



**DECANATO DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

TÍTULO

**AUTOMATIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA Y OPERATIVA EN LA COMISIÓN
NACIONAL DE ENERGÍA (CNE) EN EL AÑO 2020.**

Sustentante:

Anyelina Peralta, Matrícula 2019-0869

Asesor (a):

Damarys Vicente de la Riva, MSC.

Santo Domingo, D.N.

07 de diciembre del 2020

RESUMEN

La investigación está dirigida a la Comisión Nacional de Energía, institución estatal encargada de trazar la política del Estado Dominicano en el sector energía, teniendo como objetivo principal el proponer la automatización de la planificación estratégica y operativa que realiza anualmente la institución, junto a la mejora de los procesos, la competitividad y el desempeño institucional, con la finalidad de que el informe que se entregue cumpla su fin, que es el de proponer las estrategias a ejecutar para la mejora del sector energético en el país. Esta propuesta se compone primero por el diagnóstico de la situación actual de la institución y los procesos que esta realiza, el análisis de las ventajas y desventajas que presenta la automatización de los procesos, el diseño de los procesos automatizados y las mejoras al procedimiento para levantar los datos a analizar, basándose en el resultado de las informaciones obtenidas en el levantamiento realizado a los colaboradores que participan en el proceso de la planificación estratégica. Concluyendo con la presentación de un diagrama de flujo de procesos que permita visualizar la simplificación de los procesos para el levantamiento de la información, tendente a mejorar el desempeño de los colaboradores que participan en la planificación estratégica, disminuyendo la carga laboral, la cantidad de errores en la información a analizar, la estandarización de procesos que eficiente el resultado final y la centralización de la información en una base de datos accesible con la robusticidad necesaria para mantener la integridad de los datos y su accesibilidad.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	ii
INDICE DE CONTENIDO	iii
LISTA DE FIGURAS	v
LISTA DE TABLAS	vii
DEDICATORÍA.....	viii
AGRADECIMIENTOS.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: Automatización de la Planificación Estratégica y Operativa.....	7
1.1 Antecedentes de la Investigación	7
1.2 Importancia de la Automatización de los Procesos	9
1.3 Beneficios de la Automatización	13
1.4 Planificación Estratégica	14
1.5 Concepto de Planificación Operativa	18
1.5.1 Los Avances en la Plataforma Informática.....	19
1.5.2 Levantamientos de los Datos	20
1.5.3 Planificación de los Procesos Operativos.....	22
1.5.4 Optimización en el Proceso de Planificación Estratégica.....	23
1.5.5 Seguimientos, Evaluación y Control de los Procesos de Planificación.....	24
CAPITULO II: Análisis de los Resultados de los Instrumentos Aplicados	26
2.1 Análisis de la Situación Actual de la Comisión Nacional de Energía.....	26
2.2 Debilidades y Evidencias de la Situación Actual	28
2.3 Análisis FODA de la Dirección de Planificación y Desarrollo .	29
2.4 Análisis de los Resultados Obtenidos A través de las Entrevistas.....	32
2.5 Análisis de los Resultados Obtenidos A través de las Encuestas	33
2.6 Análisis de los Resultados Obtenidos A través del Instrumento del Checklist.....	56
2.7 Análisis del Proceso de Planificación Estratégica e Integración de los Resultados	57
CAPÍTULO III: Propuesta de Mejora.....	58

3.1 Contextualización de la Comisión Nacional de Energía	58
3.1.1 Misión.....	58
3.1.2 Visión	58
3.1.3 Valores.....	58
3.2 Plan de Optimización de la Planificación Estratégica	59
3.2.1 Demostración y Comprobación de la Disminución en los Costes Operativos.....	61
3.2.2 Diagnóstico de los Documentos con Errores.....	62
3.2.3 Diseño de un Sistema de Automatización de los Procesos de Planificación.....	63
3.2.4 Procesos de Implementación del Plan de Automatización de Planificación Estratégica y Operativa.....	64
3.2.5 Modificación al Procedimiento de Levantamiento de Datos Para la Emisión del Informe Anual.....	65
CONCLUSIÓN	68
RECOMENDACIONES.....	70
BIBLIOGRAFIA	71
ANEXOS	1

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.4. Proceso de Planificación Estratégica	17
Figura 1.5.5. Procesos de evaluación y control	25
Figura No. 2.5.1. Respuesta acerca de en qué año ingreso a la Comisión Nacional de Energía	34
Figura No. 2.5.2 Respuesta acerca de la edad del encuestado	35
Figura No. 2.5.3. Respuesta acerca de si cuándo fue nombrado, se le entregó un Manual de inducción detallado, explicándole conforme la tarea a cargo.....	36
Figura No. 2.5.4. Respuesta acerca de si el desarrollo del proceso de inducción corresponde a las funciones que usted realiza actualmente	37
Figura No. 2.5.5. Respuesta acerca de si la entidad le ha convocado a realizar cursos y/o talleres de capacitación para un mejor desarrollo en sus funciones.....	38
Figura No. 2.5.6. Respuesta acerca de si el encuestado recibe una síntesis vía electrónica de información sobre el manejo del Sistema de Gestión de Calidad y sus respectivos avances.....	39
Figura No. 2.5.7. Respuesta acerca de cómo se maneja la comunicación entre las áreas vinculadas a sus funciones	40
Figura No. 2.5.8. Respuesta acerca de si la Dirección de Planificación Estratégica socializa las informaciones relevantes para las mejoras continua e interactúa con lluvia de ideas	41
Figura No. 2.5.9. Respuesta acerca de si conforme a su posición positiva de la pregunta anterior ¿Cada que tiempo se reúnen para socializar las informaciones relevantes de Planificación Estratégica? 42	
Figura No. 2.5.10. Respuesta acerca de si considera ser de gran aporte en la socialización del desarrollo de la Planificación Estratégica	43
Figura No. 2.5.11. Respuesta acerca de si la Dirección de Planificación Estratégica y desarrollo comunica los objetivos y sus logros alcanzados	44
Figura No. 2.5.12. Respuesta acerca de si su respuesta de la pregunta anterior fue positiva ¿Con qué frecuencia la Dirección de Planificación Estratégica comunica las metas y su cumplimiento?.....	45
Figura No. 2.5.13. Respuesta acerca de con qué valor reconoce la Dirección de Planificación Estratégica a sus colaboradores, al logro de sus objetivos	46

