



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:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Sistema digital de información para el acceso a los datos del Departamento de Talento Humano de la CNEL Manta 2023. (Estudio de caso)

AUTOR:

Frank Jeremy Sornoza Pillasagua

MANTA-ECUADOR

2023


Tema:

Sistema digital de información para el acceso a los datos del Departamento de Talento

Humano de la CNEL, Manta 2023 (Estudio de caso)

MANTA-ECUADOR

2023

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	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:

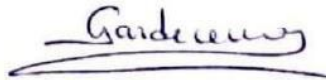
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante SORNOZA PILLASAGUA FRANK JEREMY, legalmente matriculado en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Sistema digital de información para el acceso a los datos del Departamento de Talento Humano de la CNEL. Manta, 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, 2 de agosto de 2024

Lo certifico,



Lic. Gardenia Cedeño Marcillo, PhD.

Docente Tutora

Área: Administrativas Contables y Comercio

Autoría

Quien suscribe este documento, Frank Jeremy Sornoza Pillasagua, estudiante de la carrera de Gestión de la Información Gerencial en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, certifica ser el autor del presente trabajo de integración curricular, desarrollado bajo la modalidad de estudio de caso, titula: “Sistema Digital de Información para el Acceso a los Datos del Departamento de Talento Humano de la CNEL, Manta 2023 (Estudio de caso).”

En este contexto, se reconoce que la propiedad intelectual de esta investigación pertenece Exclusivamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Frank Jeremy Sornoza Pillasagua

131559604-7

Dedicatoria

La realización de este trabajo está dedicado a las personas que siempre confiaron en mí durante todo el proceso de mi desarrollo como profesional, mis pilares fundamentales que me motivaron a superar cada obstáculo. A mis padres, por su gran apoyo incondicional, paciencia y amor durante estos años, gracias a su guía constante, pude superar cada reto alcanzar este gran logro. También a mis amigos, por su comprensión y aliento que han hecho de este viaje mucho más llevadero y significativo, Sin cada uno de ellos este proyecto no habría sido posible.

Mil gracias por estar siempre ahí.

Reconocimiento

Quiero expresar mi más sincero reconocimiento a mis padres, cuyo apoyo incondicional siempre estuvo presente, Su paciencia y su cariño han servido todo este tiempo como pilar fundamental en este gran viaje. A mis amigos, por su comprensión y apoyo incondicional durante los momentos más desafiantes de este gran viaje.

A mi tutora, Dra. Gardenia Cedeño Cobeña, por su orientación experta, su valiosa retroalimentación y su constante disposición para ayudarme a mejorar día a día en este trabajo, su guía fue fundamental en todo momento.

Y a todos mis docentes por su dedicación y enseñanza, que han sido cruciales para formación académica y desarrollo profesional.

Agradezco a cada uno de ustedes por su contribución a este logro y por formar parte de este gran proceso.

Índice

Certificado del Tutor	3
Autoría.....	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento	6
Introducción.....	8
Antecedentes investigativos.....	10
Definición del caso de estudio	12
Justificación del caso de estudio	15
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Marco Conceptual	17
Acceso a la información.....	17
Sistema digital de Información	21
Características de un sistema de información.....	22
Clasificación de los sistemas de información.....	23
Sistemas de Procesamiento de Operaciones (SPO)	23
Marco Metodológico.....	25
Metodologías.....	26
Revisión bibliográfica:.....	26
Técnicas e instrumentos	26
Resultados Obtenidos.....	27
Resultados de la encuesta	27
Resultados de la entrevista.....	40
Análisis de la entrevista	2
Conclusiones.....	4
Recomendaciones.....	6
Referencias	7
Anexos	10
Propuesta de solución.....	17

Introducción

En el tejido complejo de la gestión organizacional contemporánea, la eficaz administración del Talento Humano se erige como el eje central para el progreso y la sostenibilidad de las instituciones. En este contexto, el presente trabajo de investigación se sumerge en el análisis profundo del uso de los sistemas digitales para favorecer el acceso a los datos de los funcionarios desde el departamento de Talento Humano.

En tal sentido, se propone como tema de este caso de estudio: Sistema Digital de Información para el Acceso a los Datos del Departamento de Talento Humano de la CNEL en Manta, Ecuador, durante el año 2023.

El interés fundamental que impulsó esta investigación se originó en la convergencia de dos tendencias poderosas: la creciente complejidad de las operaciones del Departamento de Talento Humano de la Corporación Nacional de Electricidad, en adelante (CNEL), y; la urgencia de aprovechar la tecnología para gestionar esta complejidad de manera eficaz. La necesidad de mejorar la información para la gestión de los recursos humanos en una entidad estratégica como la CNEL, motivó la investigación de este caso.

La finalidad principal de este estudio fue llevar a cabo una evaluación exhaustiva, durante el periodo 2023-2 y 2024-1, que permitió determinar la falta de un buen sistema de información digital que gestione el acceso a los datos, lo que ha generado dificultades en la gestión de la información dentro del departamento de Talento Humano en CNEL.

El objetivo general de la investigación radica en determinar un sistema de información basado en tecnologías avanzadas, para favorecer el acceso a la información en el Departamento de Talento Humano de la CNEL.

La metodología y técnicas aplicadas fueron de enfoque mixto, entre ellos métodos de carácter teórico como lo es la revisión bibliográfica y el análisis – síntesis para tener una

visión crítica del tema de la presente investigación lo que permitió determinar el sistema digital de información, el que servirá de apoyo al acceso de datos en la empresa CNEL; específicamente en el departamento de Talento Humano. En cuanto a las herramientas utilizadas para el desarrollo de la investigación fueron mediante encuestas y una entrevista, las cuales permitieron la recolección de datos y los resultados presentados. La información que se obtuvo permitió reconocer las falencias del caso y proponer un sistema digital de información para acceder a los datos en CNEL, el cual permita solventar sus necesidades a nivel informacional de cada uno de los empleados del departamento de Talento Humano.

La estructura de este estudio de caso, se llevó a cabo mediante el desarrollo de cada fase:

En la fase I de esta investigación, se realizó una profunda reflexión sobre el comportamiento informativo de los funcionarios con el objetivo de determinar si la CNEL; en este caso, su Departamento de Talento Humano, cumple con la accesibilidad correspondiente a los datos que se manejan a nivel departamental. Así mismo verificar el uso de herramientas necesarias para gestionar dichos datos; y, a través de este análisis exhaustivo se pudo identificar el problema subyacente, así como sus antecedentes, justificación y objetivos.

Durante la fase II de este estudio de caso, se obtienen los resultados empíricos; posterior a los resultados obtenidos, se pudo identificar los problemas a nivel departamental con respecto a la ausencia de un buen sistema, capaz de brindar acceso a los datos para satisfacer las necesidades informacionales de cada uno de los funcionarios. De estos resultados surge la propuesta, que consiste en un Sistema Digital de Información para el Departamento de Talento Humano la CNEL

La implementación del sistema digital Workday para el acceso a los datos en el Departamento de Talento humano, no solo mejorará sustancialmente la eficiencia operativa del departamento, sino también propiciará una transformación significativa en la forma en

que se gestionan los recursos humanos, de esta manera, se demostrará cómo la implementación de la tecnología ha impactado en la eficiencia de su administración

Antecedentes investigativos

En un estudio realizado en Perú por Cortez (2021), con el objetivo de dar a conocer las tendencias digitales; específicamente, la implementación de un sistema de información digital, y destacando la importancia de la metodología DORCU de la ingeniería de requisitos en su desarrollo y diseño.

El problema que abordó la investigación es la deficiencia en las operaciones básicas empresariales, especialmente en el manejo de la información en organizaciones como Proyectec EIRL. Esta limitante se atribuyó al desconocimiento del uso de software; la resistencia a las soluciones tecnológicas; y, la falta de inversión en innovación.

El estudio utiliza un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional. La metodología empleada es no experimental y transversal. Según el propio autor la elección de este enfoque metodológico permite analizar las relaciones entre variables y proporciona una comprensión detallada de la situación actual.

La investigación proporciona evidencia sólida de que las organizaciones pueden superar las deficiencias en el manejo de la información, mediante la adopción de sistemas de información gerencial, en donde la metodología DORCU se destaca como una herramienta esencial en este proceso. Los resultados obtenidos son relevantes para otras organizaciones que enfrentan desafíos similares en la gestión de la información y la implementación de tecnologías digitales.

En Ecuador, un estudio realizado por Acosta et al. (2017) en la Universidad de Otavalo, cuyo objetivo fue analizar un sistema digital de información para la Gestión Universitaria, implementado en la Universidad de Otavalo. El sistema que se diseñó para respaldar la

planificación estratégica, evaluación institucional y toma de decisiones a lo largo de cinco años, se trabajó en el análisis de la modernización de las tecnologías de la información aplicadas a la gestión universitaria, con el fin de mejorar el rendimiento institucional.

La problemática abordada giró en torno a la necesidad de modernizar las tecnologías de la información en la gestión universitaria. La metodología se sustentó en diez etapas, que incluyeron entre otras, el análisis de la planificación estratégica; la evaluación de la disponibilidad y necesidad de información; así como la identificación de los procesos universitarios clave. Se utilizaron métodos de recolección y análisis de datos durante cinco años para comprender la problemática y las necesidades de la universidad.

La implementación del SIE-GU tuvo un impacto significativo en la gestión universitaria, en donde la automatización de la mayoría de los procesos y actividades relacionadas con la planificación y la evaluación institucional se agilizó considerablemente, inclusive el análisis de la información relevante para la toma de decisiones.

En la provincia de Manabí el estudio realizado por Moreira (2022), cuyo objetivo fue determinar la incidencia de los Sistemas digital de Información en la competitividad del sector turístico en la provincia de Manabí. Se centró en analizar cómo los SIG podrían influir en la competitividad del sector turístico, especialmente debido a los cambios en la oferta y demanda de productos y servicios, causados por la llegada de Internet.

El problema central abordado fue la pérdida de competitividad en el sector turístico en esta provincia, dicha pérdida se atribuyó a la falta de implementación de tecnologías de gestión, especialmente los SIG. Estos problemas se agravaron por la ausencia de tecnología enfocada en la gestión, lo que impidió que las empresas diseñaran y controlaran objetivos estratégicos a través de un SIG.

Esta investigación se realizó mediante la metodología exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Se emplearon encuestas para recopilar información relevante, sobre el nivel de aceptación y uso de los SIG en las empresas turísticas de la provincia, en donde se descubrió que un porcentaje significativo de empresas no había implementado herramientas tecnológicas, como los SIG. Entre las razones proporcionadas, el 39,7% de las empresas indicaron desconocimiento en el área de tecnología, mientras que el 28,8% señaló la falta de proveedores de este tipo de tecnología como una barrera para la implementación.

Los resultados revelaron que la falta de implementación de los SIG había llevado a un estancamiento en la competitividad del sector turístico de la provincia de Manabí, y demostró que las empresas que no adoptaron tecnologías de gestión enfrentaron desafíos significativos, incluidos problemas de promoción, control de gestión y accesibilidad.

