



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:

Herramienta Power Bi como Técnica en la Gestión de Información en el Departamento de Guardalmacén en el IESS de los Esteros, 2024 (Estudio de caso).

AUTOR:


Michael Paul Pilozo Cevallos

MANTA – ECUADOR

2024

Tema:

Herramienta Power BI como Técnica en la Gestión de Información en el Departamento de Guardamacén en el IESS de los Esteros, 2024 (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 Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

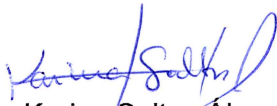
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante PILOZO CEVALLOS MICHAEL PAUL, legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024, cumpliendo el total de 240 horas (96 FASE I: Diseño y 144 horas FASE II: Análisis de Resultados), cuyo tema del proyecto es "Herramienta Power Bi como Técnica en la Gestión de Información en el Departamento de Guardalmacén en el IESS de los Esteros, 2024 (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, 6 de enero de 2025.

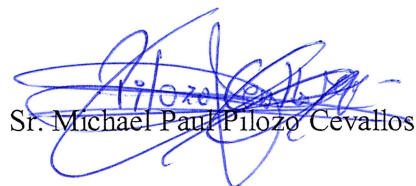
Lo certifico,


 Lic. Karina Saltos Alaya Mg.
Docente Tutor(a)

Autoría

Yo, Michael Paul Piloza Cevallos, con cédula de identidad N° 131672045-5, perteneciente a la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, egresado de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el siguiente estudio de caso con el tema: “Herramienta Power BI como Técnica en la Gestión de Información en el Departamento de Guardalmacén en el IESS de los Esteros, 2024”, es de mi autoría.

De esta manera, reconozco que los aprendizajes adquiridos en estos años son únicamente obtenidos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Sr. Michael Paul Piloza Cevallos

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis queridos padres Wilmer Pilozo y Enma Cevallos, que han sido pilares fundamentales en mi vida, a ustedes que con su amor incondicional, apoyo constante y sabios consejos me han acompañado en cada paso de este proceso, les agradezco con todo mi corazón, dado que, han sido mi refugio en los momentos difíciles y mi mayor motivación para seguir adelante. Gracias por estar siempre presente, celebrando mis triunfos y dándome fuerzas para superar los retos.

A mi abuelo Ramon Cevallos, quien siempre me inspiró a soñar en grande y nunca rendirme. Tu ejemplo de perseverancia y fortaleza ha sido una luz en mi camino, y este logro no habría sido posible sin tus palabras de aliento y tus muestras de cariño, que siempre fueron de inspiración.

Le dedico este trabajo a mi novia María Fernanda Anchundia, que fue mi guía en cada observación y enseñanza que me ayudó a crecer como profesional y como persona, tu compromiso y entusiasmo han dejado una huella imborrable en mi formación, y siempre te llevare en mí. A mis compañeros y amigos, por sus consejos y por estar presentes en los momentos de incertidumbre y logros. Finalmente, a mí mismo, como recordatorio de que el esfuerzo y la perseverancia siempre dan frutos, este trabajo es un reflejo mí perseverancia y compromiso con el aprendizaje continuo, que día a día se va fortaleciendo con todas las personas que se encuentran a mi lado.

Sr. Michael Paul Pilozo Cevallos

Reconocimiento (agradecimiento)

Le agradezco este esfuerzo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por haberme dado el estudio, así mismo, estoy eternamente agradecido con los docentes de la Carrera de la Información Gerencial perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, dado que, me apoyaron a lo largo de este camino. A ustedes que creyeron en mí incluso cuando yo dudaba, a los que me escucharon, aconsejaron o simplemente me brindaron su compañía en los momentos en que más lo necesitaba. Este logro no es solo mío, sino también de cada uno de ustedes que me ayudó a llegar hasta aquí, gracias por ser mi red de apoyo y por recordarme siempre que los sueños se alcanzan con esfuerzo, dedicación y fe.

Finalmente, le agradezco a mi tutora la Licenciada Karina Saltos, cuya dedicación, paciencia y experiencia han sido fundamentales en la construcción de este proyecto. Esto no hubiera sido posible sin su guía, que fue fundamental para alcanzar cada uno de mis objetivos propuestos.

Sr. Michael Paul Piloza Cevallos

Índice

Tema	2
Certificado del tutor.....	3
Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento (agradecimiento)	6
Introducción	9
Antecedentes Investigativos.....	11
Definición del Caso de Estudio	13
Justificación del Caso de Estudio	16
Objetivos del Estudio de Caso	18
Marco conceptual	19
¿Qué es una herramienta?	19
Herramienta Power BI	19
Importancia de la Herramienta Power BI	20
Beneficios de Power BI	21
¿Qué es técnica?	22
¿Qué es Gestión de Información?.....	22
Importancia de la Gestión de información	23
Beneficios de la gestión de información en las empresas.....	23

¿Qué es un plan de capacitación?	24
Pasos para elaborar un plan de capacitación.	24
Marco metodológico.....	27
Tipo de estudio	27
Alcance de la investigación.....	27
Contactos claves	28
Métodos.....	28
Duración de la investigación	29
Técnicas e instrumentos de investigación.	30
Procedimientos y análisis de datos.	30
Resultados obtenidos	31
Análisis de resultados	49
Conclusiones	52
Recomendaciones	54
Bibliografía	55
Anexos	58
Propuesta.....	63

Introducción

El presente estudio de caso tiene como tema: “Herramienta Power Bi como Técnica en la Gestión de Información en el Departamento de Guardamacén en el IESS de los Esteros, 2024”, este estudio se centra en el análisis y aplicación de Power BI como técnica en la gestión de información. El interés por desarrollar este trabajo de investigación radica en abordar los desafíos recurrentes que se presentan en la administración del departamento, tales como la gestión manual de datos, la falta de visibilidad en el tiempo real y la capacidad limitada para anticipar déficit o excesos de datos. Por lo tanto, al implementar la Herramienta Power BI, va a contribuir a transformar los datos de una manera estratégica, puesto que, resulta crucial para modernizar todo el departamento.

Por otro lado, la finalidad de esta investigación es demostrar que la implementación de esta herramienta va a ayudar a el departamento a tener un el análisis de datos eficaz, además, de una generación de informes y una visualización interactiva, que va a optimizar el control de datos, para mejorar los procesos y proporcionar una base de datos ordena y precisa de insumos médicos. Así mismo, este estudio tiene como objetivo principal analizar la herramienta Power BI como técnica en la Gestión de Información en el departamento de Guardamacén en el IESS de los Esteros del año 2024.

Por otra parte, para alcanzar los objetivos de la investigación se opta por utilizar la investigación no experimental de alcance descriptivo, así mismo, se utiliza el método de análisis-síntesis, que sirve para desarrollar la investigación de manera más detallada, por otro lado, el método inductivo-deductivo, se escoge en el proceso de investigación, debido que, proporciona elementos generales mediante la determinación de indicadores establecidos, por otra parte, el método deductivo se utiliza a partir de los resultados obtenidos, para obtener las conclusiones de

manera general. Además, la investigación documental- bibliográfica se maneja para la compilación y análisis de las investigaciones preexistentes, que se encuentran relacionadas con el estudio.

Este estudio de caso se divide en varias divisiones para ofrecer una estructura más clara y organizada de la investigación. Se comienza definiendo la problemática, de la misma manera, la introducción, antecedentes investigativos, definición del caso, justificación, objetivos, marco conceptual y marco metodológico. Para finalizar, en la segunda fase se ejecuta los resultados obtenidos, análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias, anexos y propuestas de la investigación.

En definitiva, se espera que los resultados obtenidos sean efectivos para implementar la herramienta Power BI, en el departamento de Guardalmacén para que demuestre de manera significativa la gestión de datos y eficiencia operativa. Del mismo modo, al emplear esta herramienta se tiene como expectativa que sea un pilar fundamental en la institución, debido a que, permite tener una base estructurada para avanzar con sus respectivos procesos, además, el departamento va a permanecer en constante trabajo, contrarrestando la lentitud y el manejo de sus procesos.

Antecedentes Investigativos

A continuación, se presenta los siguientes estudios de varios autores de acuerdo con las variables expuestas.