Figura No. 2.5.14. Respuesta acerca de cómo considera ha sido su nivel de empoderamiento frente a las tareas y responsabilidades designadas por la Dirección de Planificación Estratégica y desarrollo	47
Figura No. 2.5.15. Respuesta acerca de si considera usted, que cuenta con las competencias para las responsabilidades de las tareas asignadas	48
Figura No. 2.5.16. Respuesta acerca del nivel de carga laboral que maneja	49
Figura No. 2.5.17. Respuesta acerca de si la Dirección de Planificación Estratégica y desarrollo le retroalimenta inmediatamente cuando existe una no conformidad o queja de los clientes internos del CNE	50
Figura No. 2.5.18. Respuesta acerca de si conforme a su posición positiva de la pregunta anterior, ¿Es considerable la forma de retroalimentación?	51
Figura No. 2.5.19. Respuesta acerca de si cuándo se ha presentado algún tema de no conformidad por vía del cliente interno, relativo a las estadísticas de los servicios brindados, ¿El Director (a) de Planificación Estratégica y desarrollo y la dirección general, han generado en conjunto con usted planes para mejorar sus resultados?	52
Figura No. 2.5.20. Respuesta acerca de si considera necesario que se implemente un plan de mejora para el levantamiento del informe estratégico anual del proceso de Planificación Estratégica, para que este a su vez sea automatizado	53
Figura No. 2.5.21. Respuesta acerca de si conforme a la posición positiva de la pregunta anterior, ¿Qué beneficio entiende se pudiera lograr por medio a la automatización del informe estratégico anual del proceso de Planificación Estratégica?	55
Figura 3.2.2. Planilla Plan Operativo	62
Figura 3.2.3. Mapa de Procesos de la CNE	63
Figura 3.2.5. Diagrama de flujo proceso levantamiento de información para el Informe Anual de la CNE	67

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1 - Análisis FODA	30
-----------------------------------	----

DEDICATORÍA

Gracias a la Voluntad Divina del Altísimo por haberme permitido desde la decisión de inicial con firmeza, durante el desarrollo y hasta haber concluido con éxito esta Maestría, además del gran privilegio de haber contado con la intercesión espiritual del Alma de mi adorada Madre quien mora desde lo alto del cielo, bajo la divina misericordia de nuestro Dios, a mi Hermano que ha fungido como un Padre, por haber confiado en mí potencial profesional y la persistencia de que sí se puede a pesar de las limitaciones económicas y de la vida propiamente, y por los valores y la motivación que me ha inculcado durante mi crecimiento, así como también su comprensión y soporte en los tantos momentos de ausencia, finalmente al día de hoy me siento con un alivio y una paz interior increíble, más que agradecida, bendecida e iluminada por haber culminado este escalón que hoy se suma a mis objetivos alcanzados.

AGRADECIMIENTOS

Reiterando mi mayor agradecimiento al que todo lo puede, nuestro Salvador Jesucristo, por guiarme, regalarme ese aliento de vida y sobre todo salud y fuerza, más bendecida aún con la gracia de haberme permitido recorrer el camino y llegar a ver los frutos y los logros que hoy en día tengo.

A esa honorable Universidad UNAPEC, por ser nuestro recinto de estudio que nos permitió lograr con el apoyo de cada Maestro en acompañamiento e instrucciones continuas con cada materia compartida, la comprensión y apoderamiento para desarrollarla y ponerla en práctica siempre, de manera muy especial mi agradecimiento, respeto y admiración a la asesora de este proyecto final, MSC. Damarys Vicente de la Riva, por la excelente metodología y aportes innumerables y sobre todo la entrega y motivación que persistentemente mantuvo con los grupos.

A mis colegas del grupo MGP605 por haber formado parte de esa brillante cadena en todo el engranaje y el desarrollo de esta especialidad a pesar de los tantos sacrificios que se presentaban para poder llevar con éxito los diferentes encuentros, finalmente demostramos una vez más que somos guerreros incansables e inteligentes con una mira hacia lo alto con el objetivo primordial de conquistar un sueño.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación indaga en la situación actual que presenta la Comisión Nacional de Energía (CNE) con respecto al proceso del levantamiento de los datos y análisis de la información para la elaboración de la planificación estratégica y operativa, en donde se busca identificar las fallas en los procesos existentes y proponer mejoras en los mismos por medio a la automatización a través de un software que mejore la efectividad de los procesos y minimice los errores que actualmente se presentan en el proceso manual que realizan en la institución, tanto para levantar los datos, como para su análisis.

Atendiendo a las necesidades que presenta la CNE, y luego de evaluar los procesos que estos realizan, se sugirió la automatización de los mismos y se presentó el diseño simplificado de los procesos a través de un diagrama de flujo que abarca las distintas etapas que intervienen en el proceso de recolección de los datos hasta la presentación final en el informe anual. Con esto se prevé que los resultados presentaran una mejoría significativa, lo que a su vez aumentara la productividad del equipo que participa en el proceso y disminuirá la carga laboral, haciendo más eficiente el uso de los recursos humanos y económicos destinados a este proceso.

El proceso manual ha demostrado tener resultados erróneos, donde la información imposibilita la creación de estrategias eficaces y el incumplimiento de las metas institucionales, lo que se convierte en un riesgo que incide negativamente en los resultados institucionales, por lo que se ha planteado el diseño e implementación de la automatización de los procesos teniendo como punto de partida los siguientes objetivos específicos:

1- Analizar cómo se realiza la planificación estratégica y operativa en la Comisión Nacional de Energía actualmente.

2- Evaluar qué tipo de herramienta se utiliza actualmente para el levantamiento de datos del Plan estratégico y operativo.

3- Analizar en el mercado de la tecnología la existencia de la herramienta de un software preferiblemente, que pueda corregir los errores en los datos para el levantamiento de informe Anual de la Planificación estratégica y operativa.