Definición del caso de estudio

En la era digital actual, el acceso eficiente y seguro a la información es esencial para el funcionamiento efectivo de cualquier organización ya sea de carácter público o privado. La gestión adecuada de los datos es crucial para la toma de decisiones informadas y estratégicas, puesto que los datos actualizados y de calidad, permiten a los gestores institucionales propiciar la transparencia y rendición de cuentas, ya que las decisiones pueden ser justificadas con datos concretos y verificables.

Un acceso eficiente a los datos también favorece la capacidad de respuesta ante emergencias y situaciones imprevistas, permitiendo una actuación más rápida y efectiva, que pueden mejorar el servicio público y aumentar la satisfacción de los ciudadanos. Al facilitar el acceso a la información se optimizan operaciones internas; se mejora la eficiencia y el cumplimiento de las regulaciones.

Sin embargo, aún subsisten instituciones públicas que no aprovechan plenamente las herramientas digitales para la gestión de datos. La falta de implementación de sistemas de información avanzados y plataformas digitales limita la capacidad de acceder a datos en tiempo real y de compartir información de manera eficiente entre departamentos; esto puede resultar en decisiones basadas en datos desactualizados o incompletos, afectando negativamente la eficiencia y la eficacia de la gestión pública. La integración de estas tecnologías favorece no solo la recopilación y almacenamiento de datos, sino también su análisis y presentación al permitir un acceso más fácil y seguro a los datos tanto para los funcionarios como para el público.

Por la importancia de este caso de estudio, se ha tomado como contexto del desarrollo de este caso, a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A.; entidad que se constituyó mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008; y, estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución en todo en el Ecuador.

En los últimos años, CNEL EP ha invertido significativamente en proyectos para mejorar la infraestructura civil, tecnológica y eléctrica en las 10 provincias a las que presta servicio. Gracias a estas inversiones, junto con la implementación de políticas y planes operativos, así como la capacitación y equipamiento de nuevos técnicos, se han logrado mejorar notablemente en los indicadores de calidad del servicio y reducción de pérdidas de energía eléctrica.

Actualmente, CNEL EP se destaca como la cuarta empresa más grande del país en términos de ingresos. Su presencia abarca el 44% del territorio nacional, proporcionando energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

Su **misión** es ofrecer el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica en una zona específica, operando bajo la regulación exclusiva del Estado. Su

objetivo fundamental es asegurar el suministro de electricidad a los usuarios, cumpliendo rigurosamente con todas las regulaciones pertinentes del sector eléctrico.

La Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) en Manta, por ser una institución que provee de un servicio básico a todos los pobladores de este cantón, es indudable que maneja gran cantidad de información; no solo de carácter externo, sino dentro de la misma, puesto que su dotación de recursos humanos es muy numerosa. En este caso se ha identificado que existen obstáculos significativos en la administración y acceso a los datos relacionados con su fuerza laboral.

Desde el análisis previo efectuado, se idéntica que la entidad presenta problemas tales como: la falta de un adecuado sistema digital de información para acceder a la basta información que se maneja en el departamento de talento humano, lo cual trae como consecuencia el retraso de la carga de procesos, al acudir a métodos manuales. Como resultado afecta negativamente a la eficiencia operativa general de la CNEL, lo que podría impactar en la calidad de la prestación de los servicios que esta entidad ofrece.

Al no existir un sistema de información efectivo, sus efectos en los procesos del Departamento de Talento Humano de la CNEL, han sido evidentes, principalmente en la planificación del personal; la asignación de tareas, y la propia gestión que se maneja en el departamento. Como consecuencia se avizora insatisfacción entre los empleados y efectos negativos en la productividad de la organización, principalmente en la toma de decisiones y una mayor probabilidad de errores en cuanto a la administración del recurso humano de la institución; todo lo cual puede afectar al acceso de información.

En base a lo planteado se generan las siguientes preguntas de investigación, que serán respondidas en el desarrollo del caso:

- ¿Cuál es el marco constitucional y epistemológico que respalda la importancia del acceso a la información pública y la protección de datos, asegurando el cumplimiento de las leyes y normativas pertinentes?
- ¿Cuál es la información del recurso humano de la CNEL que con mayor frecuencia demanda el acceso a los datos?
- ¿Cómo afecta al acceso de la información, la ausencia de un sistema para la información del recurso humano de la CNEL?
- ¿Cuál es el sistema de organización y representación de la información que permitirá garantizar el acceso eficiente de los datos de los funcionarios de la CNEL?

Justificación del caso de estudio

En la era digital actual, donde la información se ha convertido en un activo invaluable, las organizaciones se enfrentan a la urgente tarea de optimizar sus procesos internos para mantenerse competitivas y transparentes. La CNEL, como entidad proveedora del suministro eléctrico del país, se encuentra en una posición estratégica que requiere una gestión de talento humano eficiente y efectiva.

Por lo tanto, la importancia de este caso de estudio está en el creciente valor de implementar un sistema digital adecuado para el acceso de los datos en la empresa CNEL Manta para satisfacer las necesidades que emergen a nivel departamental de los subordinados, con esto dar solución para aquellas áreas que debían ser mejoradas en base al tema tratado en la investigación.

La pertinencia radica en su capacidad para transformar la gestión del talento humano en el contexto específico del Departamento de Talento Humano de la CNEL. Al implementar un sistema digital integral, se facilitará el acceso a datos precisos y actualizados, permitiendo

una mejoría significativa en los procesos llevados a cabo por el Departamento de Talento Humano, lo cual favorecerá la optimización de los procesos internos de esta institución

Además, este sistema fomentará la transparencia organizacional, esencial para generar confianza tanto dentro como fuera de la institución. Al mejorar la eficiencia en los procesos de gestión del talento humano, se contribuirá directamente a la productividad interna y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

En cuanto al propósito, se busca demostrar como la aplicación de un sistema digital de información adecuado puede ayudar a identificar posibles áreas de mejora y minimizar sus problemas a nivel informacional; con esto asegurar un buen acceso y manejo de datos en el Departamento de Talento Humano.

Para la relevancia e impacto social, este estudio no solo beneficiará a los empleados del Departamento de Talento Humano al simplificar sus tareas administrativas, sino que facilitará el acceso a la información, lo cual también tendrá un impacto positivo en los ciudadanos, que reciben servicios eléctricos confiables y eficientes. En respuesta a la necesidad imperante de mejorar la gestión de recursos humanos en el Departamento de Talento Humano de la CNEL en Manta, Ecuador, se propone la implementación de un Sistema de Información basado en tecnologías avanzadas.

La factibilidad de este estudio se encuentra respaldada gracias a la información brindada por la empresa CNEL y su consentimiento otorgado para llevar a cabo la realización de este caso de estudio, con ello dar solución a las posibles áreas de mejora dentro del departamento de Talento Humano, facilitando el trabajo gracias a la veracidad de los hechos, resultando así en datos precisos y relevantes, los cuales son meramente contribuyentes. Del mismo modo, se cuenta con la bibliografía necesaria para ser respaldado teóricamente en base a diferentes

autores, por último, se cuenta con el apoyo y las directrices correctas de la tutora de investigación para la realización del presente trabajo.

Objetivo General

Determinar un sistema de información basado en tecnologías avanzadas, para favorecer el acceso a la información en el Departamento de Talento Humano de la CNEL.

Objetivos Específicos:

- Definir el marco constitucional y epistemológico que respalda el derecho a la información pública y la protección de datos, asegurando el cumplimiento de las leyes y normativas pertinentes.
- Identificar la información la información del Recurso Humano de CNEL, que con mayor frecuencia demanda el acceso a los datos.
- Evaluar como afecta al acceso de datos, ausencia de un sistema de información para la información en Recurso Humano la CNEL.
- Establecer el sistema de organización y representación de la información que permitirá garantizar el acceso eficiente a los datos para los funcionarios de CNEL.

Marco Conceptual

Acceso a la información

Acceder a la información es un recurso fundamental en la sociedad actual, es como tener la llave maestra de la libertad de expresión, es el arma principal para que la gente participe en lo que pasa a su alrededor. según establece Martínez & Pérez, (2018), "La actualización constante de la información permite a los gestores tomar decisiones basadas en datos precisos y actualizados" (p. 87). Este acceso no solo concede a las personas la capacidad de influir en las decisiones, acciones u omisiones que podrían impactar en sus vidas, sino que también

desempeña un papel fundamental en la realización de procesos y actividades por parte de cualquier entidad en la sociedad.

La información se toma como el catalizador que impulsa la toma de decisiones informadas y la ejecución eficiente de diversas iniciativas, destacando su trascendental importancia en el desarrollo y funcionamiento de la sociedad en su conjunto.

En este sentido, Vera (2015) manifiesta que, el acceso a la información es un derecho humano importante que instituye que, todo individuo puede acceder a la información en posesión de órganos públicos, sujeto solo a un sistema reducido de excepciones, conforme con una sociedad democrática y proporcional al interés que lo justifica. Sirve como una herramienta e incentivo para que la información que es por cierto pública no sea solamente de conocimiento para algunos. (Pág. 27).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], (2020) establece que el acceso a la información es un componente esencial de una sociedad democrática y un derecho humano fundamental. Promueve la transparencia, fortalece la rendición de cuentas y empodera a los individuos al permitirles participar plenamente en los procesos democráticos y en la toma de decisiones que afectan sus vidas. En la era digital, este acceso se convierte en un pilar crucial para asegurar que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de los avances tecnológicos y tener igualdad de oportunidades para acceder a la información relevante y necesaria.

La Constitución de la República de Ecuador (2008) en el Art. 18 da a conocer que el estado garantizará el derecho para acceder a la información Pública, así como el derecho a los datos personales. Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna,

contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

Esto explica que este derecho implica la libertad de obtener información variada y actualizada, la capacidad de solicitar, difundir, buscar y recibir cualquier tipo de información, considerando que el acceso a la información no solo es un derecho humano, sino que es importante reconocer que es necesario garantizar dicho derecho de suma importancia para los ciudadanos.

Por otra parte, Baratz (2016) hace referencia a una serie de principios por el cual el acceso a la información apoya el desarrollo del fortalecimiento de las personas. A través del acceso a la información las personas pueden gozar de los siguientes privilegios:

- Ejercer sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.
- Ser económicamente activos, productivos e innovadores.
- Aprender y aplicar nuevas habilidades.
- Enriquecer su identidad y expresiones culturales.
- Formar parte de la toma de decisiones y participar en una sociedad activa y comprometida.
- Desarrollar soluciones en base a decisiones comunitarias para los desafíos del desarrollo.
- Garantizar la rendición de cuentas, la transparencia, una gobernanza efectiva, la participación y el fortalecimiento.
- Medir progresos públicos y privados por los compromisos del desarrollo sostenible.

Con esto se determina la importancia que tiene el acceso a la información, considerado como un elemento fundamental para el fortalecimiento individual y colectivo en la sociedad, en donde se destaca la capacidad del acceso a la información para permitir a las personas ejercer una amplia gama de derechos, abarcando desde los civiles y políticos hasta los económicos, sociales y culturales.

Barazt (2016) resalta como el acceso a la información no solo impulsa la participación ciudadana, sino que también tiene un impacto directo en la actividad económica. Al ser económicamente activos, productivos e innovadores, las personas pueden contribuir de manera significativa al desarrollo y progreso de la sociedad, teniendo una conexión entre el acceso a la información y la prosperidad económica destaca la integralidad de su influencia en diversos aspectos de la vida de las personas.