Cárdenas (2024), realiza una investigación en Bogotá-Colombia, la cual tiene como tema “Optimización de la Gestión de Datos e Información en la Gobernación de Cundinamarca, con el uso de Power BI para la Mejora de Procesos Administrativos”, su principal objetivo es optimizar la gestión de datos con el uso de Power BI para la gestión eficiente de la información en la Gobernación de Cundinamarca, con el fin de mejorar los procesos administrativos y la toma de decisiones. Para la recolección de datos se utiliza encuestas a contratistas y reuniones con el director de la secretaría.

Como resultado de este estudio, se diseña un plan para la optimización de datos para fortalecer la administración gubernamental y así responder eficazmente a las necesidades de la comunidad en tiempo real. Finalmente, Power BI es una herramienta que promueve cambios significativos en la secretaría que proporciona resultados exactos y completos en menor tiempo para facilitar una gestión más eficiente y transparente en la Gobernación de Cundinamarca.

Vizuite y Ayala (2024), realiza un estudio en Guayaquil-Ecuador, que tiene como tema “Uso de Power BI en la toma de decisiones empresariales”, la investigación tiene como finalidad analizar como ayuda Power BI en la toma de decisiones de las empresas de la ciudad de Guayaquil. El método usado en la investigación es descriptivo de corte transversal, con enfoques cualitativo y cuantitativo. Por otro lado, se realiza una encuesta que aplica una muestra de N=383 personas de empresas activas que usan el Power BI. Finalmente, la herramienta digital otorga grandes beneficios a las compañías, es muy usada y ayuda en la toma de decisiones estratégicas.

Además, forma parte de la gestión tecnológica que con su uso puede mejorar la competitividad empresarial.

Vidal, Cañarte y Rodríguez (2023), realiza un proyecto de investigación en Manabí-Ecuador titulado “Gestión de la Información a Través de Espacios Virtuales de la Universidad Uleam, Año 2022.”, su objetivo principal es analizar la gestión de la información a través de espacios virtuales de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, durante el año 2022. Así mismo, se utiliza la metodología de enfoque mixto, para lo cual se aplicaron entrevistas a personal universitario, trabajadores en el área de gestión de información; por otro lado, se observa, mediante dos test, los niveles de accesibilidad y usabilidad.

Los resultados obtenidos mostraron algunos problemas a nivel tecnológico virtual (búsquedas, navegación, acceso a información relevante, redes sociales, entre otros) que minimizan la calidad de la navegación de los usuarios que impactan negativamente en la calidad de la información brindada a través de los espacios digitales. De esta manera se concluye la necesidad de articular los distintos espacios universitarios para promover una gestión de información efectiva y actualizada, para tomar en consideración la mejora del sitio web como espacio de promoción institucional.

Definición del Caso de Estudio

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de los Esteros, ubicado en Manta avenida 103 entre las avenidas 115 y 116, inicia con sus actividades el 6 de junio de 1986, tiene como objetivo primordial brindar servicios de atención médica de calidad a toda la población, para ofrecer servicios médicos preventivos y curativos, con el fin de mejorar el bienestar de las personas, tanto físico, mental y emocional. Así mismo, desempeña un papel muy importante en brindar educación y formación de profesionales a través de prácticas clínicas y con programas de capacitación.

Por otro lado, forma parte del sistema nacional de seguridad social la cual tiene principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, y eficiencia, proporcionan protección en calidad de afiliados a todas las personas que reciben ingresos por la ejecución de una obra, las personas que trabajan en la pesca y aquellos que viven en áreas rurales, están obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino. Esto se apega a las personas que no reciben salarios público o privado y también a quienes contratan a personas ajenas a su comunidad para trabajar bajo su supervisión en actividades económicas.

La institución tiene como misión “Proteger a la población asegurada por el IESS, contra las contingencias que determina la normativa vigente, garantizando el derecho al Buen Vivir”. Por otro lado, tiene como visión “Ser una institución referente en Latinoamérica dinámica, innovadora, efectiva y sostenible, que asegura y entrega prestaciones de Seguridad Social con altos estándares de calidad y calidez, bajo sus principios y valores”

El IESS de los Esteros, es una entidad pública con patrimonio y personería jurídica nacional, que cuenta con un organigrama, el cual nos presenta de una manera estructurada y gráfica la jerarquía de la institución como: el departamento de talento humano, financiero,

recursos humanos, responsable de recepción de insumos médicos, entre otros. Por otro lado, el instituto está comprometido en la modernización de sus equipos y tecnología médica para brindar una atención de alta calidad a sus afiliados.

Los centros de salud presentan desafíos continuos, debido que gestionan grandes volúmenes de datos clínicos, para así mejorar la calidad de servicio a sus usuarios. Es por ello, que al implementar una herramienta que ayude a mejorar su gestión de la información como Power bi, puede ser decisivo puesto que permite la integración de datos de diferentes fuentes, además, al proporcionar informes visuales de una manera interactiva, facilitará el análisis de informes, para ayudar así a sus directivos con información precisa y actualizada.

Por otro lado, dentro del departamento de guardalmacén del IESS de los Esteros, se pudo identificar varias falencias sobre la gestión de la información, las cuales reflejan la necesidad urgente de mejorar su manejo operativo. Se evidenció que la empresa maneja de forma lenta los procesos del departamento, debido que no cuenta con una herramienta adecuada y eficaz para ejecutar las actividades que se gestionan, así mismo, no cuenta con una organización de datos en un instrumento tecnológico, puesto que, la documentación no está administrada. Por ende, al abordar estas debilidades no solo mejorará la eficiencia en el departamento, sino que también contribuirá a una gestión eficaz, que proporcionará una mayor calidad de atención a los usuarios.

Si bien es cierto, las herramientas son fundamentales en cualquier institución, debido a que, desempeñan un papel importante en la optimización de procesos, la mejora y la calidad de los servicios, así mismo, las herramientas permiten automatizar y administrar las tareas repetitivas, lo que reduce el tiempo y esfuerzo para completarlas, por otro lado, facilitan la estandarización de los procedimientos, para asegurar que se cumplan los protocolos en todos los departamentos. Por ende, es relevante que la institución (IESS) los esterios, tome medidas

anticipadas para mantener la buena gestión de la información y así, evitar conflictos tanto internos como externos entre los colaboradores en el departamento de guardalmacén.

En base a esto se plantea las siguientes interrogantes, para guiar de forma efectiva el estudio de caso:

- ¿Cuál es el estado inicial de la herramienta Power BI y la gestión de información?
- ¿Cómo se define teóricamente la herramienta Power BI como técnica en la gestión de información?
- ¿Cuál es la propuesta de solución que mejorar la gestión de información en el departamento de guardalmacén?

Justificación del Caso de Estudio

La presente investigación se enfoca en analizar la herramienta Power BI, para contribuir en la gestión de la información, en el departamento de Guardaalmacén en el (IESS) de los esteros, esta herramienta desarrollada por Microsoft permite transformar y visualizar paneles interactivos, lo que facilitará una mejor toma de decisiones las cuales se basan en datos por medio de gráficos.

La pertinencia de esta herramienta permitirá a una mayor facilidad de uso y accesibilidad puesto que les otorgará a todos sus usuarios a transformar datos de numerosas fuentes de una manera más simple, así mismo, ofrecerá un análisis más avanzado, el cual proporcionará un estudio predictivo que reducirán riesgos, para optar una mejor toma de decisiones basándose en datos. Además, tiene una escalabilidad desde menores implementaciones hasta las más grandes, acoplándose a sus necesidades.

Por lo tanto, este estudio de caso es importante, debido a que, la herramienta Power BI va a mejorar la documentación del IEES, puesto que permite crear informes interactivos de acuerdo con los datos brindados, para así tener una mejor toma de decisiones y que la información sea más eficiente, por otro lado, va a ayudar a que interpreten lo que aconteció en el pasado y así poder predecir lo que podría suceder en el futuro.

Por otra parte, esta investigación es factible, en vista de que se cuenta con las fuentes bibliográficas necesarias para la comprensión del estudio, así mismo, se cuenta con el apoyo del personal de la empresa y de los recursos tecnológicos para la búsqueda de información. Este estudio es relevante para la gestión de la información debido a que, ayuda a obtener una mejor gestión de los datos en la institución, por ello al implementar Power BI, reducirá la mala organización, puesto que, esta herramienta ayuda a manejar grandes volúmenes de datos.