4- Crear una propuesta de implementación de un Software para la automatización de la planificación estratégica y operativa, por medio de una solicitud de contratación de un proveedor que suministre dicha herramienta.

Este trabajo se circunscribe dentro del tipo de investigación explicativa, ya que se describirá todo el proceso de la situación que se presenta actualmente en la Comisión Nacional de Energía.

Se utiliza la investigación de campo, ya que el levantamiento de la información se realiza en el lugar de estudio del problema presentado.

Se hace uso de la investigación aplicada, ya que buscaran elementos que puedan resultar útiles y faciliten la puesta en práctica de las conclusiones a las que se llegue.

Utilizaremos dos técnicas de investigación, que serán la encuesta y la entrevista. Estas herramientas facilitan abordar de forma directa a los involucrados en el problema de investigación, en nuestro caso son los colaboradores que participan en la planificación estratégica de la CNE.

Se utilizarán tres métodos, que serán el método inductivo (método teórico), el método de análisis (método teórico) y el método de análisis documental (método empírico), a través de los cuales obtendremos la información necesaria para la interpretación de manera lógica y fundamentada de la información obtenida.

El desarrollo de esta investigación se ha realizado considerando las ideas y planteamientos de diversos autores, los cuales han servido como referencia en el análisis de los beneficios que representa la automatización en el levantamiento de la información y análisis de resultados para ser presentados y tomarlos como base en la toma de decisiones institucionales.

La propuesta del diseño e implementación de un sistema que automatice los procesos que actualmente se ejecutan de forma manual en la CNE, parte del análisis de documentos que demuestran el riesgo que representa la inserción de los datos y su manipulación en plantillas de Excel que no garantizan la integridad de los datos, ni la posibilidad de realizar backup a la información periódicamente, por enumerar solo dos características que se pueden presentar, pues existen múltiples escenarios que deben ser considerados para entender lo crítico que es el continuar realizando la planificación estratégica de forma manual.

La automatización de los procesos es una realidad a la que deben someterse todas las grandes organizaciones, pues incide de manera positiva en el aumento de la productividad, la mejora del clima laboral, la minimización de los costos y la reducción de los errores que los procesos manuales generan, al tiempo que disminuye la carga operativa y eficientiza el uso de los recursos.

La Planificación Estratégica traza los pasos que se deben dar para lograr los objetivos institucionales, definiendo las tareas a realizar y los

responsables de la ejecución de las mismas, por lo que en la Comisión Nacional de Energía los procesos que se llevan a cabo para completar las actividades que permitirán la formulación de las estrategias del plan estratégico de la organización son fundamentales y forman parte de las funciones que esta institución estatal realiza.

Los procesos que facilitan la consecución de los objetivos de la institución y la elaboración de las estrategias definidas en el plan estratégico y operativo, se realizan de forma manual, lo que genera un mayor uso de recursos humanos y económicos, con un riesgo alto de errores en la data obtenida, lo que bien pudiera afectar el resultado del informe final y por ende la eficiencia de las estrategias resultantes de un análisis de información con errores.

La CNE requiere de la automatización de los procesos de la planificación estratégica, en procura de mejorar los resultados del informe anual que se presenta con las estrategias a desarrollar para la mejora de los servicios eléctricos a nivel nacional, las cuales están vinculadas a la estrategia nacional de desarrollo e impactan en la eficiencia del sector público a nivel general.

La elaboración del plan estratégico de la Comisión Nacional de Energía busca generar las premisas que guíen los planes y proyectos institucionales para cumplir con las atribuciones que la ley general de electricidad le confiere, por lo que acorde a los nuevos tiempos se hace necesario la mejora y automatización de los procesos existentes por medio a un software que permita la recolección de la data necesaria para el análisis de la información que será utilizada para elaborar las estrategias del plan estratégico y operativo que se desarrolla cada año en la institución y por medio del cual se establecen los objetivos que se requieren alcanzar, como se hará y quienes serán los involucrados y

responsables de realizar las tareas que facilitaran la consecución de las metas definidas en el plan.

La situación actual por la que atraviesa la CNE, obliga a la institución a eficientizar sus procesos, de modo que los recursos puedan ser aprovechados y los objetivos sean alcanzados, para cumplir con las funciones que la ley les confiere como órgano estatal que rige las políticas y normas para el buen funcionamiento del sector energético.

En este trabajo investigativo analizamos las causas por las que el plan estratégico se realiza con errores e información que dificulta la eficacia del plan, con la finalidad de identificar donde se requieren mejoras significativas en los procesos con mira a la automatización de los mismos y la centralización de la información, de modo que sea accesible y mantenga su integridad, valiéndose del uso de un software que presente las características requeridas para realizar el proceso y que su costo no impacte significativamente el presupuesto de la institución.

La identificación de las herramientas que se utilizan para el levantamiento de los datos es vital, ya que se podrán visualizar las causas de los errores que se presentan en el proceso del levantamiento de los datos y realizar propuestas que minimicen los mismos y mejoren la eficiencia del proceso de recolección de los datos para su posterior análisis, pudiendo utilizar esta información para desarrollar estrategias tendentes a la mejora continua de los procesos que se ejecutan de manera directa e indirecta en la planificación estratégica y operativa que se realiza anualmente en la CNE.

Poder plantear el método adecuado para la automatización de los procesos es parte de lo que buscamos lograr con esta investigación, por lo que las informaciones que se presentaran servirán a la dirección de la CNE en la toma de decisiones al momento de seleccionar los

requerimientos para la adquisición de un software que automatice los procesos de la planificación estratégica y eficiente los resultados del informe anual, mejorando la consecución de los objetivos y las metas institucionales.

Con la realización de este trabajo investigativo, se busca que tanto los procesos de compras y contrataciones, como los del presupuesto anual sean automatizados, ya que la información de estos es parte vital en los datos que se analizan para la planificación estratégica y operativa, en la cual se tiene como una de las metas el cumplir con lo que la misión y la visión institucional establecen, al tiempo que se cumple con las disposiciones que la ley 125-01 establece en la creación de la CNE y con las atribuciones que la Ley de Incentivo al desarrollo de las Energías Renovables y sus Regímenes Especiales (Ley No.57-07) le confiere a esta institución.