Acceso a los datos

Acceder a los datos es esencial para las empresas, para así llevar a cabo actividades correspondientes a las labores necesarias que requiere cada organización, con esto, mejorar la eficiencia, aumentar la satisfacción de sus necesidades informacionales.

Según indica Porterfield (2021) "El acceso a los datos no es útil sin el contexto del producto. Del mismo modo, tener solo el contexto del producto no es muy útil sin métricas objetivas. Es crucial que todos en la empresa puedan acceder y comprender los datos, especialmente aquellos que interactúan directamente con los clientes. No debe haber silos donde los ingenieros traduzcan los datos antes de entregarlos a ventas o servicio al cliente, ya que eso desperdicia tiempo precioso" (Pág. 185).

El acceso a datos de calidad y su análisis adecuado, son fundamentales para que las empresas tomen decisiones informadas y estratégicas. La capacidad de utilizar datos para comprender mejor a los clientes, optimizar procesos internos y prever tendencias del

mercado, puede proporcionar una ventaja competitiva significativa. McKinsey & Company, (2020).

Este acceso puede incluir datos internos de la empresa, como registros de ventas, inventarios, datos financieros y de recursos humanos, así como datos externos, como datos de mercado, tendencias del consumidor y análisis competitivo.

Sistema digital de Información

A la hora de definir un sistema de información existe diferentes definiciones entre diferentes autores.

Para Perdomo et al. (2006) La implementación de los sistemas de información en las organizaciones modernas es crucial para mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta. Estos sistemas permiten gestionar grandes volúmenes de datos y proporcionar información precisa y oportuna, lo cual es fundamental para la toma de decisiones estratégicas.

Los sistemas de información son esenciales para la toma de decisiones estratégicas en las organizaciones. Permiten la recopilación, procesamiento y análisis de datos en tiempo real, lo cual mejora significativamente la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta ante cambios del entorno. Organización Mundial de la Salud, (2021).

Para Botero (2016), en la actualidad, los sistemas tienen la capacidad de procesar volúmenes masivos de información generados por diversas fuentes, como redes sociales, redes privadas, redes públicas y servidores de almacenamiento en la nube. Esta situación ha impulsado la adopción de medidas de seguridad y precauciones para garantizar la integridad y confidencialidad de la información.

Se enfatiza la importancia de la estructuración de los datos de acuerdo con las necesidades específicas de la empresa, lo que resalta la relevancia de la personalización y adaptabilidad de estos sistemas.

Así detalla González, (2019) "El uso de sistemas de información es fundamental para mejorar la comunicación interna y la eficiencia operativa en las organizaciones. La digitalización y centralización de la información permite un acceso más rápido y preciso a los datos necesarios para la toma de decisiones", p. 45.

Asimismo, se enfatiza su aporte a la adopción de decisiones estratégicas, destacando de esta manera su función no únicamente en las actividades cotidianas, sino también en la elaboración a largo plazo y la implementación de la estrategia empresarial.

Características de un sistema de información

Los sistemas de información deben caracterizarse por cumplir ciertos requisitos dependiendo de la necesidad que requiera la empresa, es de esta manera que tener las cualidades necesarias definen una buena gestión a nivel organizacional. Según López & Sánchez, (2019) "Los sistemas de información digitales deben proporcionar una mayor seguridad y acceso rápido a los datos, lo que es fundamental para la protección de la información sensible y la mejora de la eficiencia operativa", (p. 67).

Para Silva y Martínez (2018), "la disponibilidad y actualización de datos en tiempo real en un sistema de información es una característica crucial para una administración eficiente y la toma de decisiones informadas en los departamentos de recursos humanos" (p. 45).

Por otra parte. la capacidad de búsqueda avanzada mejora la eficiencia operativa, junto con la centralización y recuperación de datos aseguran la coherencia y disponibilidad de la información. De acuerdo con López y Ramírez (2020), "la implementación de sistemas

centralizados y con capacidades avanzadas de búsqueda y recuperación de datos es fundamental para optimizar los procesos y garantizar la seguridad de la información" (p. 60).

García (2017) "Un sistema de información eficaz debe incluir características como la centralización de datos y la capacidad de búsqueda avanzada, que son esenciales para mejorar la eficiencia y seguridad en la gestión de la información", p. 102.

Clasificación de los sistemas de información

La clasificación más acertada es la propuesta por Laudon, K.C. (2017). Quien expone que los sistemas de información se categorizan según su eficacia en los diversos estratos de la estructura organizativa empresarial.

La entidad está constituida por cuatro niveles esenciales, que engloban una sección operativa vinculada a las actividades cotidianas, un estrato de sabiduría que impacta a los trabajadores responsables de la gestión de la información (comúnmente situados en el área de tecnologías de la información), un nivel administrativo que incluye a los directivos intermedios, y un nivel estratégico constituido por la alta dirección de la compañía. Este autor establece la siguiente clasificación de sistemas de información:

Sistemas de Procesamiento de Operaciones (SPO): Se trata de sistemas informáticos encargados de supervisar las operaciones diarias esenciales en la gestión empresarial, tales como la administración de nóminas, el seguimiento de pedidos, la auditoría y el registro de datos de empleados. La información generada por estos sistemas se integra en otros sistemas de información de la empresa y se utiliza principalmente por el personal en los niveles operativos más bajos de la organización.

- a) **Sistemas de trabajo del conocimiento (STC):** Ayudan a gestionar información en la creación e implementación de nuevos conocimientos para la entidad. Su uso es común

en estaciones de trabajo dedicadas a la administración y forman parte del nivel de conocimiento de la organización.

- b) **Sistemas de automatización en la oficina (SAO):** Son sistemas que tienen como objetivo ayudar en la productividad para el manejo de información en la organización. Incluyen herramientas como procesadores de texto, agendas electrónicas, hojas de cálculo y correo electrónico. Similar a los Sistemas de Trabajo del Conocimiento, estos también se clasifican en el nivel de conocimiento de la organización.
- c) **Sistemas de información para la administración (SIA):** Funcionan a nivel administrativo y se emplean en los procedimientos de planificación, supervisión y toma de decisiones. Ofrecen informes sobre las operaciones habituales de la empresa, cubriendo áreas como el control de inventarios, la planificación presupuestaria anual y el análisis de decisiones vinculadas a inversiones y financiamiento. La gerencia y los ejecutivos de niveles intermedios en la organización hacen uso de este tipo de sistemas.
- d) **Sistemas para el soporte de decisiones (SSD):** Estos sistemas informáticos interactivos respaldan a distintos usuarios en el proceso de toma de decisiones, focalizándose en la utilización de datos y modelos para abordar problemas no estructurados. Esto incluye análisis de costos, evaluación de precios y beneficios, así como el análisis de ventas por región geográfica. La gerencia intermedia de la organización utiliza este tipo de sistemas.
- e) **Sistemas de Soporte Gerencial (SSG):** Son sistemas de información estratégicos a nivel organizativo concebidos para facilitar la toma de decisiones estratégicas mediante el uso de comunicaciones avanzadas. La alta dirección de la empresa utiliza estos sistemas para la formulación de la estrategia global de la organización.

f) Sistema de Información de Recursos Humanos (HRIS)

Según Strohmeier y Parry (2019), "la automatización de procesos rutinarios en recursos humanos a través de HRIS permite a los profesionales de recursos humanos dedicar más tiempo a actividades estratégicas" (p. 78).

La automatización mediante Sistemas de información de Recursos Humanos (HRIS) libera tiempo para que el personal de recursos humanos se enfoque en tareas estratégicas, esto mejora la eficiencia operativa y la gestión del talento, permitiendo a las organizaciones responder más rápidamente a las necesidades cambiantes del mercado.

Todos los sistemas de datos pueden ser analizados en función de las diversas actividades empresariales, como comercialización y promoción, producción y fabricación, economía, fiscalidad y gestión del talento humano. Cada sector demanda programas informáticos y dispositivos particulares que necesitan operar en colaboración, la carencia de armonización entre estos elementos puede ocasionar inconvenientes en la transferencia de datos entre las áreas, ocasionando duplicidades, ineficacias e incrementos en los gastos de comunicación. Por ende, es esencial realizar una planificación y desarrollo adecuados de los sistemas de datos.

Marco Metodológico

En el presente estudio se realizó una investigación a través de diferentes metodologías, tales como, revisión bibliográfica, el método deductivo y respectivos análisis-síntesis que permitieron recopilar datos específicos para poder definir el sistema de Información Digital para el acceso a los datos en la CNEL Manta. Por otra parte, a través instrumentos tales como entrevista y encuesta, se logró obtener datos relevantes e información de suma importancia que aportaron valor a la realización de este estudio; obteniendo así una visión más clara y objetiva sobre un sistema digital de información para el

acceso a los datos en el departamento de Talento humano de CNEL y las posibles áreas de mejora en torno al tema tratado.

Metodologías

Revisión bibliográfica: La revisión bibliográfica se presenta como un complemento esencial, ya que contribuye a la ampliación del entendimiento mediante la exploración de las contribuciones teóricas ya existentes, sobre el tema en cuestión. Este método contribuye a la ampliación del entendimiento mediante la exploración de las aportaciones teóricas ya existentes sobre el tema.

Método deductivo: El método deductivo se utilizó como un enfoque fundamental a partir de los resultados que surgieron del análisis teórico y realidad contextual en la que se desenvuelve el caso en estudio. Dicho método fue un complemento de manera integrada para analizar la información, este enfoque lógico permitió derivar conclusiones específicas a partir de principios generales previamente establecidos, orientando la comprensión hacia los elementos cruciales para poder determinar el sistema digital de información.

Análisis-síntesis: La etapa de análisis-síntesis se consideró como un componente esencial del proceso metodológico para la realización del presente trabajo. Es así que se buscó integrar y organizar la información recolectada, identificando patrones, conexiones y tendencias significativas, lo cual resulta vital para obtener una visión coherente y contextualizada de los elementos que inciden en el estudio de caso.

Técnicas e instrumentos

Encuesta: Con la ayuda de encuestas aplicadas a un grupo de 15 personas miembros del personal del departamento de Talento Humano en CNEL, su estructura se muestra en el anexo 1, se obtuvieron datos relevantes sobre sus experiencias en cuanto al acceso a la información y la percepción de un nuevo sistema digital de información; lo que permitió

verificar si su apoyo era el indicado, que características se requerían para determinar dicho sistema y cuáles eran sus experiencias y el impacto por la falta de un sistema eficiente para el acceso a los datos.

Entrevista: La entrevista se encuentra estructurada por diez preguntas dirigidas al jefe del departamento de Talento Humano (anexo 2), la cual permitió recopilar datos en forma de palabras e ideas del participante y obtener una percepción precisa del objeto de estudio. Los resultados e información recolectada para entender mejor el tema de estudio y ayudo a identificar los aspectos que funcionan bien y cuales necesitan mejorarse.

Estas metodologías e instrumentos usados no solo orientaron el diseño de la investigación, sino que también ampliaron el conocimiento existente, permitiendo al investigador abordar el estudio de manera informada y contextualizada, considerando la naturaleza y las necesidades particulares del Departamento de Talento Humano de la CNEL en Manta para el año 2023.