Según López (2024) “La parálisis por análisis es un síndrome común en el mundo empresarial actual, donde la abundancia de datos puede resultar abrumadora. Power BI se presenta como la solución definitiva a este problema, transformando el exceso de información en una ventaja competitiva”. (2024, pág. 1)

La relevancia de esta investigación consiste en demostrar que la herramienta Power BI ayudará a gestionar la información de la institución de manera efectiva, Power BI es un recurso valioso para la gestión de la información en el ámbito social, debido a la capacidad de consolidar, visualizar e interpretar datos no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que también permite a las organizaciones mostrar su impacto y tomar decisiones informadas para mayores beneficios sociales.

El impacto social de este estudio de caso consiste en los beneficios que tendrá el IEES de los Esteros, al implementar esta herramienta, dado que la información será administrada de manera correcta, y así prevenir deficiencias en su documentación. Es por ello, que sería de gran utilidad, aplicar la herramienta tecnológica, para así mejorar la funcionalidad de sus procesos de gestión y combatir las problemáticas encontradas en el IEES.

Objetivos del Estudio de Caso

Objetivo General:

Analizar la herramienta Power BI como técnica en la Gestión de Información en el departamento de Guardalmacén en el IESS de los Esteros del año 2024.

Objetivos Específicos

- Determinar el estado inicial de la herramienta Power BI y la gestión de la información.
- Definir teóricamente la herramienta Power BI como recurso para la gestión de la información.
- Diseñar una propuesta de solución para mejorar la gestión de la información en el departamento de guardalmacén.

Marco conceptual

¿Qué es una herramienta?

Se manifiesta que “comúnmente llamamos herramientas a ciertos artefactos que sirven para realizar con mayor facilidad, precisión o intensidad determinados trabajos mecánicos, para lo cual requieren de la aplicación de ciertos niveles de fuerza física de nuestra parte” (Editorial Etecé, 2022, pág. 2).

Las herramientas son necesarias para el cumplimiento de los proyectos o trabajo en la que se aplique, así mismo, ayudan a perfeccionar de la mejor manera posible, puesto que, las herramientas ayudan a tener una mayor facilidad cuando las aplicamos de manera correcta, esto va a depender donde sea ejecutada, debido a que, se ejerce en ciertos campos, como la tecnología, educación, deportes, entre otros. En cada uno de estos campos, las herramientas permiten desarrollarlos con mayor eficacia.

Herramienta Power BI

Valero (2023), señala en su investigación que Power BI:

Es una herramienta de Business Intelligence que pertenece a Microsoft. Permite a las empresas visualizar y compartir datos de manera interactiva. Con Power BI, puedes conectarte a diversas fuentes de datos, como bases de datos, servicios en la nube y hojas de cálculo, y transformarlos en informes y paneles intuitivos. (pág. 3)

Según lo mencionado, se destaca las características que proporciona la herramienta Power BI, como por ejemplo la visualización y compartición de datos, las cuales ayudan a las organizaciones a manejarlos con facilidad, donde se fomenta y ejecutan una buena toma de decisiones, así mismo esta herramienta ofrece la capacidad de conectarse de una manera más amplia para tener variedad de datos esenciales, para así tener una mejor visión corporativa. Por

otro lado, la herramienta Power BI, ayuda a las organizaciones a que tengan un mayor desenvolvimiento en los procesos que se llevan a cabo, puesto que acelera de una manera evidente la gestión de la información.

Importancia de la Herramienta Power BI

Según Verduzco (2023), en su indagación explica que la importancia de la aplicación de la herramienta Power BI:

Radica en su capacidad para proporcionar una visión integral y en tiempo real del desempeño de la empresa. Permite a los gerentes y ejecutivos identificar patrones, tendencias y oportunidades ocultas en los datos. Con la capacidad de crear gráficos, tablas, mapas y otros elementos visuales interactivos, Power BI facilita la comprensión y la comunicación de la información de manera efectiva. (2023, pág. 3)

Según lo planteado, la herramienta Power BI permite que los altos mandos tengan una visión completa para proporcionar un mejor desempeño en la empresa, misma que es crucial para la buena toma de decisiones de una manera más rápida. Por otro lado, ayuda a descubrir nuevas oportunidades las cuales no se presentan a simple vista, esto es una ventaja puesto que permite a sus colaboradores anticiparse a los problemas que se presenten.

Así mismo, proporciona la información en tiempo real del desempeño empresarial, lo que mejora su efectividad en la gestión de la información, Power BI es una herramienta vital en cualquier organización debido que busca aprovechar al máximo su gestión en datos, para desempeñar su competitividad, estos elementos hacen que la información sea entendible para su mejora la comunicación interna.

Beneficios de Power BI

Se indica que, “Power BI es una herramienta que necesitas si quieres explotar tus datos y extraer toda la información para analizar tu negocio y compartir tu información, conecta y transforma datos, crea cálculos avanzados, detecta tendencias en los datos, y crea informes visuales y dinámicos” (Alonso, 2023, pág. 2).

Como menciona el autor la herramienta Power BI no solo mejora su manejo, sino que también mejora la capacidad en toda la organización, para aportar una buena observación y mejorar su rendimiento o tendencias en la empresa.

Según Alonso (2023), los beneficios de Power BI son:

- **Visualización de datos:** Implica crear gráficos que comuniquen a la organización los procesos de una manera clara y efectiva de poder transmitirlos.
- **Datos centralizados:** Los datos en tiempo real permite a las organizaciones llegar a una mejor toma de decisiones debido a que la información estará siempre actualizada.
- **Informes personalizados:** Power Bi es una herramienta flexible que, por ende, les permite a sus usuarios crear informes adaptados a sus necesidades, de una manera analítica en sus negocios.
- **Análisis de datos avanzados:** Sirve para crear nuevas columnas y medidas, los cuales aumentan los conocimientos de los datos que manejan la organización, para así actuar de manera más rápida en caso de presentar necesidades futuras.
- **Herramienta escalable:** La herramienta Power BI puede desarrollar su escala, debido a que, se acopla a las necesidades que presentan las organizaciones, estas

pueden variar según el tamaño de la empresa, puede ir en aumento y depende de los datos que sean proporcionados.

¿Qué es técnica?

Rodríguez (2024) expone que “una técnica es el concepto universal del procedimiento que se realiza para ejecutar una determinada tarea. En el uso de la técnica se emplean muchas herramientas, con el fin de concretar los objetivos de la responsabilidad adquirida” (pág. 1).

Se refiere a una serie de normas, que se deben cumplir para realizar de la mejor manera algún tipo de proyecto, efectuarlos hace que nuestra investigación o cualquier tipo de actividad humana, tenga una mejor comprensión de lo que se efectúa, lo que contribuye al éxito, puesto que, proporciona una estructura, control y una mejora continua de la manera más eficiente, así mismo, contribuye en varios aspectos que aseguran que las organizaciones cumplan con todos los requisitos.

¿Qué es Gestión de Información?

Estrada (2016), citado de Barzaga, Vélez, Nevárez y Arroyo (2019) explica que “la gestión de la información se refiere al conjunto de procesos que sirve para designar actividades orientadas a la generación, coordinación, almacenamiento, conservación, búsqueda y recuperación de la información tanto interna como externa contenida en cualquier soporte”. (pág. 5)

Son procedimientos que se cumplen para un objetivo en común, dentro de ella encontramos, la recopilación que ayuda a obtener datos de diversas fuentes, por otro lado, la organización que se encarga de estructurar la información para un mejor manejo, el almacenamiento quien guarda la información, el mantenimiento que la actualiza constantemente,

la protección donde se encuentra de manera segura y evita el ingreso de accesos no autorizados, finalmente, la eliminación encargada de descartar la información que ya no es indispensable.

Importancia de la Gestión de información

Se manifiesta que “El proceso de gestión de la información ocupa un lugar importante en las universidades, es la técnica de trabajo que busca agilizar y facilitar los procesos de manejo de la información con el objeto de transformarla en conocimiento interrelacionado y eficaz” (García & Vargas, 2020)

Según García & Vargas (2020), la gestión de información es importante, debido que, es la habilidad que ayuda a las organizaciones a ejercer su trabajo con una mayor facilidad en todos los procesos que se deban desarrollar en la institución, con un propósito en común, para tomar en cuenta que, debemos establecer una correcta implementación de estas técnicas, para mejorar de una manera significativa las actividades, esta a su vez, se transforma en conocimiento útil, que puede aplicarse en futuros proyectos en la gestión de documentos.

Beneficios de la gestión de información en las empresas

Según el autor De Sousa (2023), los beneficios de la gestión de información para las empresas son:

- Disminuye los precios, para incrementar su rendimiento en las organizaciones.
- Proporciona una mejor toma de decisiones, al estar la información en tiempo real.
- Crea nuevas oportunidades para las organizaciones, debido que investiga nuevas posibilidades de negocio a partir de los datos.
- Brinda una mejor apariencia de la organización al asentarse a los cambios que vaya a presentar.