El desarrollo de este tema de estudio considera el problema que presenta actualmente la Comisión Nacional de Energía en la ejecución de forma manual de los procesos de la planificación estratégica, la cual está sobre la base de la Estrategia Nacional de Desarrollo, que a su vez abarca las funciones que regulan y promueven la producción de bienes y servicios de las instituciones públicas, con la finalidad de que se propicie en conjunto el logro de la Visión País que se tiene a largo plazo, así como el cumplimiento de los metas y objetivos propuestos en esta estrategia.

La automatización de los procesos institucionales a lo interno de la CNE, contribuirá a que esta eficiente el resultado de las actividades de los subsectores conferidos en la ley 125-01, que son el sector eléctrico, el sector hidrocarburos y sus derivados, así como las fuentes alternas y el uso racional de la energía generada por estas

CAPÍTULO I: Automatización de la Planificación Estratégica y Operativa

1.1 Antecedentes de la Investigación

Conforme a la investigación realizada en fuentes académicas en el marco de los antecedentes existentes del campo de la Planificación Estratégica y Operativa en las empresas, se coincide con algunos autores respecto a la importancia de la automatización de los procesos que conforman un plan estratégico en una empresa, en este sentido a continuación se puntualizara específicamente en dos investigaciones que buscan objetivos fundamentales:

En una investigación planteada por la autora Angie Lizeth Quiroga Angulo, la cual se tituló “Propuesta de Planeación Estratégica para Automatización de Procesos en el Sector de Telecomunicaciones”, publicada por la Universidad Militar Nueva Granada, de la ciudad de Bogotá-Colombia, en noviembre del 2008. Evidentemente el objetivo fundamental de la autora es demostrar que, por medio a la automatización de los procesos, la empresa tiene un ahorro significativo en los costos, el tiempo y además evita los riesgos de cometer errores en los datos que se puedan arrojar. No obstante, su investigación concluye que para el área de las telecomunicaciones es importante la automatización ya que permite tener la información en tiempo real.

En la investigación realizada por los autores Espinoza Guerrero, Lissette Virginia, Mantilla Tomalá, Luis Eduardo, en Guayaquil-Ecuador, publicada en septiembre del año 2012, titulada “Automatización de los procesos de elaboración del POA en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”, el objetivo específico de identificar la importancia de optimizar el proceso de

planificación Operativa Anual lo más posible, propone el desarrollo de la automatización de los procesos de planificación para la viabilidad de los mismos. Concluyen con que se debe dar un seguimiento mensual, para evaluar los progresos en el cumplimiento del plan estratégico por las unidades administrativa y de esta manera velar por el cumplimiento a cabalidad de los objetivos y actividades del plan, de acuerdo a la prueba realizada en la universidad, conforme al prototipo del software en la universidad donde se llevó a cabo la investigación , el mismo se adaptó a las necesidades de los usuarios de los diferentes departamentos, porque este permitiría mejorar el tiempo de entrega de los informes en cada cuatrimestre”. (Espinoza Guerrero, 2012).

Conforme investigación realizada por la autora Elaine Méndez, titulada: “Plan de gestión de comunicaciones internas para equipos comerciales”, publicada en marzo 2015, por la Universidad APEC de Santo Domingo. El objetivo fundamental es identificar cuales conflictos obstaculizan el avance y el buen desenvolvimiento de las comunicaciones internas dentro de una organización, resumió su investigación haciendo referencia que desde de las primeras épocas de la industrialización, las organizaciones experimentaron profundos cambios en casi todas las áreas operativas, gracias a la automatización, y a la división de tareas. Y en la actualidad estos cambios de entorno dieron inicio a una nueva clase de retos, entre ellos, lograr que los empleados fuesen más efectivos alcanzando metas en común, al tiempo que reducían y/o minimizaban los conflictos. (Méndez, 2015)

Asimismo, relaciono la teoría de los autores Luis A. Acosta, Francisco A. Becerra y Diego Jaramillo, la investigación titulada: “Sistema de Información Estratégica para la Gestión Universitaria en la Universidad de Otavalo (Ecuador), en el año 2017. Con el objetivo de este estudio fueron analizadas las características fundamentales de un Sistema de Información Estratégica para la Gestión Universitaria (SI7-GU). Se

aplicó una metodología sustentada en diez etapas, que consideró el análisis de la planificación estratégica para los procesos universitarios. Los resultados de la implementación del SI7-GU contribuyeron al perfeccionamiento de la gestión universitaria, mediante la automatización de los procesos y actividades vinculados con la planificación y la evaluación institucional y agilizaron considerablemente el procesamiento y análisis de la información útil para la toma de decisiones (2017).

En conclusión respecto a las investigaciones previamente relacionadas al tema, considero que los autores coinciden con la importancia y relevancia que tiene la Automatización de los procesos en las empresas, las autoras María Catalina Tapia López y Sonia María Orozco Hernández, profundizaron en el tema: “La Planificación Estratégica y Los Sistemas de Información” en la Unan-Managua: Sinergia De Comunicación, en el año 2015, concluyen demostrando que la Planificación Estratégica es de gran relevancia para el desarrollo o quehacer institucional, en este sentido trazaron el objetivo fundamental en el desarrollo y el mejoramiento continuo. Tal como se concretizó en la evolución de los sistemas de información, que pasaron de semi-automatizados (utilizando un procesador de texto) a un sistema de información que permite automatizar los procedimientos vinculados con la planificación estratégica de las diferentes instancias académicas y administrativas, además de que es posible brindar un mejor servicio y contribuir con el desarrollo social y crecimiento económico del país. (Hernández, 2015)