Resultados Obtenidos

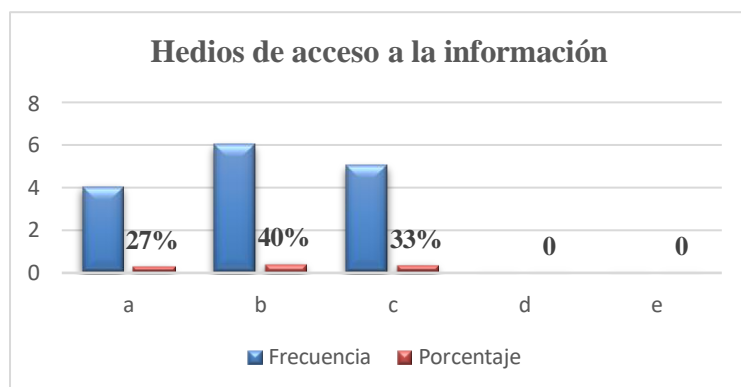
Resultados de la encuesta

Tabla 1

Medios de acceso a la información en el departamento de Talento Humano de la CNEL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
a) Plataformas en línea corporativas	4	27%
b) Correo electrónico corporativo	6	40%
c) Documentos físicos en la oficina	5	33%
d) Sistemas de comunicación interna	0	0
e) Otro	0	0
TOTAL	15	100%

Nota: Esta tabla muestra los medios de acceso a la información más utilizados en el departamento de Talento Humano de la CNEL.

Figura 1

Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores encuestados.

Análisis e interpretación

La tabla revela que el correo electrónico corporativo es el medio predominante para el acceso a la información en el departamento de Talento Humano, utilizado por el 40% de los encuestados. El uso de plataformas en línea corporativas también es notable, con un 27%. Sin embargo, el 33% de los encuestados todavía depende de documentos físicos, lo que señala una mezcla de métodos tradicionales y modernos en el manejo de datos. La ausencia total de sistemas de comunicación interna (0%) puede indicar la falta de integración tecnológica.

Se denota la dependencia del correo electrónico corporativo y de documentos físicos, lo cual manifiesta el uso de métodos tradicionales y modernos para la gestión de la información, por ello la ausencia de sistemas de comunicación interna eficientes indica una falta de integración tecnológica que podría afectar la eficiencia en el acceso a los datos.

Tabla 2

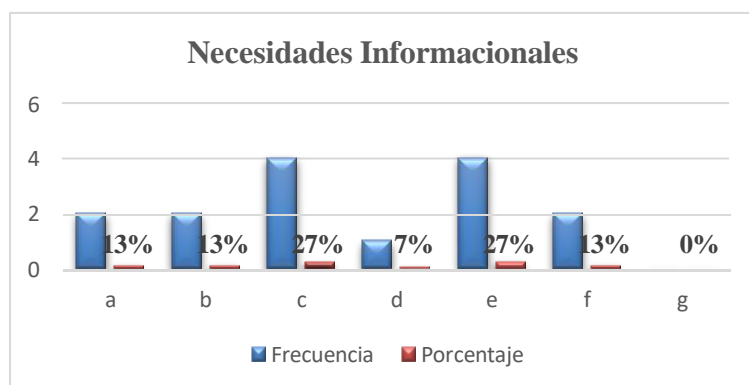
Datos que se constituyen en necesidades de información en el departamento de Talento Humano de la Cnel.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
a) Actualización de datos personales	2	13%
b) Contratación	2	13%
c) Actualización de currículums	4	27%

d) Regulaciones de empleo	1	7%
e) Métricas de rendimiento laboral	4	27%
f) Informes anticipados de jubilaciones	2	13%
g) Otro (especifique)	0	0%
TOTAL	15	100

Nota: Esta tabla identifica las principales necesidades de información en el departamento de Talento Humano de la CNEL.

Figura 2



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores encuestados.

Análisis e interpretación

Las necesidades de información más destacadas en el departamento son la actualización de currículums y las métricas de rendimiento laboral, ambas con un 27%. Las actualizaciones de datos personales, contratación e informes anticipados de jubilaciones también son relevantes, cada una con un 13%, y apenas el (7%) necesita acceso a las regulaciones de empleo.

Se refleja una preocupación por mantener datos actualizados y realizar un seguimiento del desempeño laboral, lo cual es crucial para la toma de decisiones informadas y la gestión eficiente del Talento Humano. Es importante destacar la importancia de tener información precisa y actualizada para diversas funciones administrativas.

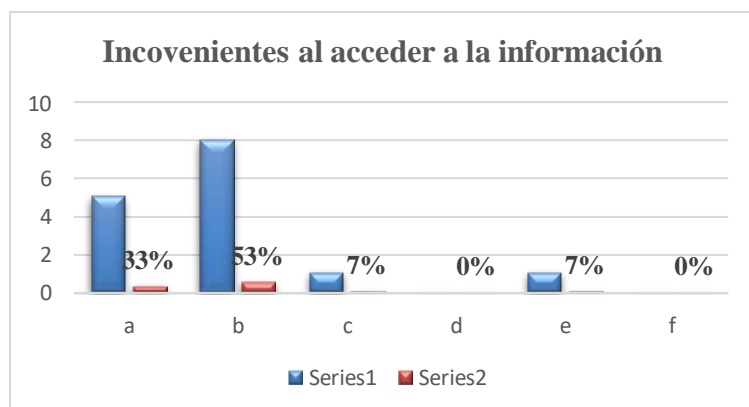
Tabla 3

Inconvenientes al acceder a la información para el desarrollo de sus actividades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
a) Retrasos en la búsqueda de información	5	33%
b) Falta de acceso a datos actualizados	8	53%
c) Dificultad para mantener la confidencialidad	1	7%
d) Limitaciones en la comunicación interna	0	0%
e) Errores en la gestión de datos	1	7%
f) Otro (especifique)	0	0%
TOTAL	15	100

Nota: Esta tabla identifica los principales inconvenientes al acceder a la información en el departamento de Talento Humano de la CNEL.

Figura 3



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores encuestados.

Análisis e interpretación

El principal inconveniente señalado es la falta de acceso a datos actualizados (53%), lo cual puede afectar significativamente la eficiencia operativa y la precisión en la toma de decisiones. Los retrasos en la búsqueda de información, que representan el 33%, también resaltan un problema crítico en la rapidez y eficiencia del acceso a los datos necesarios, tan

solo el 7% indica áreas que requieren atención para mejorar la seguridad y precisión de la información para mantener la confidencialidad de la información.

Desde un punto de vista teórico, uno de los inconvenientes más pronunciados es la falta de acceso a datos actualizados es un problema significativo en los departamentos de talento humano, ya que afecta la eficiencia operativa y la toma de decisiones. Los retrasos en la búsqueda de información también indican una necesidad urgente de mejorar la gestión de datos.

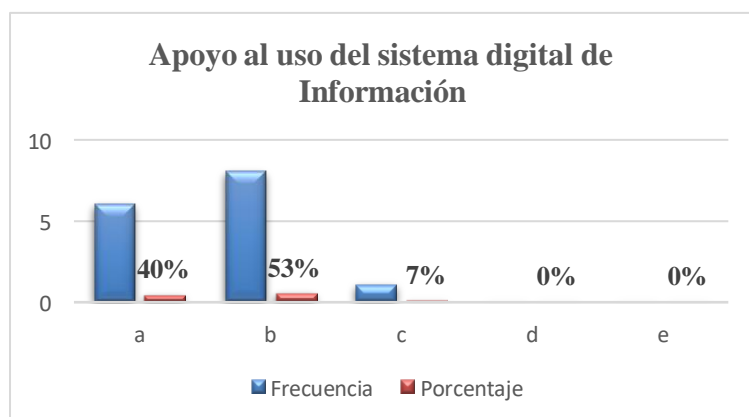
Tabla 4

Apoyo de un sistema de información digital para satisfacer necesidades informacionales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
a) Totalmente de acuerdo	6	40%
b) De acuerdo	8	53%
c) Indiferente	1	7%
d) En desacuerdo	0	0%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100

Nota: Esta tabla representa el apoyo de un sistema de información digital en el departamento de Talento Humano de la CNEL.

Figura 4



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores encuestados.

Análisis e interpretación

El 93% de los encuestados se muestra de acuerdo o totalmente de acuerdo con la implementación de un sistema digital de información, indican un reconocimiento claro de los beneficios potenciales que un sistema digital puede traer, incluyendo la mejora en la eficiencia, acceso a datos y reducción de errores, tan solo un 7% se muestra indiferente.

Se evidencia la necesidad de tener un buen manejo de datos y un acceso seguro, dicho apoyo para la implementación de un sistema de información digital representa la clara decisión y perspectiva de los encuestados para solucionar los problemas que existen referentes a la carencia de un mismo sistema para llevar a cabo sus actividades a nivel departamental.

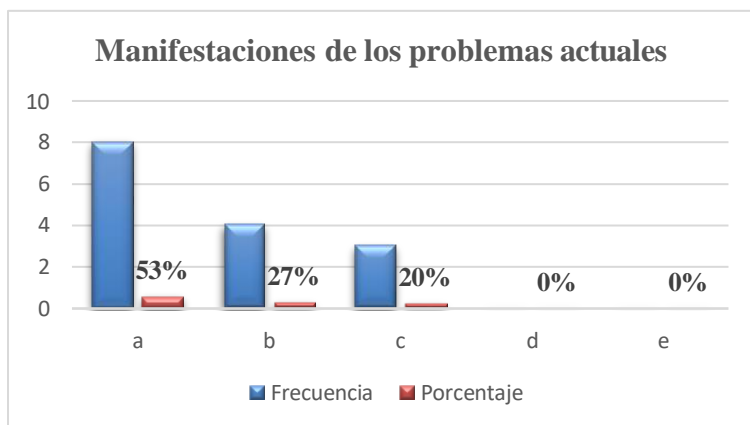
Tabla 5

Manifestaciones de problemas actuales por la falta de un sistema digital de información para el acceso a los datos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
a) Duplicidad de trabajo	8	53%
b) Análisis deficiente de información	4	27%
c) Escasa coordinación de actividades entre empleados	3	20%
d) Retrasos en la resolución de consultas	0	0%
e) Riesgos de incumplimiento de regulaciones laborales	0	0%
f) Otro (especifique)	0	0%
TOTAL	15	100

Nota: Esta tabla muestra los problemas actuales debido a la falta de un sistema digital de información.

Figura 5



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores encuestados.

Análisis e interpretación

La duplicidad de trabajo es el problema más grave, afectando al 53% de los encuestados, lo que sugiere ineficiencias significativas que podrían ser mitigadas con un sistema digital adecuado. El análisis deficiente de información (27%) y la escasa coordinación de actividades (20%) también indican áreas críticas donde la falta de un sistema integrado.

En cuanto a las manifestaciones de problemas actuales por la falta de un sistema digital de información para el acceso a los datos y gracias a esto se logra evidenciar que la duplicidad de trabajo y el análisis deficiente de información indican ineficiencias significativas que podrían ser mitigadas mediante un sistema digital adecuado.