- Incrementa el trato con los clientes, al permitir soluciones personales.

¿Qué es un plan de capacitación?

Santos (2024) redacta en su investigación qué:

Un plan de capacitación es un documento esquematizado que integra los contenidos y dinámicas para enseñar una habilidad específica mediante un programa y conjunto de materiales predeterminados; generalmente, se enfoca en los trabajadores de una organización para adquirir o reforzar conocimientos y experiencias. (pág. 4)

El plan de capacitación ayuda a las organizaciones a tener una amplitud de todos los temas planteados de una manera clara, así mismo incluye todas las actividades y métodos que se van a ejecutar, por ende, el plan de capacitación busca enseñar una técnica particular, utiliza una serie de recursos para planificar su plan de capacitación y tomar medidas preventivas para que no existan errores, el plan está direccionado a todos los trabajadores de las organizaciones, el cual, busca adquirir nuevos conocimientos y mejoren sus conocimientos existentes.

Pasos para elaborar un plan de capacitación.

Según el autor Reyes (2021) , para ejecutar un buen plan de capacitación se debe considerar 7 pasos fundamentales, entre ellos encontramos.

- **Hacer un diagnóstico:**

Lo primero que se debe tomar en cuenta es comprender las habilidades de los trabajadores o las personas a quienes vaya dirigido el plan de capacitación para saber que habilidades poseen, se puede realizar a través de entrevistas o encuestas para tener el conocimiento adecuado, puesto que tener esta información es un pilar crucial para cualquier organización, esto se hace poder pulir las destrezas que posee cada integrante.

- **Establecer cuáles son las prioridades:**

Dentro de la organización existen necesidades de información internas, por lo cual se debe implementar el plan de capacitación de una manera ordenada, primero se debe considerar los aspectos más importantes que se deben efectuar de mayor urgencia, una vez que se efectúa se debe comenzar a realizar un cronograma de capacitación de mayor a menor, es decir, desde los aspectos más importantes hasta los menos urgentes.

- **Definir los objetivos:**

Se debe tener claro cuál será el propósito de la capacitación, además, de indagar cuáles son las expectativas que esperamos, de esta manera se puede evaluar los resultados obtenidos del programa de capacitación.

- **Armar un cronograma de capacitación:**

Se debe organizar los tiempos dónde se efectúa el plan de capacitación, para así aprovechar cada momento al máximo; se realiza de una manera específica, para que sea más sencilla una formación favorable. El cronograma debe incluir varios aspectos, como el día, las fechas, los horarios, los contenidos y las personas a quienes va dirigido, con todos los recursos para poder efectuarlo de la mejor manera.

- **Inicio de la capacitación:**

En este punto es importante identificar los aspectos de los colaboradores como el desempeño y motivación para perfeccionarlos durante el proceso y generar futuras oportunidades. Se debe estar cerca del proceso para que los involucrados se sientan respaldados durante su formación.

- **Evaluar el proceso:**

Realizar una evaluación cualitativa-cuantitativa durante el proceso es de suma importancia, puesto que, va a estar relacionada con nuestros objetivos que están planteados con anterioridad, esto va a conllevar a una buena toma de decisiones a futuro y fortalecerá la organización.

- **Certificar la organización:**

Una manera de motivar a la fuerza laboral es otorgar certificados debido que, aportan su crecimiento personal, además, va a permitir estar preparados para inspecciones futuras.

Marco metodológico

La metodología utilizada en el presente estudio de caso abarca lo siguiente:

Tipo de estudio

La investigación no experimental implica un modo de llevar a cabo una labor investigativa. Consiste en el estudio de los hechos o los fenómenos en su ámbito natural, sin que haya una manipulación de los factores por parte del investigador. (Pérez, 2023)

El estudio de caso fue desarrollado en E4torno al uso de las herramientas tecnológicas para la toma de decisiones en el IESS de los esteros de Manta, es de tipo no experimental, basado en la observación y el análisis de la variable estudiada, para así entender su entorno. El enfoque que presenta esta investigación tiene una metodología en el ámbito científico, puesto que, se caracteriza por la no utilización de la variable independiente, ni la aplicación de tratamientos, es decir, la investigación no experimental se centra mediante la observación y la recopilación de información que se presentan de una manera natural.

Así mismo, dentro de ella podemos encontrar la observación, donde se visualizaron los fenómenos que ocurren en el entorno, además, la descripción, que tiene como función definir estos acontecimientos. Por otro lado, el análisis, que busca relacionar estas variables; la contextualización, que expresa donde ocurren estos fenómenos y finalmente la práctica, que encuentran los hallazgos que suelen estar aplicados en las actividades directas de los campos.

Alcance de la investigación

La investigación efectuada dentro del estudio es de alcance descriptivo, puesto que, se describieron las características necesarias detectadas del fenómeno estudiado. Salomão (2023) define “los estudios descriptivos son una herramienta esencial para los investigadores de una amplia gama de disciplinas, debido a que, proporcionaron información valiosa sobre las

características, comportamientos y tendencias de poblaciones, grupos o fenómenos de interés. Es una herramienta poderosa para generar hipótesis, identificar patrones y generar nuevos conocimientos sobre un tema o área de interés en particular”.

Contactos claves

Jefa del departamento de Guardalmacén

La jefa del departamento de guardalmacén juega un papel esencial en la gestión eficiente de los medicamentos, puesto que, se encarga de funcionalidades claves como la corrección de los precios médicos, la realización de pedidos, la contabilización precisa de la medicina entrante y saliente, entre otras administraciones de logística. Dentro de las funcionalidades importantes tenemos, la gestión de inventarios que asegura que los medicamentos estén disponibles en cantidades adecuadas, la facturación que corrige y actualiza los precios de los medicamentos.

Administrador de bodega y control de activos

El Administrador de bodega y control de activos, se encarga de la eficiencia de los pedidos, dado que, aseguran los medicamentos necesarios para que tengan su disponibilidad cuando se requiera, además, del control de los precios. Esto certifica que todas las actividades se cumplan con las normativas legales, que garantiza la seguridad y calidad de los servicios de salud, finalmente el soporte operativo, que facilita una operación fluida y coordinada para el beneficio de sus pacientes y el personal de la institución.

Métodos

Los métodos utilizados para el desarrollo de esta investigación son:

Método Análisis-Síntesis: El método de análisis fue utilizado para el desarrollo de la investigación para comprender de la manera más detallada las cualidades y los componentes de

la variable de la presente investigación. Por otro lado, la síntesis fue el método que facilitó resumir y generalizar las especulaciones y estudios anteriores analizados, así mismo permitió llegar a las conclusiones y construir nuevos conocimientos.

Método Inductivo-Deductivo: El método inductivo fue utilizado en el proceso de investigación, el cual, proporcione indagar de manera pormenorizada los elementos generales mediante la determinación de indicadores establecidos. El método deductivo se utilizó desde los resultados adquiridos, y de esta manera llegar a las conclusiones generales.

Para analizarlo, desarrollarlo y profundizarlo el presente tema de investigación se recurrió a los siguientes tipos de investigación.

Investigación Documental-Bibliográfico: Esta investigación se empleó para la compilación y el análisis de investigaciones preexistentes, que tienen relación con el tema de caso de estudio, lo que permitió conocer el trato que ha tenido el objeto de estudio.

Duración de la investigación

La presente investigación se la dividió en dos fases distintas, cada uno con actividades específicas. La primera fase, denominada Fase de diseño, englobó un semestre completo de la carrera “Gestión de la información Gerencial”, durante esta etapa, su enfoque principal fue la planificación detallada y conceptualizada de la investigación, donde se hallaron los análisis de requerimiento y los criterios establecidos de evaluación y medición para su implementación posterior.

Por otro lado, la segunda fase se centró en la implementación y evaluación de los resultados obtenidos, mediante este periodo se plasmaron las soluciones propuestas para la fase de diseño, donde se recolectaron datos, para evaluar el impacto y beneficio derivados de la

implementación del estudio, estos resultados fueron analizados con profundidad, para destacar las mejoras alcanzadas y los desafíos que se encontraron durante este proceso.

Técnicas e instrumentos de investigación.