1.2 Importancia de la Automatización de los Procesos

En atención a las diferentes fuentes académicas consultadas, en referencia a las valoraciones sustentada por los autores Br. Fernando Josué Mendoza Centeno Br. Kevin Yetzer Huete Matus, para sustentar

el trabajo monográfico, titulado “Evaluación del Proceso de Divulgación para su Automatización, en Corporación Life, Matagalpa, en el año 2016”, indicaron que es imprescindible la automatización de los procesos, ya que estos permite la viabilidad, claridad y precisión en los datos para sustentar las divulgaciones de la jornada universitaria, además de la reducción de los costos, así como el seguimiento de los referidos procesos estudiantil y evita los errores en el levantamiento de los informes. (Huete Matus, 2012)

La anterior investigación coincide con un artículo publicado en la plataforma educativa internacional, que refiere sobre la importancia de la automatización de los procesos administrativos en las instituciones, indica “que el principal objetivo de la automatización de los procesos es la reducción de costos mediante la integración de aplicaciones que sustituyen a los procesos manuales, acelerando el tiempo de ejecución de las tareas y eliminando los posibles errores humanos que pueden cometerse al trabajar de forma manual, además de la acumulación de papeles”. (Colplex, 2018).

El desarrollo de esta investigación se adhiere a la teoría del artículo publicado por la empresa Riciopia Techlogies, quien público en su página web, en marzo 2018, en la cual precisan la importancia de automatizar procesos en una empresa, titulado “Automatizar un proceso que hasta entonces ha sido manual nos asegura ahorrar costes, tiempo y, además, ser mucho más eficientes en nuestro día a día en el trabajo”, en este contexto indican que la automatización de gestiones administrativas es la utilización de sistemas con el fin de hacer más fácil, efectivo y eficiente el funcionamiento de una empresa. (Ricopia Technologies, 2018)

Puntualizan comparativamente que todas las actividades que desarrolla un Ser Humano en una organización tienen como soporte un proceso,

que puede o no estar formalizado, pero que siempre nos va a indicar como fluye la información dentro de la compañía. Cuando estos procesos están definidos y se tiene claro qué o cuales personas, de qué áreas y que tareas deben desarrollar dentro del proceso, así como se conoce la información que ingresa, como se transforma y como se entrega al final de este, se habla de un sistema. Es en este momento cuando la compañía puede comenzar a plantearse la necesidad o los beneficios que le supondría automatizar. Es por esto que la automatización de procesos, tiene como objetivo principal la reducción de costes mediante la integración de aplicaciones que sustituyen a los procesos manuales, acelerando el tiempo de ejecución de las tareas y eliminando los posibles errores humanos que pueden cometerse al trabajar de forma manual. (Ricopia Technologies, 2018).

Es importante indicar que para la automatización de los procesos en una empresa debemos considerar que hay que tener el conocimiento pleno y manejo en las funciones que se desarrolla, conforme al procedimiento, así como también los plazos que se tarda la realización de una tarea o función a desarrollar, hacer un análisis de las mejoras que se pueden implementar en los procesos, y por último como parte del logro de darle una mejor viabilidad a los procesos y cumplimiento a los beneficios de la automatización de cualquier proceso, es de gran relevancia externar o ejecutar un proyecto de adquisición de un software o alguna aplicación que permita que el trabajo fluya, para que haya una vinculación y unificación de diferentes plataformas y software que se comuniquen entre sí.

Resaltando la importancia de la automatización, se indica la posición de la investigación realizada por los autores Montalván Ronquillo, Holger Vicente Sánchez Espinoza, Matheo Elias, titulada: el Desarrollo de un prototipo web para automatizar el proceso de matriculación e Ingreso de notas de la Escuela Clemencia Clark Arias, sustentan que es

imprescindible implementar un sistema web que cubra las necesidades de la institución educativa Clemencia Clark Arias en el aspecto de manejo de información y automatizar los procesos de matriculación e ingreso de notas. Con el fin de mejorar el tiempo de ejecución de los procesos mencionados, la información relevante de los estudiantes, profesores, las actividades académicas y con su respectiva ponderación se almacenará en el sistema reemplazando la documentación física. En conclusión, se establece que el sistema cumple con los objetivos planteados mejorando el tiempo de gestión administrativa, el manejo de la información relevante de la institución y la calidad de servicio hacia los padres de familias. Demostrando además que, para el administrador, los representantes y los profesores, el desarrollo de sus funciones será más viable y fácil, por el acceso interactivo del sistema. (Montalvan Ronquillo, 2017)

En atención a las teorías planteadas por estos autores valoro y coincido con sus opiniones, en vista de que, por medio a la automatización de los procesos, la empresa tiene la gran ventaja de ahorrar tiempo, papel, así como la rapidez en la emisión de los informes emitidos, además de los informes libres de errores, la vinculación que tienen los procesos, se puede lograr por medio a una plataforma digital amigable y fácil para la productividad.

Finalmente se entiende que la automatización tiene una importancia eficaz para el desarrollo de las funciones a realizar en una empresa, en temas que se vinculen a la tecnología de la información, evidentemente es de mayor beneficio para las empresas, ya que, contando con un sistema informático, puede ser un software inclusive, pues gozan de ventajas, tales como la reducción de plazo de entrega de los servicios y productos de forma más eficiente.

1.3 Beneficios de la Automatización

Existen importantes ventajas o beneficios con la implementación de la automatización, que se lleva a cabo por medio a una plataforma digital.

Estas son las siguientes:

- Disminución de los errores
- Descenso en el plazo de entrega
- Mayor productividad
- Fluidez en la comunicación de las áreas vinculadas
- Medios en digital acabados
- Disminución de costes operativos

Coincide con la teoría sustentada en una plataforma educativa internacional, refiere la automatización de los procesos beneficia a las empresas, ya que disminuye los recursos, evita los errores humanos o de comunicación entre sí, reduce significativamente el tiempo, obtención rápida de los informes, seguimiento y control de los procesos y consultas en tiempo real. (Colplex, 2018). Totalmente de acuerdo con las referidas teorías sustentadas por los autores, relativa a la automatización de los procesos, es esencial ya que permite la vinculación de los datos, además el ahorro de papel de impresión, la emisión de documentos libres de errores y la reducción de costos.

