ser más frecuentes para reforzar el conocimiento del personal, ya que la formación constante es crucial para un buen desempeño laboral. Aunque las capacitaciones se realizan una vez al año, el correo institucional siempre enfatiza la importancia de estas prácticas.</p>	<p>Según Jurado Pruna, F. X (JuradoPruna, YaradJeada, & JoeLuisCarriónJumbo, 2020, pág. 10) nos menciona que "Al hablar de seguridad de la información en forma general se hace referencia a los recursos necesarios para proteger los sistemas informáticos y mantener su normal funcionamiento, esta protección debe ser tanto en lo tangible (hardware) como el intangible (software)"</p>	<p>Las capacitaciones anuales sobre seguridad de la información indican un esfuerzo de CNEL para educar a sus empleados sobre prácticas de seguridad. Sin embargo, la frecuencia limitada de estas sesiones puede no ser suficiente para mantener al personal actualizado con las últimas amenazas y mejores prácticas. Jurado Pruna, F. X, Yarad Jeada, y Joe Luis Carrión Jumbo (2020) destacan la importancia de proteger tanto los recursos tangibles como intangibles de la empresa. Por lo tanto, sería</p>
---	---	---	---

			beneficioso aumentar la frecuencia de estas capacitaciones y proporcionar actualizaciones regulares para asegurar que todos los empleados estén bien equipados para manejar las amenazas de seguridad de manera efectiva.
9) ¿Existen áreas específicas en las que le gustaría recibir más capacitación o apoyo en relación con las competencias informacionales?	Sí, las capacitaciones sobre seguridad de la información se realizan de acuerdo con un cronograma, generalmente a principios de año. Considero que estas capacitaciones deberían ser más frecuentes para reforzar el conocimiento del personal, ya que la	Según (Delgado & García, 2019, pág. 2) Las competencias informacionales consisten en poner en práctica, de forma combinada o integrada, en un contexto y con un contenido determinado, todos los recursos disponibles para solucionar con éxito problemas y aprender a	La necesidad de más capacitación en seguridad de la información y otras competencias informacionales refleja una conciencia entre los empleados sobre la importancia de estas habilidades. Delgado y García (2019) señalan que las competencias informacionales permiten

	<p>formación constante es crucial para un buen desempeño laboral.</p> <p>Aunque las capacitaciones se realizan una vez al año, el correo institucional siempre enfatiza la importancia de estas prácticas.</p>	<p>aprender, a partir de la interacción efectiva con la Información".</p>	<p>a los individuos resolver problemas de manera efectiva y aprender a aprender. Al ampliar las oportunidades de capacitación en estas áreas, CNEL no solo puede mejorar la eficiencia y efectividad de sus empleados, sino también fomentar una cultura de aprendizaje continuo y adaptación al cambio. Esto es especialmente relevante en un entorno laboral cada vez más digitalizado y dependiente de la información.</p>
--	--	---	---

Anexo 6

Encuesta a los trabajadores del departamento

Objetivo de la Encuesta:

El presente cuestionario tiene como finalidad examinar las competencias informacionales de los trabajadores del departamento de CNEL. A través de esta encuesta, se busca identificar las herramientas y sistemas informáticos más utilizados, los obstáculos recurrentes en la gestión de la información, así como las posibles necesidades de capacitación adicional. Los resultados obtenidos proporcionarán insumos valiosos para proponer estrategias de mejora orientadas a optimizar el manejo de la información y a fortalecer las competencias necesarias para un desempeño eficiente en el entorno laboral de CNEL.

Encuesta

Competencias informacionales

1) ¿Con qué frecuencia utilizas la información en tu trabajo diario?

- Constantemente
- Regularmente
- Ocasionalmente
- Nunca
- Otros: [Especificar]

2) ¿Cómo evaluarías tus habilidades para analizar y procesar la información que necesitas para tu trabajo?

- Excelente
- Buenas
- Regulares

- Malas
- No aplicable

3) ¿Has recibido formación o capacitación en competencias informacionales por parte de la empresa?

- Sí
- No

4) ¿Cuáles son los principales obstáculos o desafíos que enfrenta al gestionar la información en el contexto de su trabajo?

- Acceso limitado a información relevante
- Dificultades técnicas (por ejemplo, problemas con el software, hardware)
- Falta de capacitación en el manejo de la información
- Otros (especificar)

5) ¿En qué medida crees que el uso eficiente de herramientas digitales puede mejorar tu desempeño laboral?

- En gran medida
- Moderadamente
- Ligeramente
- No lo creo

6) ¿Consideras que CNEL proporciona suficiente apoyo para el desarrollo de tus competencias informacionales?