En la presente investigación se utilizaron las siguientes herramientas e instrumentos:

La observación: Se observó directamente las instalaciones de la Institución (IESS) los esteros de Manta, puesto que fue útil abordar y diagnosticar el problema del estudio.

Entrevista estructurada: Este método estuvo dirigido al jefe del departamento de guardalmacén de la empresa (IESS) los esteros de Manta, debido a que, con esta conversación planificada, permitió conocer las necesidades, criterios y contribuciones significativas para la investigación.

Procedimientos y análisis de datos.

Para la realización de esta investigación de caso de estudio, inicialmente se realizó una recopilación bibliográfica de los aspectos especulados en relación con el tema establecido, los que ayudaron como fundamento, para la comprensión del fenómeno de estudio. De la misma manera, se elaboró una entrevista que va dirigida al jefe de departamento de guardalmacén, con la finalidad de recopilar los datos importantes para el desarrollo de la investigación, que proporcione identificar las falencias que persisten en la institución, para finalmente implementar estrategias de reparación apropiadas.

Resultados obtenidos

Se presentó los resultados por medio de dos técnicas aplicadas, tales como: La entrevista y la observación. La técnica de la entrevista se aplicó al personal del departamento, que conlleva a comprender los principales procesos de administración y las experiencias vividas por el personal, así mismo la entrevista tuvo como objetivo analizar la herramienta Power BI como técnica en la Gestión de Información en el departamento de Guardalmacén. Por otro lado, la técnica de la observación directa, se pudo demostrar todas las deficiencias, las cuales tienen conexión con el tema expuesto.

Es por ello, que para acreditar o desmentir lo expuesto, se expusieron los resultados que se obtuvieron por medio de la observación y entrevista, que se empleó con preguntas estructuradas, aplicadas a dos personas únicas, las cuales son los encargados de dirigir el departamento, la entrevista se realizó a través de diez preguntas, donde los colaboradores, expresaron mediante una conversación todas sus perspectivas o puntos de vista.

Uno de los principales problemas que se evidenció en el IEES, es la lentitud de los procesos, así mismo esta dificultad fue resaltada por los entrevistados, puesto que el tiempo de espera de los tramites que se llevan a cabo son tardíos, tales como la entrega de certificados a los usuarios y la actualización de datos, prolongándose de manera innecesaria. Por tanto, los empleados mencionan que la principal causa se debe al exceso de trabajo y la falta de organización de responsabilidades asignadas, así mismo, estos procesos deben ser de aprobaciones diversas lo que produce una clara demora.

Así mismo, en la observación directa, permitió corroborar los puntos señalados de la entrevista, puesto que, proporcionó una mejor visión profunda internamente, los principales

hallazgos fueron: La lentitud de los procesos, donde se manifiesta que los tiempos de espera de para poder efectuar de una manera más fluida un trámite, son considerablemente largos.

La falta de una herramienta tecnológica de análisis de datos, evidencia que, en todos los departamentos del IESS, no se utilizó una herramienta actualizada, para así tener una mejor administración de los procesos y documentación. Sin embargo, a pesar de contar con sistemas informáticos, estos no se encuentran en todos los departamentos, lo que causa que el trabajo sea mayoritario, que a su vez provoque un flujo de información ineficiente.

Durante la observación se evidenció que, en el departamento los archivos se almacenan en grande estantes sin tener ningún sistema digital, que dificulta la localización de ellos, cuando sean requeridos.

Es por ello, que la lentitud en los procesos se encuentra relacionada con la falta de automatización, lo que provocó grandes masas de trabajo manual para los empleados, así mismo, los extensos periodos para los usuarios debido a la falta de una herramienta tecnológica para la gestión de la documentación, pues ocasiona demoras y aumentan las probabilidades de error.

Tabla 1*Triangulación de la Información de la entrevista*

Pregunta	Participante 1	Participante 2	Cita textual	Análisis del autor
¿Ha escuchado sobre la herramienta Power BI?	Bueno, he escuchado este tema, pero no sé de qué se trata.	He escuchado acerca de la herramienta, mis compañeros donde trabajaba antes la utilizaban, pero como yo manejaba otros procesos, no la ocupaba.	Power BI se presenta como una herramienta indispensable para la mejora de la visualización de datos en laboratorios y su aplicación como modelo de negocio de inteligencia empresarial (BI). Al proporcionar capacidades avanzadas de análisis y visualización de datos, Power BI ayuda a los laboratorios a	En este contexto, Power Bi es una herramienta indispensable para tener una mejor visualización de datos, puesto que, proporciona un análisis de una manera más amplia para mejorar los procesos. No obstante, los entrevistados del guardalmacén han escuchado acerca de la herramienta Power Bi,

optimizar sus procesos, sin embargo, no tienen
mejorar la toma de un conocimiento amplio
decisiones y alcanzar sus de cuál es su función.
objetivos comerciales y
científicos de manera
eficiente y efectiva
(Fonnegra, 2024).

¿Cree usted que es importante aplicar esta herramienta en la gestión de la información del departamento de guardaalmacén?	Si, en base a lo que me ha explicado si sería bueno, porque el departamento necesita gestionar la información en una herramienta.	Si la herramienta tiene diversas funciones que nos haga más fácil la tarea pues sí.	Power BI garantiza la integridad de los datos, maximizar su aprovechamiento y fomentar una cultura organizacional orientada a la innovación y la mejora continua, mediante programas de capacitación	Según el autor, Power Bi tiene la capacidad de analizar y visualizar los datos por medio de diversas fuentes, para así obtener su beneficio máximo, esto se logra mediante programas de capacitación para los
---	---	---	--	---

y monitoreo (Cárdenas, 2024). empleados y un monitoreo constante. No obstante, los encargados del departamento de guardalmacén mencionaron que, tienen la necesidad de tener una herramienta que les ayudará a tener una mejor gestión de información y llevar con mayor facilidad los procesos que se lleven a cabo.

¿De qué manera cree usted que	No tiene conocimiento.	Como usted dice que va a ayudarnos en la mejor	Con Power BI, es posible monitorear en tiempo real	En este sentido, Power BI tiene la capacidad de
-------------------------------	------------------------	--	--	---

Power BI puede mejorar la gestión de datos dentro del departamento?	visualización de los datos, y eso se nos facilita porque ahí podemos ver las deficiencias de la institución.	el estado de los datos a través de paneles dinámicos e informes interactivos, los cuales están disponibles de manera inmediata para todos los colaboradores de la empresa. Esta capacidad de visualización en tiempo real proporciona una comprensión más profunda de los datos y ayuda a tomar decisiones fundamentadas de manera ágil (Toapanta, 2024).	mostrar una visualización de una manera detallada de todos los procesos que se manejen en la institución. Sin embargo, uno de los entrevistados al parecer no tiene del todo claro para que les servirá la herramienta; no obstante, uno de ellos expresó que, la herramienta ayudará a gestionar de mejor manera la información haciendo más fácil la tarea.
---	--	---	---

¿Actualmente el departamento cuenta con una herramienta digital para el análisis y gestión de información?	No, pero si me habla de la AS400, eso sí, porque esa es a nivel nacional, la cual está por medio de nuestro interruptor que es el MSP.	Ahora mismo no, hay una que es la AS400, pero esa es a nivel nacional, algunas empresas la manejan y no es que tenga muchas funciones debido a su antigüedad.	Según el autor Antúnez y Veytia (2020), las herramientas digitales son fundamentales en la gestión de la información, debido a que facilitan el acceso, los procesos y la organización de todos los datos.	En este sentido, las herramientas son de suma importancia en la gestión de la información, puesto que, facilitan el acceso de información, llevando todos los procesos de una manera más dinámica y sencilla. Por otra parte, los entrevistados mencionaron que específicamente el departamento no cuenta con una herramienta de análisis de datos, que
--	--	---	--	---

facilite la gestión de la información; sin embargo, solo utilizan la AS400, que es una plataforma gestión operativa de base de datos, pero es antigua y no sirve para el análisis de esta; además, no cuenta con las funciones necesarias para el desarrollo de los procesos.