Tabla 6

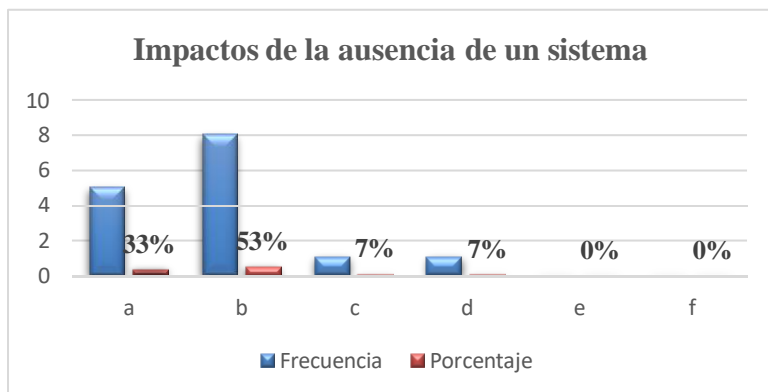
Impactos de la ausencia de un sistema digital de información eficiente en el departamento de talento humano

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
a) Insatisfacción laboral	5	33%
b) Dificultades en contratación de nuevo personal	8	53%
c) Pérdida de oportunidades de desarrollo profesional.	1	7%
d) Problemas por cumplimiento con regulaciones laborales.	1	7%
e) Impacto en la cultura organizacional	0	0%

f) Otro (Especifique) _____	0	0%
TOTAL	15	100

Nota: Esta tabla refleja los efectos de la falta de un sistema digital de información en el departamento de Talento Humano de la CNEL.

Figura 6



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores encuestados.

Análisis e interpretación

Uno de los impactos más sobresaliente por la falta de un sistema digital eficiente es la dificultad en la contratación de nuevo personal, mencionada por el 53% de los encuestados. La insatisfacción laboral (33%) también es un problema significativo, la pérdida de oportunidades de desarrollo profesional y los problemas con regulaciones laborales (7% cada uno) aunque menos frecuentes, son indicativos de áreas donde un sistema digital podría ofrecer mejoras substanciales.

La ausencia de un sistema digital de información eficiente puede llevar a una insatisfacción laboral y dificultades en la contratación de nuevo personal. La insatisfacción laboral puede deberse a la ineficiencia y a la frustración causada por los procesos manuales y desorganizados.

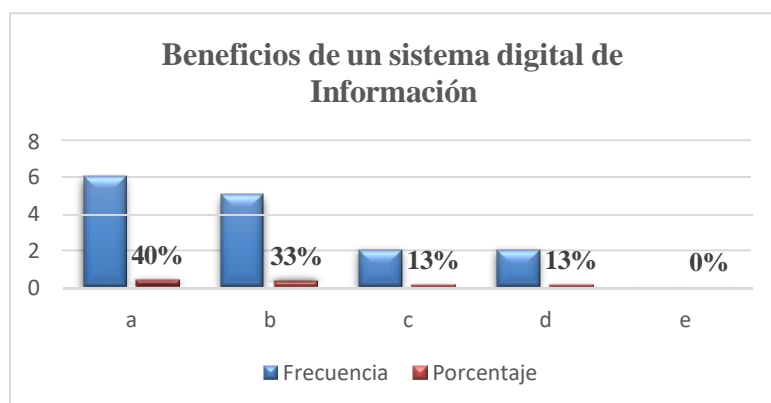
Tabla 7

Beneficios que obtendría la institución con la implementación de un sistema digital de información para el acceso a los datos del departamento de Talento Humano.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
a) Mayor seguridad de los datos almacenados	6	40%
b) Acceso rápido y fácil a la información	5	33%
c) Datos actualizados en tiempo real	2	13%
d) Búsqueda avanzada de datos	2	13%
e) Reducción de errores	0	0%
TOTAL	15	100

Nota: Esta tabla muestra los beneficios esperados de la implementación de un sistema digital de información.

Figura 7



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores encuestados.

Análisis e interpretación

La mayor seguridad de los datos almacenados es vista como el principal beneficio, señalado por el 40% de los encuestados. Esto destaca la preocupación por la seguridad de la información y la necesidad de sistemas que protejan datos sensibles. El acceso rápido y fácil a la información (33%) es otro beneficio crítico, subrayando la importancia de la eficiencia en el manejo de información. La capacidad de tener datos actualizados en tiempo real y la búsqueda avanzada (13% cada uno) también son beneficios significativos, indicando que la actualización y facilidad de acceso son vitales para la operación eficiente.

Los beneficios que obtendría la institución con la implementación de un sistema digital de Información representada en la séptima pregunta demostraron que la mayor seguridad de los datos, el acceso rápido y fácil a la información son beneficios cruciales que subrayan la importancia de la protección de datos y la eficiencia en el manejo de la información.

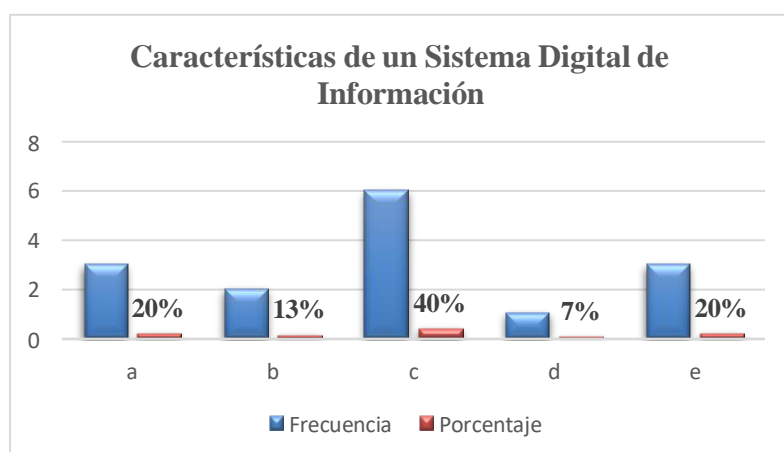
Tabla 8

Características necesarias para el cumplimiento de un sistema de información que garantice el acceso a los datos de manera eficiente en el departamento de Talento Humano

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
a) Que permita la centralización de datos	3	20%
b) El acceso seguro y autorizado	2	13%
c) Capacidad de búsqueda avanzada	6	40%
d) Escalabilidad	1	7%
e) La recuperación de datos	3	20%
TOTAL	15	100

Nota: Esta tabla identifica las características necesarias para que un sistema de información garantice un acceso eficiente a los datos en el departamento de Talento Humano.

Figura 8



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores encuestados.

Análisis e interpretación

Las características esenciales para un sistema de información eficiente en el Departamento de Talento Humano incluyen la capacidad de búsqueda avanzada (40%), la centralización de datos (20%), la capacidad de recuperación de datos (20%) y el acceso seguro y autorizado (13%). La capacidad de búsqueda avanzada permite localizar información rápidamente, mejorando la eficiencia operativa. La escalabilidad (7%) es importante para asegurar que el sistema pueda crecer y adaptarse a futuras necesidades. Estas características son fundamentales para mejorar la gestión de la información y la eficiencia operativa del departamento.

De este modo, queda demostrado que las características de un sistema digital de información la centralización de datos, el acceso seguro y autorizado, la capacidad de búsqueda avanzada son características esenciales que garantizan la eficiencia y seguridad en la gestión de la información, al igual que la escalabilidad, aunque en menor medida, asegurando así que el sistema pueda crecer y adaptarse a las necesidades futuras del departamento,

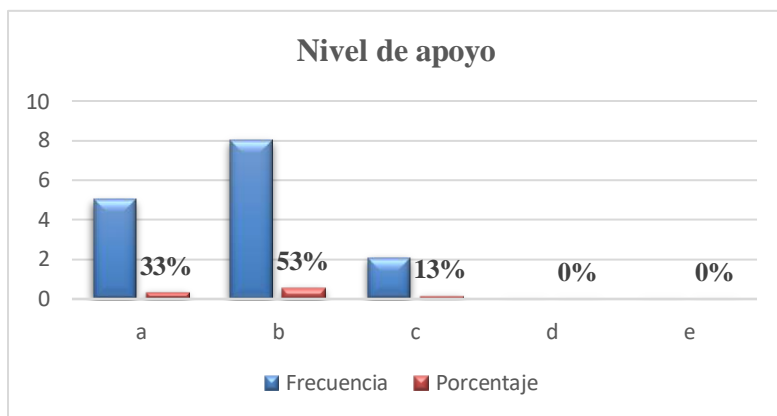
Tabla 9

Apoyo a la capacitación previa al uso de un nuevo sistema de información digital del personal del Departamento de Talento Humano de CNEL Manta

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
a) Totalmente de acuerdo	5	33%
b) De acuerdo	8	53%
c) Indiferente	2	13%
d) En desacuerdo	0	0%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100

Nota: Esta tabla muestra el nivel de apoyo a la capacitación previa al uso de un nuevo sistema de información digital.

Figura 9



Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores encuestados.

Análisis e interpretación

El apoyo a la capacitación previa al uso de un nuevo sistema digital es muy necesaria, con el 86% de los encuestados estando totalmente de acuerdo o de acuerdo. Esto refleja una conciencia de la importancia de la formación adecuada para asegurar una transición suave y efectiva a un nuevo sistema. El 13% de los encuestados que se muestran indiferentes puede indicar que algunos empleados confían en sus habilidades actuales o no perciben la capacitación como una necesidad crítica.

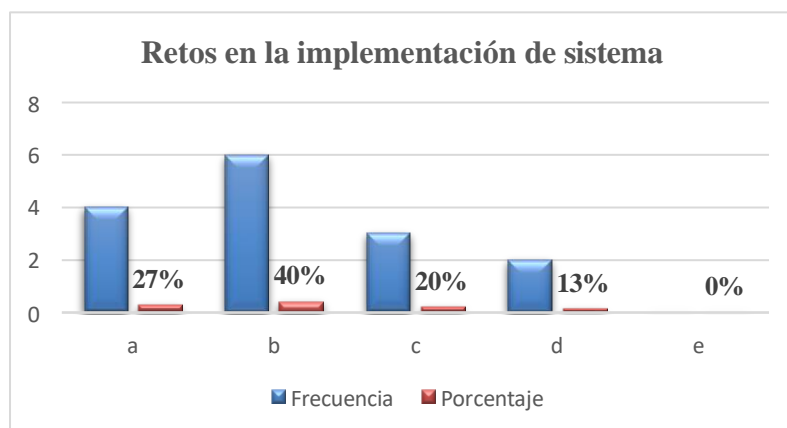
El fuerte apoyo a la capacitación previa refleja una conciencia de la importancia de la formación para asegurar una transición suave y efectiva a un nuevo sistema. La capacitación adecuada es esencial para maximizar los beneficios del sistema y minimizar las interrupciones operativas. Romero, (2018), "La capacitación del personal es un componente crítico para el éxito de la implementación de nuevos sistemas de información, ya que asegura que los empleados estén preparados para utilizar las nuevas herramientas de manera eficiente", (p. 89).

Tabla 10

Retos ante la implementación de un sistema digital de información en el Departamento de Talento Humano

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
a) Resistencia al cambio por parte del personal	4	27%
b) Costos de implementación y mantenimiento	6	40%
c) Tiempo necesario para la capacitación del personal	3	20%
d) Interrupciones en la operatividad de los procesos durante la transición	2	13%
e) Otro (especificar):	0	0%
TOTAL	15	100

Nota: Esta tabla muestra los retos que se podrían enfrentar al implementar un sistema de información digital en el departamento de Talento Humano de CNEL Manta.