Cuenta Sandoval Ruiz (2019), que la automatización de los procesos tiene como beneficio la reducción de los costes por medio a la integración de aplicaciones que sustituyan los procesos manuales, logrando un aceleramiento en el tiempo que se toma ejecutar las tareas o actividades que forman parte del proceso, contribuyendo a su vez a la eliminación o disminución significativa de los posibles errores humanos

que se pueden cometer en el procesamiento de información de forma manual.

La necesidad de automatizar los procesos para mejorar su competitividad y disminuir los costes operativos, es una realidad a la que la CNE debe abocarse, considerando que las ventajas y beneficios que surgirán como resultado del proceso de automatización a corto y largo plazo beneficiarán a la institución en el proceso de la planificación estratégica y mejorará significativamente y de manera tangible e intangible la moral de los empleados, la imagen de la institución, la integridad de los datos y la posición competitiva de la organización.

1.4 Planificación Estratégica

En atención a las diferentes fuentes académicas consultadas, refiere que la Planeación Estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. (Rocancio, 2018).

Según el punto de vista empresarial, se confirma que: Teoría similar a la que sostiene el autor Zabala, que al “Abordar el proceso de planeación estratégica se refiere al hecho de reafirmar o abandonar unas determinadas áreas de negocios; al hecho de determinar la disposición de los recursos, a la posibilidad de ampliar operaciones o diversificar, y a la identificación plena de los mercados y los sujetos sociales. (Alvear, 2005).

Considerando los diferentes conceptos sobre la planeación estratégica, es de resumirlo diciendo que una empresa u organización cuenta con un buen seguimiento de los logros, la aprobación y más bien el cumplimiento de la línea estratégica de la empresa, conforme al

desarrollo de las actividades o funciones diarias, esto permite la viabilidad de las gestiones de los procedimientos y procesos instituidos. De esta manera se logran decisiones firmes, concisas y precisas, logrando a su vez llegar a la meta con éxitos.

Ampliando un poco más sobre la importancia de la Planeación Estratégica en las organizaciones, se debe decir que tal como le ha mencionado que es una buena herramienta para el logro de la contemplación importante que proporciona perspectiva universal y hasta lo más mínimo para el buen funcionamiento de la cadena de valor de una empresa. Esto sin pautar los tantos más beneficios que aporta la planeación estratégica organizacional.

Existen ciertas precauciones para llevar a cabo una buena planeación estratégica en una organización, tales como:

1. La innovación es fenomenal, es conveniente optar hacer grupos de trabajo con ideas que le aporten al mejoramiento de las actividades.
2. Darle seguimiento constante al Recurso Humano de la organización, para que se identifiquen con la línea estratégica.
3. Encaminar a los colaboradores de la organización con el desarrollo de las estrategias para el logro de la meta.
4. La organización debe abrir el abanico de las buenas ideas estratégicas que permitan establecer nuevos modelos y prácticas de trabajos.
5. Salir de la zona de confort, respecto a las formas mecánica de realizar las actividades, dígame por medio a un manual, hay que innovar definitivamente.
6. Comunicar los objetivos de forma llana, clara, precisa y concisa, para que los integrantes de la empresa puedan adoptarlos.

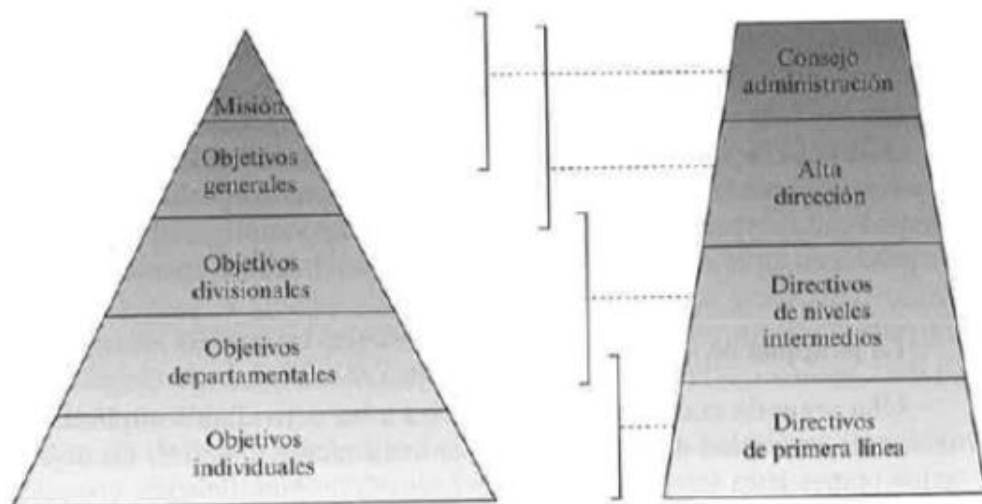
Tal como se ha descrito anteriormente sobre el buen desarrollo de la Planificación Estratégica, fijo perspectiva con el alumno u autor Fabián Campos González, quien planteó conforme a la definición del libro de Administración un nuevo panorama competitivo de la 6ª Edición de McGraw Hill, Bateman y Snell. Refiere que es el proceso mediante la cual se decide la direccionalidad de las organizaciones. Se fijan objetivos futuros y se trazan trayectorias para la consecución de tales objetivos. También indicó que la planificación permite el equilibrio de que la organización se adapte a su entorno procurando responder eficientemente a las demandas ambientales a partir de un flujo constante de información. Las organizaciones no son entes inermes al vaivén del entorno, a través de acciones planificadas las mismas intentan generar cambios en ese entorno a fin de que este modifique su situación. (Snell, 2005)

La planificación, bajo el enfoque estratégico, es concebida como un proceso mediante la cual los decisores en una organización, analizan y procesan información de su entorno interno y externo, evaluando las diferentes situaciones vinculadas a la ejecutoria organizacional para prever y decidir sobre la direccionalidad futura. La planificación es un componente del proceso de gestión, entendiendo por gestión la conducción del funcionamiento y desarrollo de un sistema, sea este una organización o parte de ella y los procesos que involucra. Se convierte en un instrumento de gestión, de negociación y de control organizacional. En ese sentido, el plan permite orientar la toma de decisiones, por cuanto contiene una serie de decisiones programadas a ejecutar en el futuro. Finalmente, el plan señala metas e indicadores que se convierten en referencias o standard para el control de la gestión. (Snell., 2005)