¿Por medio de qué se están analizando y	Por medio de una plataforma llamada AS400,	En mi caso que llevo precios por medio de Excel, es todo.	El análisis de datos es un proceso sistemático que implica recopilar,	En relación con la precepción del autor, para ejercer un análisis
---	--	---	---	---

procesando los datos en el departamento actualmente?	que se utiliza para ingresar datos.	organizar, interpretar y presentar datos con el objetivo de descubrir patrones, tendencias y relaciones significativas (Pursell, 2024).	de datos es necesario, recopilar, organizar, interpretar y presentar los datos con el objetivo de llevar una mejor toma de decisiones. No obstante, el personal entrevistado expresó que la herramienta que maneja es la AS400, sin embargo, existe una con función, debido a que esta plataforma no es para analizar los datos. Así mismo, utilizan la herramienta Excel, si
--	-------------------------------------	---	---

				bien es cierto, esto no asegura con precisión que los datos sean analizados de la forma correcta.
¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el centro de salud, en cuanto a el análisis y gestión de datos?	Uy, muchos, porque nosotros tenemos muy poca herramienta para todos los procesos que se realizan. Si hablamos de información, nuestra información ahora la estamos manejando digital, pero cada uno tiene su información digital en la computadora, porque no tenemos como quien dice,	Para mí la principal es la mala administración de la información, porque a veces tenemos problemas porque en un área dice una cosa y en otra dice otra, entonces no hay una bueno administración de información y lleva a problemas que a veces	La gestión de la información (Big Data) y el análisis de datos ha venido tomando una gran relevancia para el control y la toma de decisiones en distintas actividades administrativas gracias a la integración que se puede lograr a través del avance de la tecnología y las	Con respecto a el autor, el mal uso de la gestión de la información puede presentar graves consecuencias significativas en cualquier entidad, por otro lado, la buena integración de una gestión de información aportará a un mejor

<p>una herramienta que nos ayude a tener todo digitalizado sería en una sola base de datos.</p>	<p>son bastantes grandes en la institución.</p>	<p>diferentes herramientas que esta nos ofrece. Mucho de esta buena práctica puede traer grandes beneficios para una compañía, pero también su mal uso u obviarla, podría representar graves consecuencias (Chaves & Torres, 2021).</p>	<p>manejo de procesos, que conlleva a una mejor toma de decisiones. Las respuestas obtenidas de los participantes señalaron que, sí existen desafíos significantes debido a la falta de herramientas digitales para el análisis de información en el departamento, esto provoca que los procesos se han lentos.</p>	
<p>¿La calidad o precisión en la</p>	<p>A veces, porque demoran los procesos.</p>	<p>La verdad que la mayoría de las veces</p>	<p>La visualización de información es una</p>	<p>De acuerdo con lo expresado del autor, la</p>

información gestionada en el departamento es eficaz?	diría que sí, pero a veces generan dificultades internas que se suele llegar a oídos del director y eso para nosotros es un problema porque nos llaman la atención.	herramienta poderosa para la toma de decisiones y mejora la calidad de análisis de los usuarios, por ello se crearán dashboards y reportes que proporcionen una visión clara y concisa de los datos de la empresa utilizando Power BI. Estos serán interactivos y permitirán a los usuarios acceder y analizar la información de manera más intuitiva y eficiente (Raventós, 2024).	observación de información mediante una herramienta es de mucho importancia para la toma de decisiones, puesto que, proporcionaron con mayor claridad el tipo de información que se requiere de una manera interactiva, aportando en la gestión de la información. Tal como manifestaron los entrevistados, la información que se
---	--	--	--

maneja dentro del departamento no es del todo eficiente, debido a la lentitud en la que se manejan los procesos, que provoca problemas internos que generan problemas que suelen llegar a altos mandos de la institución.

¿Existen deficiencias de información en la herramienta de análisis que manejan para la	Creo que no.	No tiene muchas funciones.	Según Belandria (2024), los problemas más comunes en el manejo de información a través de las herramientas digitales son: Falta de respaldo de datos,	Lo expuesto en la cita existen problemas que son muy recurrentes a la hora de conllevar el manejo de información como, por ejemplo, la
--	--------------	----------------------------	---	--

toma de decisiones?	problemas de soporte técnico y problemas de integración de sistemas. Estas deficiencias, causando daño en el análisis e interpretación de datos.	falta de respaldo de datos, problemas de soporte o de integración, estos problemas causan un significativo entendimiento de datos. Según lo comentado por las personas encargadas, la herramienta que manejan no tiene algún tipo de deficiencia, sin embargo, no posee otras funciones que ayude a gestionar y analizar de forma rápida y mejor la información.
---------------------	--	--

¿El instituto puede considerar la aplicación de la herramienta Power BI, para mejorar los procesos de gestión de información?	Si la herramienta Power BI es buena sí, porque usted sabe que en una empresa presentan muchos desafíos porque se tiene que digitalizar documentos y hay documentos que te duran 10 años para que venga la auditoría.	Creo que la mayoría de nosotros la aceptaría porque si nos va a ayudar en la mejora de procesos, sería de gran ayuda para nosotros la verdad, hay que ver porque también nos debemos a adaptar a esa herramienta y que sea fácil, sobre todo.	La implementación de Power BI en una empresa no solo mejora la toma de decisiones y la eficiencia operativa, sino que también fortalece su posición competitiva en un entorno empresarial cada vez más desafiante y exigente. Aquellas empresas que adopten y aprovechen plenamente las capacidades de Power BI estarán mejor equipadas para enfrentar los desafíos del futuro y capitalizar las	De acuerdo con lo expresado por la cita, la herramienta Power Bi, no solo se enfoca en tomar una mejor toma de decisiones, sino que también refuerza su posición empresarial, de una manera competitiva, puesto que, al optar la herramienta Power Bi, se encontró preparado para los desafíos futuros. Como lo explicaron los subordinados, si la herramienta abarca todas
---	--	---	--	---

			oportunidades que se presenten en el mercado (Toapanta, 2024).	las expectativas, si estuvieran de acuerdo con implementarla, sobre todo si es una manera fácil para adaptarse a ella, puesto que, existen documentos que toman años en llegar a la auditoria y ese sería uno de los más grandes problemas que suelen aparecer.
--	--	--	--	---

¿Estaría dispuesto a aprender o capacitarse por medio de otras	Claro que sí, para crecer más y aprender.	Si quizá, porque en mi caso ya estoy a punto de jubilarme, pero si me va a servir para	Los cambios tecnológicos han originado que las personas se capacitan y realizan de forma diferente	Según lo expuesto por la cita, dado a los cambios que presenta la tecnología, las personas
--	---	--	--	--

personas para implementar esta herramienta en el centro de salud?	gestionar en otro tipo de tramites como en mis finanzas, pues si estuviera dispuesto a aprender.	su trabajo adoptando las nuevas tecnologías, sin embargo, la capacitación no solo concierne al trabajador sino también a los trabajadores e instituciones educativas o quienes se encargan de capacitar, todos ellos tienen la obligación de cubrir los perfiles profesionales que demanda el mercado laboral (Hernández, Hernández, & Tovar, 2022).	tienen la necesidad de acoplarse, puesto que tienen la obligación de abordar un perfil profesional. Es por ello, que los entrevistados del departamento señalaron que sí estuvieran dispuestos a instruirse en la herramienta Power Bi, dado que, a su vez, le facilitará los procesos que lleva a su cargo, inclusive no solo ayudará en la institución, sino puede ser aplicada en
---	--	--	--

otras situaciones de
manera personal.

Análisis de resultados

La entrevista que fue aplicada a los encargados del departamento de guardalmacén de la institución IESS (los esteros) relataron que:

Nivel de conocimiento de Power Bi

Los entrevistados mostraron que tiene un nivel de conocimiento escaso, dado que, no tienen el entendimiento necesario, sin embargo, han especulado que han oído de la herramienta Power Bi, más no la han utilizado para el análisis de datos. Esto demuestra que portan una falta de conocimiento con las funciones avanzadas de Power Bi, debido que es importante conocer acerca de esta herramienta.

Importancia de la herramienta

Power Bi, maximizará y aprovechará la información que tenga a disposición para una mejor observación de los datos por medio de un monitoreo constante, es por ello, que los participantes relatan que el uso de esta herramienta será de gran ayuda en el departamento, dado que, con todas las funciones que porta esta herramienta, facilitará las tareas o procesos que se manejan dentro del departamento.

Gestión de datos de Power Bi

Power Bi permitirá monitorear y visualizar los datos en tiempo real, mediante paneles e informes dinámicos lo que facilitará de manera más sencilla la buena toma de decisiones en el departamento, por otro lado, por este motivo uno de los participantes informa que Power Bi, ayudará a visualizar mejor los datos y procesos de forma eficiente en el departamento, dado que, se necesita un apoyo firme en la gestión de datos.