Figura 10

Nota: Esta figura representa las respuestas de los trabajadores encuestados.

Análisis e interpretación

La implementación de un sistema digital en el Departamento de Talento Humano de la CNEL Manta enfrenta varios retos significativos. El principal desafío identificado es el costo de implementación y mantenimiento, señalado por el 40% de los encuestados, lo cual subraya la necesidad de una planificación financiera adecuada. La resistencia al cambio por parte del personal (27%) es otro reto importante, indicando la importancia de estrategias de gestión del cambio, como la capacitación y la comunicación efectiva. El tiempo necesario para la capacitación del personal (20%) y las interrupciones en la operatividad durante la transición (13%) también son barreras para considerar. Abordar estos desafíos con una planificación adecuada y la participación del personal puede facilitar una transición exitosa al nuevo sistema digital.

Para finalizar la implementación de un sistema digital de información en el Departamento de Talento Humano enfrenta desafíos como la resistencia al cambio, los costos de implementación, el tiempo necesario para la capacitación del personal y las interrupciones en la operatividad durante la transición. Los costos de implementación pueden ser altos, pero son necesarios para asegurar la eficiencia y la efectividad a largo plazo del sistema y la capacitación es crucial para que el personal se adapte, para después utilizar eficientemente el nuevo sistema.

Resultados de la entrevista

La entrevista estuvo conformada por una serie de preguntas, donde los resultados se presentan en la matriz “Entrevista orientada al jefe del Departamento Humano de CNEL de Manta”. Esta sección se dedicará a explicar en profundidad estos resultados, con el propósito de lograr una mejor comprensión.

ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE TALENTO HUMANO DE CNEL				
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA	REFERENTE	ANÁLISIS
1	¿Considera usted necesaria la implementación de un sistema de información digital para el Departamento de TTHH que cubra todas las necesidades de información de este?	<i>Sí, considero necesaria la implementación de un nuevo sistema de información digital para el Departamento de Talento Humano. Un sistema nuevo sistema que cumpla con nuestras expectativas, mejoraría significativamente nuestra eficiencia y capacidad para manejar la gran cantidad de información con la que trabajamos diariamente. Nos permitiría gestionar mejor los datos, agilizar procesos administrativos y asegurar que la información esté siempre actualizada.</i>	"La digitalización de los sistemas de recursos humanos puede transformar la manera en que las organizaciones gestionan a su personal, mejorando la eficiencia operativa y la capacidad de toma de decisiones" (Marler & Boudreau, 2017, p. 227).	La implementación de un sistema de información digital es fundamental para mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión de recursos humanos. Estos sistemas permiten manejar grandes volúmenes de datos de manera más organizada y accesible, lo que es crucial para la toma de decisiones informadas y oportunas. Además, la digitalización ayuda a agilizar procesos administrativos, reducir errores y garantizar que la información esté siempre actualizada.
2	¿Cuáles serían los beneficios que obtendría la institución con la implementación de este sistema digital de información para el acceso a los datos del departamento de Talento Humano?	<i>En primer lugar, mejoraría la eficiencia operativa al automatizar procesos manuales, lo que reduciría el tiempo y los errores asociados con la gestión de datos. Permitiría un acceso rápido y seguro a la información, facilitando la toma de decisiones informadas en tiempo real. También, la transparencia y el cumplimiento normativo se verían favorecidos, facilitando el seguimiento y cumplimiento de normativas laborales y de seguridad.</i>	"Los sistemas de información aplicados en recursos humanos mejoran la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas al proporcionar acceso rápido y seguro a información precisa y actualizada" (Bondarouk & Ruël, 2019, p. 154).	La implementación de un sistema de información digital ofrece numerosos beneficios, entre ellos la mejora de la eficiencia operativa, la reducción de errores y la automatización de procesos manuales. Además, proporciona un acceso rápido y seguro a la información, lo que facilita la toma de decisiones informadas en tiempo real, la transparencia y el cumplimiento normativo se ven favorecidos, y la gestión de los empleados mejora
3	¿Cuáles serían las características necesarias que debería poseer	<i>Para que el sistema sea efectivo, debería tener una interfaz amigable que sea fácil de usar para todos los empleados, independientemente de su nivel técnico. Además, debe contar con una seguridad</i>	"Un sistema de información en recursos humanos debe ser intuitivo, seguro y capaz de proporcionar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas" (Strohmeier, 2018, p. 72).	Para ser efectivo, un sistema de información en recursos humanos debe ser intuitivo, seguro, y capaz de generar reportes detallados y análisis de datos. La facilidad de uso asegura que todos los empleados puedan utilizarlo eficazmente, mientras que la seguridad robusta protege los datos sensibles.

	este sistema de información?	<i>robusta que proteja los datos sensibles con medidas avanzadas como autenticación y encriptación. herramientas para facilitar la toma de decisiones, además de ser escalable, con capacidad de crecer y adaptarse a las necesidades de la organización.</i>		
4	¿Cuáles serían los retos para el Departamento de Talento Humano ante la implementación de este sistema digital de información?	<i>La implementación de un sistema digital de información puede presentar varios retos. En primer lugar, podría haber resistencia al cambio, ya que algunos empleados pueden preferir los métodos tradicionales y resistirse a adoptar nuevas tecnologías. La capacitación del personal en el uso del nuevo sistema es otro reto significativo, ya que requerirá tiempo y recursos para asegurar que todos los empleados estén cómodos y eficientes en su uso, el mantenimiento y soporte técnico constante serán necesarios para asegurar que el sistema funcione correctamente.</i>	<i>"La gestión del cambio y la capacitación son cruciales para superar la resistencia y asegurar la adopción exitosa de nuevas tecnologías en las organizaciones" (Al-Emran et al., 2020, p. 95).</i>	<i>La implementación de un sistema digital de información en recursos humanos enfrenta varios retos, incluyendo la resistencia al cambio, la necesidad de capacitación del personal, y el mantenimiento continuo del sistema, con esto la resistencia al cambio puede moderar mediante de capacitación adecuados.</i>

Análisis de la entrevista

En la primera pregunta en cuanto a las perspectivas del entrevistado sobre la implementación de un sistema de información digital en el Departamento de Talento Humano era crucial para atender las necesidades de informaciones recurrentes en la mismo. Así detalla González, (2019) "El uso de sistemas de información es fundamental para mejorar la eficiencia operativa en las organizaciones. La digitalización y centralización de la información permite un acceso más rápido y preciso a los datos necesarios para la toma de decisiones", p. 45.

El entrevistado señala que un nuevo sistema de información digital mejoraría significativamente la eficiencia del departamento, lo cual está alineado con las necesidades informacionales requeridas. No obstante, es fundamental abordar la implementación con un enfoque estratégico, asegurando que todos los aspectos operativos y de formación del personal sean considerados para maximizar los beneficios del nuevo sistema. Además, menciona que este tipo de sistema permitiría gestionar mejor los datos de los empleados, agilizar procesos administrativos y asegurar que la información esté siempre actualizada y accesible.

La segunda pregunta se basó en conocer cuáles serían los beneficios que obtendría la institución con la implementación de este sistema digital de información para el acceso a los datos dentro del departamento. Según Bondarouk y Ruël (2019) afirman que "los sistemas de información aplicados en recursos humanos mejoran la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas al proporcionar acceso rápido y seguro a información precisa y actualizada" (p. 154).

El entrevistado destacó beneficios como la eficiencia operativa y la mejora en la toma de decisiones, lo cual es respaldado por la literatura consultada. Sin embargo, es crucial evaluar continuamente el impacto del sistema en la satisfacción laboral y asegurar que la implementación sea acompañada de una gestión del cambio adecuada para maximizar estos beneficios. Por otro lado, la transparencia y el cumplimiento normativo se verían favorecidos, facilitando el seguimiento y cumplimiento de normativas laborales y de seguridad según las apreciaciones del entrevistado

Por parte de la tercera pregunta se intentó conocer la perspectiva de las características necesarias que debería poseer un sistema de información. Según Strohmeier (2018), "un sistema digital de información debe ser intuitivo, seguro y capaz de proporcionar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas" (p. 72).

El entrevistado subraya la importancia de una interfaz amigable y seguridad robusta, aspectos críticos para la adopción y funcionamiento del sistema, para esto se debe asegurar que estas características sean constantemente evaluadas y mejoradas según las necesidades organizacionales y los avances tecnológicos.

Por último, la cuarta pregunta se hizo con el fin de conocer la percepción del entrevistado sobre los posibles retos ante la implementación de este sistema digital de información. Nos respaldamos en la siguiente definición, según Al-Emran et al. (2020), "la gestión del cambio y la capacitación son cruciales para superar la resistencia y asegurar la adopción exitosa de nuevas tecnologías en las organizaciones" (p. 95).

El entrevistado menciona la resistencia al cambio y la necesidad de capacitación como principales retos. Estos desafíos son consistentes con la literatura, subrayando la importancia de desarrollar estrategias de gestión del cambio efectivas. La organización debe invertir en

programas de formación y comunicación para facilitar la transición y asegurar que el personal esté preparado para utilizar el nuevo sistema.

Conclusiones.

- El definir el marco teórico permitió identificar que la creciente complejidad del entorno empresarial se ha visto impulsada por factores como la tecnología utilizada actualmente en las empresas, dicha intensificación se ve reflejada en los procesos administrativos. Por esta razón, el uso de un sistema digital de información en el Departamento de Talento Humano de la CNEL en Manta conlleva una mejora significativa en la eficiencia operativa de la institución. Estos avances aportarán en la automatización de procesos administrativos, lo cual disminuye el tiempo y los recursos dedicados a tareas repetitivas y minimiza los errores humanos asociados con la gestión manual de datos.
- Se identificó la información más requerida a nivel departamental que es utilizada con mayor frecuencia para el acceso a los datos, resultando así en las necesidades de información más frecuentadas por cada uno de los subordinados del departamento de Talento Humano, entre las más destacadas en el departamento son la actualización de currículums y las métricas de rendimiento laboral, ambas con un 27% (Tabla 2) representando una preocupación por mantener datos actualizados y realizar un seguimiento del desempeño laboral, lo cual es crucial para la toma de decisiones informadas y la gestión eficiente en el departamento. Por otro lado, se evidenció que la mayor parte de los empleados estaban de acuerdo con el uso de dicho sistema como herramienta para poder satisfacer sus necesidades a nivel empresarial, por consiguiente esto permite tener una percepción más clara de lo que se requiere en la empresa CNEL para llevar a cabo sus prácticas del día a día en el departamento de talento humano.