En este sentido el autor Fabián Campos González para aprobar la tesis titulada: “Aplicación de un Sistema de Planificación Estratégica y Control

de Gestión en una Organización Sin Fines de Lucro: Caso ONG Psicólogos Voluntarios”, publicada en Santiago, en el año 2014, donde persiguió el objetivo de Aplicar un sistema de control de gestión que alinee objetivos estratégicos y tácticas de Psicólogos Voluntarios, que permita cuantificar y verificar su desempeño, con la conclusión de la propuesta relativo a un cambio en su estructura que mejore su funcionalidad, dando cumplimiento a las actividades a realizar conforme se refleja en el organigrama propuesto, además fue necesario reformular la misión, visión y valores definidos por Psicólogos voluntarios. (González, 2014)

Figura 1.4 sobre el Proceso de la Planificación Estratégica (Coulter, 2005)



Fuente: Hernández (2012; p. 280)

Definitivamente una empresa que no cuente con una buena planificación estratégica, es un camino sin rumbo ya que por medio a la planificación las entidades pueden llevar un control de su presupuesto, sus compras y todo lo relativo a la proyección, además de las acciones operativa de cada día, también permite el logro de las metas, los objetivos, la misión y alcanzar la visión trazada.

1.5 Concepto de Planificación Operativa

Se ha demostrado que la planificación es de gran relevancia e indispensable para el buen desarrollo de las funciones de los colaboradores en una organización es por eso que se entiende que, en conjunto con la operatividad, la planificación estratégica operativa se instituye en la puesta en marcha del plan estratégico de una empresa.

Fijo posición teórica con el desarrollo de la investigación sustentada por los autores Oviedo R., Marcos; Medina León, Alberto; Carpio Vera, Dinora, en la publicación del artículo del año 2017, donde realizan un recorrido por los contextos de la planificación operativa, estratégica y de gestión por procesos, presentando un modelo conceptual de planificación operativa con enfoque en procesos donde la planificación estratégica se vincula a la gestión y se incluye un procedimiento para su aplicación en las universidades ecuatorianas, viabilizando las utilidades de la empresa, sujetando los procesos colectivos, de gestión universitaria y de acreditación. (Oviedo, Medina, & Carpio, 2017).

La planificación operativa consiste en el claro establecimiento de cómo ha de aplicarse el plan estratégico acorde a los objetivos específicos definidos en la organización, donde tanto la planificación operativa como el plan estratégico deber tener sencillez y ser fáciles de interpretar para todos los que participan en el proceso, con la finalidad que estos puedan comprender las actividades que deben llevar a cabo y el tiempo con que cuentan para llevarlas a cabo. (Ace Project, 2020)

La planificación operativa tiene dos propósitos fundamentales internamente en las organizaciones, que son el afirmativo y el protector. El propósito afirmativo busca elevar el nivel de éxito de la organización y el protector busca la minimización y reducción del riesgo e incertidumbre que define las consecuencias de las acciones

administrativas determinadas y tendentes a facilitar el logro de objetivos institucionales a través de la ejecución de acciones planificadas. (Barriga, 2006)

Marianela Armijo (2009), en el Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público, indica que al referirse a planificación operativa estamos hablando de la determinación de las metas de corto plazo, con las que es posible hacer que las estrategias sean operativas, facilitando la reprogramación de las actividades que se ejecutan y estimar el presupuesto necesario para que estas se lleven a cabo. Involucrado la generación de compromisos y metas a lo interno de la institución, en busca de resultados en el tiempo necesario, con la información proporcionada por las partes involucradas.

1.5.1 Los Avances en la Plataforma Informática

Consultando las bases electrónicas académicas, encuentro relevante la información dada por el Ciclo de Conferencias en Ciberseguridad-ISACA (2016/2017), con la temática de la importancia de la auditoría tecnológica en la empresa actual, se debatieron temas trascendentales sobre la gestión y organización de Instituciones públicas y privadas en donde se destacó la importancia de generar nuevos sistemas multiplataforma que permitan resolver problemas reales partiendo de las necesidades del entorno, de tal forma que eleve la competitividad y genere excelentes resultados para la organización (Isaca, 2016).

Desde esta perspectiva se podrá afirmar que actualmente existen un sinnúmero de plataformas que trabajan en la nube y otras en servidores y hasta cuentan con APPS para utilizarlas mediante dispositivos móviles, estas se componen por módulos con el único fin de gestionar de manera eficaz y eficiente los diversos procesos administrativos,

académicos y científicos dentro de la organización. (Figueroa Morán, 2017)

Según expresa Sandra Teruel (2014, *“en los últimos años, los avances tecnológicos enfocados a la automatización en la gestión de procesos operacionales, de apoyo y administrativos han permitido una revolución realmente espectacular de las dinámicas de trabajo, ganándose en eficiencia y rapidez”*). Lo que repercute positivamente en la gestión e interrelación de grandes cantidades de datos.

Sin duda alguna el avance en la plataforma informática ha permitido el aprovechamiento de los recursos tecnológicos para incorporarlos en los procesos administrativos de las instituciones, logrando mejoras en los procesos, rapidez en el procesamiento de la información, integridad en los datos obtenidos y la generación de informes fiables para la toma de decisiones y planificación de estrategias a futuro.

1.5.2 Levantamientos de los Datos

La recopilación de informaciones que se recogen por medio de un análisis de los procesos o de una situación actual, es importante para llevar a cabo y desarrollar un proyecto que viabilice los procesos y procedimientos de cualquier escenario en una empresa.

Es por esto que fijo posición teórica con la cita que describe el proyecto del autor Stereocarto Centroamérica, donde puso de manifiesto la potencialidad del empleo de sensores de última generación (concretamente cámaras digitales fotogramétricas y sensores Lidar) para la obtención de información de alta calidad (elevada exactitud posicional y un alto nivel de detalle) orientada al estudio de una zona marcadamente dolinizada, el empleo de este tipo de metodología de captura de datos, apoyada en el tratamiento y posterior análisis de la

información extraída permite una caracterización de los fenómenos que se producen en la misma, dicha caracterización constituyen un buen punto de partida para completar otros tipos de estudios.