Herramienta digital para el análisis de datos aplicadas

Los informantes relataron que no cuentan con una herramienta de análisis de datos, no obstante, solo cuentan con una herramienta llamada AS400, que no cumple con las funciones requeridas, como la correcta gestión de datos y análisis de esta, dado que, esta herramienta se encuentra obsoleta debido a la falta de actualización requerida, lo que limita su eficiencia de procesos. Esta dependencia de métodos antiguo resalta una clara deficiencia en las capacidades del departamento para operar los datos de manera eficiente, lo que impacta en absoluto la calidad del trabajo y la toma de decisiones.

Análisis y procesos de datos.

Uno de los participantes mencionó que utiliza la herramienta AS400, solo para ingresar datos, no obstante, no la utilizan para analizar y procesar los datos requeridos en el departamento; así mismo, otro participante expresó que solo utiliza Excel para examinar los datos, sin embargo, esta no es una herramienta eficaz para el procesamiento y estudio de información. Esto evidencia una falta de herramienta robusta, lo que dificultad una observación adecuada de documentos.

Principales desafíos en el análisis y gestión de datos

Los entrevistados concordaron que los principales desafíos que presenta el departamento, es que no cuentan con una herramienta eficaz para el procesamiento de información, lo cual dificultad los procesos que manejan. Esto refleja que la falta de una herramienta de análisis y resguardo de datos afecta gravemente las operaciones diarias del área, retrasando los procesos que desarrollan.

Calidad y precisión de información

Los colaboradores aseguraron que la información es de calidad desigual, puesto que, hay demoras en los tramites que gestionan, es por ello, que existen problemas internos que a veces inciden en la gestión. Ambos entrevistados, aceptaron que la información no se maneja con la eficacia requerida, dado que, esto conduce a errores y a desorganización que impacta negativamente en la toma de decisiones empresariales.

Deficiencias de información en la herramienta que manejan

Ambos participantes reconocieron que la plataforma que utilizan carece de funcionalidades, por lo tanto, la falta de una herramienta adecuada profundamente especializada reduce drásticamente la capacidad del departamento para realizar análisis de datos adecuados y precisos. En consecuencia, la situación afecta negativamente la eficiencia en los procesos del departamento.

Aplicación de la herramienta

De la misma manera, ambos entrevistados concordaron con la utilización de la herramienta Power Bi, debido a que, si cumple con las expectativas seria de mucha ayuda, puesto a, la cantidad abrumadora de información que posee una empresa; así mismo, uno de los participantes expresó adquirir esta herramienta. No obstante, manifestó también que deberán acoplarse, debido a que, es una herramienta nueva

Aprendizaje de Power Bi

Existió una concordancia de respuestas por parte de los entrevistados, dado que para ambos esta herramienta puede servir para gestionar tramites laborales y personales. Es por ello, que ambos participantes estarían dispuestos a capacitarse para acoplarse a la herramienta.

Conclusiones

- **OE1. Determinar el estado inicial de la herramienta Power BI y la gestión de la información.**

El personal de la institución carece de conocimiento de la herramienta Power BI, debido a que, no cuentan con un instrumento específico que proporcione una mayor fluidez de información, es decir, que aporte con mayor rapidez los procesos de una manera más sencilla. Es por ello, que no poseen con una herramienta adecuada para un mejor rendimiento en la empresa, por ende, los procesos no son del todo eficientes, lo que provoca una clara lentitud en toda el área administrativa, por la falta de una herramienta eficaz para la gestión de información.

- **O.E.2. Definir teóricamente la herramienta Power BI como técnica en la gestión de la información.**

Se puede concluir que la herramienta Power Bi contribuye a una mejor gestión de datos en la empresa, puesto que, proporciona una visualización de manera dinámica para una mejor observación en tiempo real, así mismo, facilita a los empleados una mayor rapidez al cumplir con sus tareas diarias. Por otro lado, la herramienta se puede utilizar para la institución, dado a sus capacidades eficientes, es por ello, que el personal debe saber sobre sus funcionalidades para conllevar de manera eficaz sus actividades.

- **O.E.3. Diseñar una propuesta de solución para mejorar la gestión de la información en el departamento de guardalmacén.**

Se concluye que, al diseñar una propuesta de solución, con directrices para la implementación de Power BI y mejorar la gestión de información, permite a la institución llegar al éxito, debido que, estas directrices proporcionan una estructura clara y precisa,

del mismo modo, organiza y estructura las actividades para que la institución desarrolle habilidades. Esto tiene como objetivo primordial perfeccionar el desempeño del personal y los métodos a seguir en la institución.

Es por ello, que este plan de capacitación detalla las acciones y procesos de una organización para el desarrollo de sus actividades, competencia y conocimientos, posee objetivos estructurados necesarios para el desarrollo de sus actividades, está diseñado para futuras necesidades, del mismo modo, para que las personas desempeñen sus roles de manera eficiente.

Recomendaciones

- Evaluar el conocimiento del personal, debido que, se necesitará medir la comprensión que poseen acerca de las herramientas digitales que tengan relación con la gestión de datos. En base a los resultados obtenidos, se proporcionará talleres básicos que estarán direccionados hacia una introducción de la herramienta Power Bi, que abordará conceptos claves como gestión de información, diseños gráficos, análisis básicos, entre otros.
- Recomendar un manual, en el cual, se encuentre detallado de manera precisa las principales funciones de la herramienta Power Bi, así mismo, entender cómo se aplica para la gestión de datos. Además, este manual deberá abordar ejemplos prácticos y específicos de uso en el ámbito laboral, puesto que, facilitará al personal un mayor entendimiento, para poder ejecutarlo, por otro lado, se debe mantener al personal con sesiones periódicas para aumentar el aprendizaje y así ver los avances prácticos.
- Se recomendará aplicar directrices para la implementación de Power BI, dado que esto ayudará a administrar la información de manera eficaz y a su vez optimizará los procesos, del mismo modo, aportará un análisis y una visualización de datos de manera dinámica y sencilla, lo que direccionará a una mejor gestión de información y facilitará la toma de decisiones de manera estratégica.

Bibliografía

- Alonso, N. (24 de Octubre de 2023). Ventajas de Power BI para la toma de decisiones empresariales. 2. Recuperado el 28 de Julio de 2024
- Antúnez, S. A., & Veytia, B. M. (2 de Febrero de 2020). Desarrollo de competencias investigativas y uso de herramientas tecnológicas en la gestión de información. *Conrado Revista Pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 16(72).
- Barzaga, S. O., Vélez, P. H., Nevárez, B. J., & Arroyo, C. M. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 5.
- Belandria, J. (8 de Mayo de 2024). *5 problemas de TI que afectan a las empresas y cómo solucionarlos*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de gb-advisors.
- Cárdenas, C. Y. (2024). *Optimización de la Gestión de Datos e Información en la Gobernación de Cundinamarca, con el uso de Power BI para la Mejora de Procesos Administrativos [Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales]*. Repositorio Institucional, Bogotá-Colombia. Recuperado el 28 de Junio de 2024, de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/54542>
- Chaves, O. J., & Torres, L. E. (2021). *Power BI como solución tecnológica para la gestión de la información en el proceso de Liberaciones de Vacantes en Gestión Humana de Claro Colombia [Trabajo de grado para obtener el título de Administrador (a) de Empresas]*. Repositorio Institucional Javeriano, Bogotá. Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/52548>
- De Sousa, B. (18 de Diciembre de 2023). *Gestión de la Información: importancia y cómo hacer*. Recuperado el 4 de Julio de 2024, de Ipnnet.