- Al evaluar los efectos causados por la ausencia de un sistema digital eficiente de información se concluye como los más notorios, la duplicidad de trabajo, junto con la deficiencia en el análisis de información; y, la escasa coordinación que existe entre empleados, esto resulta en una severa insatisfacción laboral. Por otra parte, se evidenciaron como retos de la implementación del sistema, los costos de mantenimiento e implementación, al igual que la resistencia al cambio por parte del personal, y el tiempo necesario de capacitación que se requiera para utilizar el nuevo sistema.
- Se concluye que el sistema idóneo para solventar los problemas de acceso a la información del Departamento de Talento Humano debe ser Workday, puesto que cumple con las características necesarias para satisfacer las necesidades informacionales de cada empleado, entre ellas la búsqueda avanzada de datos que permita el acceso controlado y auditable a los registros de personal, garantizando que solo las personas autorizadas puedan acceder a información sensible. Proponer dicha herramienta surge de la identificación de criterios fundamentales discutidos a lo largo del análisis de necesidades del departamento. Dichos criterios se alinean con las funcionalidades que Workday ofrece, como la transparencia en la gestión de recursos humanos, la facilidad de acceso a datos actualizados y precisos, y el cumplimiento con las normativas legales, lo cual es esencial para una entidad pública como la CNEL. Por último, hay que mencionar que la facilidad de acceso a datos actualizados y precisos también facilita la rendición de cuentas, permitiendo una supervisión más efectiva de las actividades del departamento.

Recomendaciones

- Desde el marco teórico no solo valida la elección de un sistema digital, sino que también subraya la importancia de automatizar los procesos administrativos para optimizar la eficiencia operativa y minimizar los errores humanos. Debido a esto se sugiere utilizar un sistema que sea óptimo para el departamento de Talento Humano de CNEL, a esto se insta a la empresa a utilizar el sistema Workday como una herramienta para asegurar el acceso a los datos, debido a sus características completas para así llevar a cabo las actividades pertinentes que recurren en el departamento de Talento Humano. Permitiendo a la institución adaptarse rápidamente a las complejidades del entorno empresarial moderno, reduciendo la carga de trabajo manual y mejorando la precisión en la gestión de la información.
- Se recomienda que CNEL optimice y personalice el sistema Workday para priorizar las necesidades informacionales de los trabajadores del departamento, es necesario que se realicen inversiones en cuanto hardware y software de última generación, así como en la infraestructura de redes para garantizar un acceso rápido y seguro a la información. Además, se deben establecer protocolos de mantenimiento regular y soporte técnico para prevenir y resolver cualquier problema técnico que pueda surgir, asegurando así la continuidad operativa del sistema.
- Se recomienda que CNEL desarrolle un plan de implementación gradual y estructurado para el sistema Workday, comenzando por las áreas con mayor duplicidad de trabajo y deficiencias en el análisis de información, dicho plan debe incluir una estrategia de gestión del cambio, que aborde las preocupaciones del personal, reduzca la resistencia y promueva la adopción del sistema. También, para asegurar el éxito del sistema digital de información propuesto, es fundamental implementar programas de capacitación continua para los empleados del

Departamento de Talento Humano. Estos programas deben estar diseñados para desarrollar competencias informacionales, enfocándose en los aspectos prácticos y teóricos del sistema.

- Se recomienda que CNEC establezca políticas y procedimientos estrictos para el uso del sistema Workday, con un enfoque particular en la seguridad y la auditoría de la información. Además, se debe realizar evaluaciones periódicas del sistema digital es esencial para identificar áreas de mejora y asegurar su eficiencia a largo plazo, las mismas deben incluir la retroalimentación de los usuarios finales, análisis de desempeño del sistema y revisiones de seguridad, para así poder garantizar que el sistema se mantenga relevante y eficiente, adaptándose a los cambios en el entorno laboral y tecnológico.

Referencias

- Al-Emran, M., Mezhuyev, V., & Kamaludin, A. (2020). *Technology Acceptance Model in educational contexts: A systematic review*. *Computers & Education*, 144, 103705.
- Botero, D. M. (2016). El valor de los datos personales en Colombia. *Revista CES Derecho*, vol. 7.
- Baratz. (28 de octubre de 2016). Comunidad Baratz. Obtenido de <https://www.comunidadbaratz.com/blog/el-derecho-de-acceso-a-la-informacion-esun-derecho-fundamental/>
- Bondarouk, T., & Ruël, H. (2019). *Electronic Human Resource Management: challenges in the digital era*. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(1), 153-172.
- Cortez, L. A. (2021). *Repositorio Institucional de la Universidad La Salle*. Obtenido de <http://repositorio.ulasalle.edu.pe/handle/20.500.12953/184>

- Constitución de la Republica de Ecuador, Art. 18 (2008). Obtenido de https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_base_dc_leyes_pais_E4.pdf
- González, L. (2019). *La transformación digital en la gestión de recursos humanos*. Revista de Gestión y Desarrollo, 32(4), 45-60. Obtenido de <https://doi.org/10.1234/abcd.efgh>
- García, F. (2017). *Características críticas de los sistemas de información modernos*. Revista de Sistemas y Tecnología, 22(4), 102-119. Obtenido de <https://doi.org/10.5678/ijkl.mnop>
- Laudon, K.C. Y Laudon, J.P. (2017): Administración de los Sistemas de Información, Prentice Hall, México. Obtenido de <https://doi.org/10.1234/abcd1234>
- Luis A. Acosta, F. A. (2017). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=373550473011> E-ISSN: 0718-5006
- López, M., & Ramírez, F. (2020). *Sistemas de Información en la Gestión de Recursos Humanos*. Pearson Educación. ISSN 978-1-234-56789-0
- López, M., & Sánchez, P. (2019). *Seguridad y eficiencia en la gestión de la información*. Revista de Tecnología y Seguridad, 27(1), 67-82. 1122-3344
- Moreira, C. G. (2022). *Repositorio Dspace 3456-7890*. Obtenido de <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1666>
- McKinsey & Company. (2020). *Making data analytics work for you—instead of the other way around*. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/making-data-analytics-work-for-you-instead-of-the-other-way-around>
- Marler, J. H., & Boudreau, J. W. (2017). An evidence-based review of HR analytics. The International Journal of Human Resource Management, 28(1), 3-26. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09585192.2016.1244699>

- Martínez, J., & Pérez, R. (2018). *Gestión de recursos humanos basada en datos*. Revista Internacional de Recursos Humanos, 14(3), 87-104.
- McAfee, A., & Brynjolfsson, E. (2017). *Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future*. W.W. Norton & Company. ISBN: 9780393254297.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Estrategia mundial sobre salud digital 2020-2025. Ginebra: OMS. Recuperado de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1348105>
- Perdomo-Ortiz, J., González-Benito, J., & Galende, J. (2006). Sistemas de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. Revista de Estudios Empresariales, 12(3), 45-60. Recuperado http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-57052022000100217
- Porterfield, B. (2021). *Data science quotes by thought leaders*. Data Science Dojo. Obtenido de: <https://datasciencedojo.com>.
- Romero, J. (2018). *Capacitación y transición tecnológica en las organizaciones*. Revista de Formación y Desarrollo, 10(2), 89-105.
- Strohmeier, S., & Parry, E. (2019). The role of technology in the evolution of HRM. *Human Resource Management Review*, 29(1), 1-11. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482218300895>
- Silva, J., & Martínez, L. (2018). *Gestión de Recursos Humanos y Tecnologías de la Información*. Editorial Universitaria.
- Smith, J. A. (2020). *Challenges and Strategies in Information Systems Implementation*. Journal of Information Systems, 35(2), 40-50.

Strohmeier, S. (2018). *Digital Human Resource Management: A Conceptual Clarification*.

The International Journal of Human Resource Management, 29(2), 69-88.

UNESCO. (2020). Acceso a la información como derecho humano fundamental: Declaración

de la UNESCO. Recuperado de

<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/concursoinformate/docs/cortosp8.pdf>

Vera, M. (2015). El acceso a la información: Un derecho humano fundamental. Revista de

Comunicación, 14(1), 27-43. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/2815/281538241003.pdf>

Anexos

Anexo 1: Encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de Talento Humano de Cnel.

ENCUESTA SOBRE EL SISTEMA DIGITAL DE INFORMACIÓN EN CNEL MANTA

Presentación: Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre el uso y la percepción de un Sistema Digital de Información determinado en el Departamento de Talento Humano de CNEL Manta durante el año 2024.

La presente encuesta está dirigida al equipo de trabajo que realiza actividades en el departamento de Talento Humano. Sus respuestas ayudarán a evaluar la eficacia de esta iniciativa y a identificar posibles áreas de mejora.

1. ¿Cómo acceden a la información que existe en el departamento de talento humano en la CNEL? (Marque más de una opción si es necesario)

- a) Plataformas en línea corporativas
- b) Correo electrónico corporativo
- c) Documentos físicos en la oficina
- d) sistemas de comunicación interna
- e) Otro (especifique) _____

2. Marque los datos que se constituyen en necesidades de información en el departamento de talento Humano de la Cnel. (Marque más de una opción si es necesario)

- a) Actualización de datos personales
- b) Contratación
- c) Actualización de currículums
- d) Regulaciones de empleo
- e) Métricas de rendimiento laboral
- f) Informes anticipados de jubilaciones
- g) Otro (especifique) _____

3. **¿Qué tan de acuerdo está con el uso de un sistema de información digital para satisfacer sus necesidades informacionales?**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
4. **En base a su experiencia ¿Cuál de los siguientes inconvenientes ha experimentado al acceder a la información que ha necesitado para el desarrollo de sus actividades? (marque más de una opción si es necesario)**
- a) Retrasos en la búsqueda de información
 - b) Falta de acceso a datos actualizados
 - c) Dificultad para mantener la confidencialidad
 - d) Limitaciones en la comunicación interna
 - e) Errores en la gestión de datos
 - f) Otro (especifique) _____
5. **¿Cuál de las siguientes manifestaciones de problemas actualmente se evidencian por la falta de un sistema digital de información para el acceso a los datos? (marque más de una opción si es necesario)**
- a) Duplicidad de trabajo
 - b) Análisis deficiente de información
 - c) Escasa coordinación de actividades entre empleados
 - d) Retrasos en la resolución de consultas

- e) Riesgos de incumplimiento de regulaciones laborales
- f) Otro (especifique)_____

6. ¿Cuál de los siguientes efectos se han presentado como resultado de la ausencia de un sistema digital de información eficiente en el departamento de talento humano? (marque más de una opción si es necesario)

- a) Insatisfacción laboral
- b) Dificultades en contratación de nuevo personal
- c) Pérdida de oportunidades de desarrollo profesional.
- d) Problemas por cumplimiento con regulaciones laborales.
- e) Impacto en la cultura organizacional
- f) Otro (Especifique)_____

7. Marque los beneficios que a su criterio obtendría la institución con la implementación de un sistema digital de información para el acceso a los datos del Dpto de Talento Humano.

- a) Mayor seguridad de los datos almacenados
- b) Acceso rápido y fácil a la información
- c) Datos actualizados en tiempo real
- d) Búsqueda avanzada de datos
- e) Reducción de errores

8. ¿Está de acuerdo que el personal del Departamento de Talento Humano de CNEL Manta se capacite para utilizar un nuevo sistema de información digital?