- Sí
- No
- Más o menos

Propuesta

Propuesta de Fortalecimiento de las competencias informacionales para favorecer las Gestión de la Información en la CNEL

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Fortalecer el sistema de gestión de la información en CNEL mediante un modelo integral que combine la capacitación continua de los empleados en competencias informacionales con la optimización de la infraestructura tecnológica, con el fin de mejorar la accesibilidad y organización de la información y aumentar la eficiencia operativa.

Objetivos Específicos

Desarrollar un programa de capacitación integral que cubra a todos los empleados, asegurando que adquieran las competencias informacionales necesarias para un manejo eficaz de la información.

Implementar mejoras en la infraestructura tecnológica para garantizar un acceso eficiente a la información relevante y una adecuada organización de la misma.

Monitorear y evaluar continuamente la efectividad de las acciones implementadas, ajustando la estrategia según los resultados obtenidos.

Justificación

La gestión de la información es un pilar fundamental para el desempeño eficaz de cualquier organización. En el contexto de CNEL, una empresa de servicios públicos, la eficiencia en el manejo de la información es crucial para la toma de decisiones y la satisfacción del cliente.

De acuerdo con autores como González (2018) y Peña (2019), las competencias informacionales son esenciales para que los empleados puedan gestionar, evaluar y utilizar la

información de manera efectiva. Asimismo, una infraestructura tecnológica adecuada es vital para soportar estas competencias, asegurando que la información esté disponible en el momento y formato necesario.

La propuesta se justifica en la necesidad de cerrar las brechas identificadas en el diagnóstico y de establecer una base sólida que permita a CNEL enfrentar con éxito los desafíos futuros en la gestión de la información.

Descripción de la Propuesta

Programa Integral de Capacitación en Competencias Informacionales

Objetivo

Desarrollar y ejecutar un programa de formación continua en competencias informacionales que asegure la capacitación de todos los empleados, mejorando sus habilidades para gestionar la información de manera eficiente.

Contenido del Programa

Módulos Teóricos

Fundamentos de la gestión de la información.

Competencias informacionales en el ámbito laboral.

Talleres Prácticos

Uso de herramientas digitales y tecnologías específicas de CNEL.

Manejo de sistemas de gestión documental (DMS).

Simulaciones y ejercicios prácticos en la gestión de la información.

Evaluaciones Periódicas

Implementación

Modalidad: Híbrida (presencial y en línea) para maximizar la accesibilidad.

Duración: 6 meses con módulos intercalados.

Frecuencia: Sesiones semanales de 2 horas.

Optimización del Sistema de Gestión de la Información

Objetivo

Mejorar la infraestructura tecnológica y los procesos asociados a la gestión de la información para asegurar que esta sea accesible y esté organizada de manera eficiente.

Acciones Propuestas

Auditoría de Sistemas Actuales

Evaluación de la situación actual de los sistemas de gestión de la información.

Identificación de cuellos de botella y áreas de mejora.

Adopción de Nuevas Tecnologías

Implementación de un sistema de gestión documental (DMS) actualizado.

Integración de plataformas colaborativas para la gestión de proyectos y comunicación interna.

Mejora de la Infraestructura Tecnológica

Actualización de hardware y software.

Fortalecimiento del departamento de TI para soporte técnico continuo.

Monitoreo y Evaluación

Objetivo

Asegurar que las mejoras implementadas sean efectivas y contribuyan al objetivo general de optimizar la gestión de la información en CNEL.

Métodos de Evaluación

Indicadores Clave de Rendimiento (KPI):

Medición del impacto de la capacitación y mejoras tecnológicas.

Indicadores de satisfacción del empleado y efectividad del acceso a la información.

Encuestas de Satisfacción:

Realización de encuestas periódicas a los empleados para obtener retroalimentación.

Reuniones de Seguimiento:

Reuniones trimestrales para revisar avances y ajustar las estrategias según sea necesario.

Cronograma de implementación

Actividad	Duración	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Planificación de programa de capacitación	1 mes	01/09/2024	30/09/2024
Desarrollo de contenidos de capacitación	2 meses	01/10/2024	30/12/2024
Implementación de programas de capacitación	6 meses	05/01/2025	28/05/2025
Auditoria del Sistema de gestión de la información	2 meses	01/06/2025	25/08/2025
Implementación de nuevas tecnologías	4 meses	01/09/2024	28/01/2026
Monitoreo y	3 meses	01/02/2025	31/05/2025

evaluación inicial			
Revisión y ajustes de estrategias	2 meses	01/06/2025	24/08/2025