- Editorial Etecé. (2 de febrero de 2022). *Concepto de Herramienta - Historia, tipos y características*. Recuperado el 4 de Julio de 2024, de concepto.
- Fonnegra, V. Y. (2024). *Desarrollo de un tablero control para la visualización de indicadores, a través de Power Bi aplicado a laboratorios de ensayo [Monografía para optar al título de Especialista en Aseguramiento y Gestión de la Calidad en Laboratorios Clínicos y de ensayo]*. Repositorio Institucional, Medellín. Recuperado el 20 de Septiembre de 2024
- García, G. A., & Vargas, R. M. (2020). EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: SU IMPORTANCIA PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. *Revista: Atlante*.
- Hernández, M. L., Hernández, S. M., & Tovar, M. M. (3 de Enero de 2022). Capacitación laboral en herramientas digitales. *Vinculatégica EFAN*, 7(1), 1. Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/74>
- López, B. J. (18 de Febrero de 2024). *Qué es Power BI: Transformando datos en decisiones*. Recuperado el 28 de Junio de 2024, de OpenWebinars.
- Pérez, J. (17 de Marzo de 2023). *INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL*. Obtenido de Definicion.de.
- Pursell, S. (7 de Agosto de 2024). *Análisis de datos: qué es y cómo hacerlo (con ejemplos)*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2024, de hubspot.
- Raventós, B. M. (2024). *Desarrollo de un entorno analítico con el uso de power BI [Trabajo final de grado para obtener el título de en Ingeniería en Tecnologías Industriales (GETI)]*. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial de Barcelona, Barcelona. Recuperado el 21 de Septiembre de 2024

- Reyes, I. C. (21 de Julio de 2021). *Plan de Capacitación. Cómo hacerlo en 7 pasos*. Recuperado el 5 de Julio de 2024, de CognosOnline.
- Rodríguez, D. (17 de Abril de 2024). *Concepto Definición ¿Qué es una técnica?* Recuperado el 5 de Julio de 2024, de ConceptoDefinición: <https://conceptodefinicion.de/tecnica/>
- Salomão, A. (15 de Septiembre de 2023). *¿Qué es un estudio descriptivo y por qué es importante en la investigación?* Recuperado el 7 de Julio de 2024, de mindthegraph.
- Santos, D. (26 de Junio de 2024). *Plan de capacitación empresarial: fases, objetivos y ejemplos (+ plantilla)*. Recuperado el 4 de Julio de 2024, de hubspot.
- Toapanta, C. K. (15 de Mayo de 2024). Power BI y su aplicación en la administración estratégica. *Revista DOXA ITQ*, 2(1), 6-7. Recuperado el 20 de Septiembre de 2024
- Valero, J. (Junio de 2023). *¿Qué es Power Bi y cómo funciona? [Solución de Business Intelligence]*. Recuperado el 29 de Junio de 2024, de beservices.
- Verduzco, V. (23 de Mayo de 2023). *La importancia de Power BI y las bases de datos en la nueva gestión de las empresas*. Recuperado el 28 de Junio de 2024, de linkedin.
- Vidal, F. P., Cañarte, R. T., & Rodríguez, S. J. (2023). GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE ESPACIOS VIRTUALES DE LA UNIVERSIDAD ULEAM, AÑO 2022. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCalE)*, 12(1), 1-22.
- Vizuite, C. J., & Ayala, B. M. (30 de Abril de 2024). Uso de Power BI en la toma de decisiones empresariales. *RevistaLatinoamericana de Investigación Social*, 7(1), 1-22.

Anexos

Anexo 1. Check List



Check List Ejecutado a el Departamento de Guardalmacén del IESS de los Esteros

N	PREGUNTA	SI	NO	TAL VEZ	OBSERVACIÓN
1	¿Se encuentran definidos los pasos para realizar los trámites en la entrega de certificados y actualización de datos?				
2	¿Se observan tiempos de larga duración en los trámites administrativos?				
3	¿Se identifican inconvenientes específicos que generan retrasos en los procesos por la falta de una herramienta?				
4	¿Están especificadas los cargos de los empleados en el departamento?				
5	¿Se demuestran los problemas relacionados con la sobrecarga laboral?				
6	¿Existen procedimientos para redistribuir tareas y evitar colapso de trabajo?				
7	¿El departamento utiliza sistemas que ayuden a gestionar los procesos?				

8	¿Las herramientas tecnológicas están actualizadas actualmente?				
9	¿Existen otro tipo de herramientas que aporten en los procesos administrativos?				
10	¿La falta de herramientas tecnológicas ayuda a la ineficiencia en el manejo de la información?				
11	¿Los archivos se encuentran organizados adecuadamente en los estantes?				
12	¿Existe un sistema digital para el almacenamiento de documentos?				
13	¿La falta de digitalización obstaculiza la localización de archivos cuando se solicitan?				
14	¿El tiempo de espera para los usuarios en los trámites es prudente?				
15	¿La lentitud en los procesos afecta la experiencia de los usuarios?				

Preguntas aprobadas y validadas por el Dr. Pablo Vidal Fernández, Docente 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 (ULEAM).

Anexo 2. Entrevista



ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

Objetivo: Esta entrevista tiene como finalidad analizar la herramienta Power BI como técnica en la Gestión de Información en el departamento de Guardalmacén en el IESS de los Esteros del año 2024.

1) ¿Qué entiende usted por Power bi?

.....

2) ¿Cree usted que es importante aplicar esta herramienta en la gestión de la información en el IESS de los esteros?

.....

3) ¿De qué manera cree usted que Power BI puede mejorar la eficiencia en la gestión de datos dentro de la organización?

.....

4) ¿Actualmente la empresa cuenta con una herramienta digital para la gestión de información?

.....

5) ¿Por medio de qué se están analizando y procesando los datos en la empresa actualmente?

.....

6) ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el centro de salud, en cuanto a la gestión de información?

.....

7) ¿Existen problemas de calidad o precisión en la información gestionada?

.....

8) ¿La empresa puede considerar la aplicación de la herramienta Power BI, para mejorar los procesos de gestión de información?

.....

9) ¿Estaría dispuesto aprender o capacitarse por medio de otras personas para implementar esta herramienta en el centro de salud?

.....

Preguntas aprobadas y validadas por el Dr. Pablo Vidal Fernández, Docente 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 (ULEAM).

Anexo 3. Fotografías de las técnicas e instrumentos aplicados



*Entrevista con la jefa del departamento de guardalmacén
del IESS de los Esteros*



*Entrevista con el administrador de bodega y control de activos
del IESS de los Esteros*

Propuesta

Diseñar un plan de capacitación para optar la herramienta Power Bi en la Gestión de Información de la Institución.

Introducción

La implementación de un plan de capacitación para la herramienta Power BI, en la gestión de la información es importante puesto que, establecerá un enfoque estratégico en la institución para así, aprovechar al máximo sus capacidades en el entorno organizacional. La herramienta Power BI, es una plataforma avanzada que permitirá: integrar, analizar y visualizar grandes volúmenes de datos, lo que brindará una buena toma de decisiones, a partir de los datos brindados en tiempo real.

Sin embargo, el buen manejo de esta herramienta no solo dependerá de la tecnología como tal, sino que también del manejo que se lleve en la Institución. El plan de capacitación que se implementará actuará como una técnica maestra que guiará al personal de manera clara y precisa, desde la identificación de las necesidades específicas, hasta su implementación y mantenimiento en el sistema.

Justificación

El establecimiento de herramientas tecnológicas como Power BI, necesita no solamente del acceso, sino que también el progreso de competencias que avalan su uso eficiente. En este contexto, capacitar al personal del IESS de los Esteros para el manejo y uso de la herramienta Power BI, es primordial para optimizar la gestión de información, del mismo modo, mejorar la visualización de datos y facilitar la toma de decisiones estratégicas.

Por otra parte, la complejidad técnica de Power BI y la escasez de adaptar su uso a los requerimientos específicos del IESS, resulta imprescindible, es por ello, que contar con una persona capacitada y experto en la materia sería esencial, no solamente va a poseer el conocimiento teórico-práctico, sino que también está en la capacidad de personalizar a su gusto la preparación del personal de acuerdo con las necesidades y requerimientos de este.

Alcance

El siguiente plan de capacitación estará direccionado hacia todos los colaboradores de la institución (IESS) los estereros, específicamente al departamento de Guardalmacén.

Objetivo general

Desarrollar un plan de capacitación, con el fin de implementar la herramienta Power BI, en la gestión de información de la Institución. (IESS) Los esteros.

Objetivos específicos

- Programar un plan de capacitación para la implementación de Power BI, en la gestión de información.
- Gestionar actividades para el manejo de la herramienta Power BI en la gestión de información.
- Diagnosticar la eficiencia de la herramienta Power BI.

Meta

Capacitar 100% al personal del departamento de Guardalmacén de la Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Los esteros.

Estrategias

- Desarrollar encuestas para medir el nivel de conocimiento de la herramienta Power BI.
- Determinar los resultados que se esperan, al aplicar la herramienta Power BI.
- Comprobar las habilidades específicas que los empleados adquirieron al recibir las capacitaciones.
- Optimizar la eficacia de los trabajos gestionados.

Beneficiarios

Los beneficiarios de manera directa e indirecta se presentarán a continuación:

Beneficiarios Directos: Personal administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) los esteros.

Beneficiarios Indirectos: Los usuarios, colaboradores y proveedores de la institución.