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cuáles de los siguientes problemas cree que podrían surgir durante la implementación de un sistema digital de información en el Departamento de Talento Humano? (Seleccionar todas las que apliquen)

- a) Resistencia al cambio por parte del personal
- b) Costos de implementación y mantenimiento
- c) Tiempo necesario para la capacitación del personal
- d) Interrupciones en la operatividad de los procesos durante la transición
- e) Otro (especificar): _____

10. ¿Cuál de las siguientes características considera necesaria para el cumplimiento de un sistema de información que garantice el acceso a los datos de manera eficiente en el departamento de Talento Humano? (Seleccionar más de una opción si es necesario):

- a) Que permita la centralización de datos
- b) El acceso seguro y autorizado
- c) Capacidad de búsqueda avanzada
- d) Escalabilidad
- e) La recuperación de datos
- f) Otro (Especifique) _____

Anexo 2:

ENTREVISTA ORIENTADA AL JEFE DE TALENTO HUMANO DE CNEL

OBJETIVO: Conocer la perspectiva del jefe de Talento Humano sobre la implementación de un sistema digital de información para el acceso a los datos.

-
1. **¿Considera usted necesaria la implementación de un sistema de información digital para el Departamento de TTHH que cubra todas las necesidades de información de este?**

.....

.....

2. **¿Cuáles serían los beneficios que obtendría la institución con la implementación de este sistema digital de información para el acceso a los datos del departamento de Talento Humano?**

.....

.....

3. **¿Cuáles serían las características necesarias que debería poseer este sistema de información?**

.....

.....

4. **¿Cuáles serían los retos para el Departamento de Talento Humano ante la implementación de este sistema digital de información?**

Propuesta de solución

Nombre de la Propuesta: Workday como Sistema de Información digital para propiciar el acceso a los datos en el Departamento de Talento Humano de la CNEL Manta. 2023

Objetivo General: Implementar Workday como sistema de Información para favorecer el acceso a los datos en el departamento de Talento Humano de CNEL Manta

Objetivos Específicos

1. Desarrollar espacios de sensibilización para los empleados acerca de la importancia del acceso a los datos organizacionales.
2. Adaptar y configurar Workday a las necesidades específicas del departamento de Talento Humano de la CNEL para mejorar el acceso a los datos.
3. Realizar una migración segura y precisa de los datos desde los sistemas actuales a Workday para evitar pérdidas de información, asegurando la integración de datos.
4. Desarrollar y ejecutar un programa de capacitación integral para asegurar que todos los empleados puedan usar el sistema eficientemente.
5. Llevar a cabo pruebas exhaustivas para optimizar el sistema antes del despliegue final para garantizar un funcionamiento sin errores.
6. Identificar y asignar los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para la implementación de Workday.

Fundamentación Teórica

Workday es un sistema de Información de Recursos Humanos (HRIS) basado en la nube que permite la centralización de todos los datos relacionados con los empleados en una única plataforma, esta centralización facilita el acceso a la información y asegura que todos los datos estén actualizados y sean precisos, mejorando significativamente la eficiencia y la toma de decisiones en el departamento de Talento humano. Los HRIS facilitan el acceso y la actualización en tiempo real de todos los datos requeridos por parte del personal, resultando así en la reducción de errores, duplicidades y tiempos de búsqueda de información. Según Marler y Boudreau (2017), "los HRIS están diseñados para consolidar información crítica en una única base de datos, mejorando así la accesibilidad y la exactitud de los datos" (p. 123).

La propuesta emitida facilitará la adopción del sistema por parte del personal de CNEL, reduciendo la curva de aprendizaje y aumentando la productividad, dicha facilidad de uso asegura que los empleados puedan acceder y utilizar la plataforma de manera eficiente desde el primer día.

Como resultado, la implementación de Workday en CNEL permitirá mejorar la gestión de recursos humanos, garantizar la seguridad y cumplimiento de normativas, y aumentar la eficiencia operativa, contribuyendo significativamente al éxito general de esta institución.

El uso de estos principios asegura que la propuesta no se apoya solo en opiniones, sino en conocimientos y evidencias respaldadas por el análisis exhaustivo de investigaciones y estudios previos que abordan el tema en cuestión. De este modo, la relación establecida entre las diferentes variables de estudio ha permitido una comprensión más profunda de la innovación y la relevancia de la propuesta, destacando

su importancia en el contexto actual y su contribución al área de investigación, proporcionando una base sólida para defender los hallazgos y conclusiones presentadas.

De esta forma se presenta la propuesta mediante sus etapas y actividades que permitirán la implementación de esta.

Para la implementación de esta propuesta se asumen los pasos propuestos por McAfee, A. & Brynjolfsson, E, (2017), dicho autor sostiene que: “La implementación exitosa de sistemas digitales requiere no solo la adopción de nuevas herramientas, también la adaptación de procesos organizacionales y la capacitación continua del personal para maximizar el valor de dichas tecnologías” Su trabajo ha proporcionado una base sólida para la justificación de las actividades y etapas de la implementación del sistema Workday como propuesta de solución a este estudio de caso.

Desarrollo de la propuesta:

ETAPA I:

Desarrollar espacios de sensibilización acerca de la importancia del acceso a los datos organizacionales para dar solución a las problemáticas presentadas en la empresa CNEL. Resultando en las siguientes actividades:

- ✓ **Reunión con el director de TTHH:** Reunirse con el director para presentar los beneficios de la implementación del nuevo sistema y tomar en cuenta su perspectiva con el uso de dicho sistema.
- ✓ **Conversatorio con los trabajadores del Departamento de TTHH:** Organizar un conversatorio para discutir la importancia del acceso a los datos y cómo Workday puede mejorar los procesos, reduciendo así la oposición de implementar dicho sistema.

ETAPA II

Es necesario una correcta configuración de Workday para así adaptarlo según las necesidades de los trabajadores de CNEL:

- ✓ **Personalización del Sistema:** Configurar Workday para que se adapte a las necesidades informacionales de los trabajadores y reducir sus impactos negativos.
- ✓ **Integración con otros sistemas:** Integrar Workday con otros sistemas empresariales existentes, como sistemas de nómina, contabilidad y gestión de proyectos. Asegurarse de que los datos puedan fluir sin problemas entre Workday y estos sistemas para evitar la duplicación de datos y mejorar la eficiencia operativa.
- ✓ **Pruebas de Configuración:** Realizar pruebas exhaustivas de la configuración de Workday para asegurarse de que todas las funcionalidades están operando correctamente y cumplen con los requisitos definidos. Ajustar cualquier problema identificado durante las pruebas para garantizar una implementación sin problemas.

ETAPA III:

Es necesario que exista una Migración de Datos, dependiendo del sistema o método anteriormente utilizado n el acceso de datos en el Departamento de Talento Humano:

- ✓ **Planificación de la migración:** Desarrollar un plan de migración de datos detallado que incluya la identificación de las fuentes de datos, la metodología de migración, el cronograma y las responsabilidades. Asegurarse de que todos los datos relevantes de los sistemas actuales se transfieran a Workday de manera segura y precisa para así evitar errores e inconvenientes a largo plazo.
- ✓ **Limpieza y validación de datos:** Realizar una limpieza de datos para eliminar registros duplicados, incompletos o incorrectos antes de la migración. Validar los datos para asegurar su integridad y exactitud, y corregir cualquier problema identificado.

- ✓ **Migración y verificación:** Migrar los datos a Workday y realizar verificaciones exhaustivas para asegurarse de que los datos se han transferido correctamente y están completos.

ETAPA IV:

Es necesario hacer una capacitación del personal previo a implementar el sistema de digital de información, para que así no resulte en confusiones al momento de su uso.

- ✓ **Desarrollo del programa de capacitación:** Diseñar un programa de capacitación que cubra todas las funcionalidades y características de Workday relevantes para los diferentes roles en CNEL. Incluir módulos específicos para administradores, usuarios finales y gerentes de recursos humanos.
- ✓ **Capacitación Continua:** Implementar un programa de capacitación continua para asegurar que los empleados puedan mantenerse actualizados con las nuevas funcionalidades y mejoras de Workday. Establecer un sistema de soporte y asistencia para ayudar a los usuarios con cualquier problema o duda que puedan tener.

ETAPA V:

Surge una importante necesidad de realizar pruebas de implementación para verificar que todo durante su aplicación resulte como lo previsto.

- ✓ **Pruebas de implementación:** Realizar pruebas exhaustivas del sistema en un entorno de prueba antes del despliegue final. Incluir pruebas de integración, funcionalidad, rendimiento y seguridad para asegurarse de que el sistema esté listo para su uso en producción.
- ✓ **Ajustes y Optimización:** Optimizar la configuración del sistema para mejorar el rendimiento y la usabilidad, y asegurarse de que todas las funcionalidades cumplen con los requisitos definidos.
- ✓ **Preparación para el Despliegue:** Planificar y coordinar el despliegue de Workday en toda la organización. Establecer un plan de comunicación para informar a todos los empleados sobre el nuevo sistema y proporcionar instrucciones sobre cómo acceder y utilizar Workday.

ETAPA VI: Recursos Necesarios

DETERMINACIÓN DE RECURSOS

Financieros

- ✓ Un presupuesto detallado que cubra todos los costos asociados con la adquisición, configuración e implementación de Workday, para reducir la incertidumbre existente correspondiente a su ejecución. Fondos adicionales para cubrir cualquier costo imprevisto o emergencias que puedan surgir durante la implementación del proyecto y asegurarse que el proyecto pueda continuar sin interrupciones en caso de problemas inesperados.
- ✓ Infraestructura tecnológica adecuada para soportar Workday, incluyendo servidores, almacenamiento, y conectividad de red. Asegurarse de que la infraestructura esté configurada y optimizada para manejar la carga de trabajo esperada. Por último, aplicar herramientas y software necesarios para la migración de datos, integración de sistemas y pruebas de implementación.

Recursos Humanos

- ✓ Un equipo de proyecto dedicado que incluya un gerente de proyecto, especialistas en TI, analistas de datos, y representantes de recursos humanos.
- ✓ Contratar consultores externos con experiencia en la implementación de Workday para proporcionar orientación y apoyo durante todo el proyecto.

IMPACTOS ESPERADOS

- **Mejorar en la eficiencia operativa**
 - ✓ La implementación de Workday permitirá automatizar procesos repetitivos y administrativos, reduciendo el tiempo y esfuerzo necesarios para realizar estas tareas. Esto liberará recursos para que el personal de recursos humanos se enfoque en actividades más estratégicas y de alto valor.

- ✓ La centralización y automatización de datos reducirá la posibilidad de errores humanos en la gestión de recursos humanos, también mejorando la precisión y confiabilidad de los datos, facilitando la toma de decisiones informadas.
- **Mejorar el acceso a datos**
 - ✓ Workday proporcionará acceso en tiempo real a datos precisos y actualizados sobre los empleados, lo que permitirá una mejor toma de decisiones y una respuesta más rápida a las necesidades del negocio.
 - ✓ Las capacidades de análisis y generación de informes de Workday permitirán a los gerentes de recursos humanos identificar tendencias, monitorear el desempeño y tomar decisiones basadas en datos concretos.
- **Aumentar la satisfacción del personal**
 - ✓ La interfaz intuitiva y amigable de Workday mejorará la experiencia del usuario, facilitando la adopción del sistema por parte del personal. Esto aumentará la satisfacción del usuario y reducirá la resistencia al cambio.
 - ✓ Los empleados tendrán acceso a sus propios datos y podrán gestionar información personal, solicitudes de tiempo libre, y otros procesos de recursos humanos de manera más eficiente, mejorando así la transparencia y empoderará a los empleados en la gestión de sus propias carreras.