Stereocarto Centroamérica. (2018). Informe técnico de procesado de datos: Servicios para el levantamiento, identificación y sistematización de información técnica como un mecanismo de integración de la información bajo el concepto de cuenca, aplicación mediante un estudio fotogramétrico y LiDAR en un Sector del Acuífero de Moín, Limón. Sterocarto Centroamérica.

El levantamiento de los datos consiste un proceso en el cual interactúan un conjunto de elementos de manera organizada, con componentes que trabajan coordinadamente con la finalidad de alcanzar un objetivo específico. En este proceso deben ser considerados el contexto actual del objeto de estudio antes de la elaboración del instrumento para el levantamiento de la información. (Desconocido, 2015)

La combinación, el uso conjunto o complementariedad de las técnicas de recolección de datos, está implícita de forma muy cierta en las estrategias metodológicas, por lo que el proceso que se lleva a cabo para la obtención de los resultados de la investigación deben ser verificados exhaustivamente sometidos a un proceso de triangulación que facilite la validación de los datos obtenidos, de modo que el investigador puede contar con información exhaustiva y variada que le permitan comprender e interpretar la situación objeto de estudio. (Orellana López, Dania M^a; Sánchez Gómez, M^a Cruz, 2006)

La información requerida para elaborar la planificación estratégica debe ser levantada utilizando herramientas que tiendan a minimizar el riesgo de duplicidad de datos, la integridad de los mismos y su centralización, de modo que pueda estar accesible a los usuarios que analizaran la

misma para elaborar las estrategias a desarrollar para el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento conjunto de las metas establecidas institucionalmente.

1.5.3 Planificación de los Procesos Operativos

La planificación obedece al verbo planear, el cual es un método que permite la planeación de acciones y por consiguiente es viable y oportuno para el buen desarrollo en los procesos y permite la realización de los proyectos planteados por los directivos de la empresa y asimismo los procesos operativos en su conjunto se corresponden en la ejecución formar de las acciones o funciones regidas en determinadas áreas para el logro de resultados.

En este contexto es importante indicar que hay una correlación con dilemas contemporáneos de fuentes académicas, titulado: “El enfoque en procesos desde la planificación operativa en las Instituciones de Educación” presentado por varios autores, publicado en Septiembre de 2017, en referencia a un trabajo que se realizó un recorrido por los contextos de la planificación operativa, estratégica y de gestión por procesos, para ver si pueden ser incorporados dentro de la gestión organizacional de las Instituciones de Educación Superior, especialmente por los procesos de evaluación y acreditación que actualmente se desarrollan en Ecuador, esto permite presentar un modelo conceptual de planificación operativa con enfoque en procesos donde la planificación estratégica logra su vinculación con la gestión y se incluye un procedimiento para su aplicación en las universidades ecuatorianas, compuesto de tres etapas y diez fases, que permiten su operatividad, vinculando los procesos sustantivos, de gestión universitaria y de acreditación. (Oviedo, Medina y Carpio, 2017)

Los procesos operativos son una forma de gestión, la cual se compone de diversas metodologías cuyo fin es el de lograr la mejora en el desempeño de una organización, por medio a todos los procesos que puedan ser implementados para la optimización del funcionamiento interno de la empresa, teniendo como principal característica que no son únicos ni definitivos, estando sometidos de forma constante a procesos de actualización y adaptación que faciliten la mejora de los mismos. (Carrasco, 2019)

Considerando lo sustentado por los distintos autores citados, fijo posición teórica acerca de la planeación operativa, coincidiendo en que esta permite obtener un mayor rendimiento y aprovechamiento de cada uno de los componentes que forman parte de los procesos ejecutados en la gestión institucional, con la finalidad de mejorar el desempeño y el logro de los objetivos fijados, por medio al establecimiento de indicadores que permitan articular decisiones estratégicas en conjunto con las decisiones operativas.

1.5.4 Optimización en el Proceso de Planificación Estratégica

En su conjunto evidentemente es de gran interés que las empresas y en todas las áreas de la vida, los procesos se lleven a cabo con acciones eficaces y eficientes para lograr que a su vez el resultado se presente en el menor tiempo posible y con menos recursos económicos si es posible, es por esto que la automatización de los procesos de una empresa, específicamente en la planificación estratégica juega un papel de suma importancia.

Casallas Romero, H (2017), expresa que bajo las filosofías como PMBOK o lean Construction, que plantean el uso de metodologías alterna donde se exija con ello el desarrollo de nuevos lineamientos y el

uso de herramientas que puedan ser aplicadas en el proceso de gestión para lograr la optimización de los recursos, costos y tiempos que conlleva la planificación estratégica.

La planeación es una de las áreas donde la optimización tiene mayor impacto, considerando que las organizaciones se enfrentan a complejas cuestiones de planeación, donde los datos combinados dan origen a la parte estratégica en conjunto con la experiencia y procesos de cada una de las áreas involucradas en el proceso. Lo que impacta significativamente en la toma de decisiones a corto y largo plazo con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales. (Juárez, 2017)

La optimización de los procesos en la planificación estratégica, contribuye a la disminución de errores, aprovechamiento del tiempo y recursos necesarios para el levantamiento de los datos y su procesamiento, lo que facilita contar con la información necesaria para la toma de decisiones en las organizaciones, convirtiéndose en una herramienta que permite el que se establezcan las estrategias, objetivos y prioridades necesarias en la consecución de los objetivos.

1.5.5 Seguimientos, Evaluación y Control de los Procesos de Planificación

Los procesos que requieren de un seguimiento, es preciso una evaluación continua de control, acciones y prácticas en determinadas áreas, esto permite expresar el resultado del cumplimiento de una tarea específica, indicando un valor. Esta acción se lleva a cabo para prevenir posibles hallazgos o errores en los procedimientos, permitiendo el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

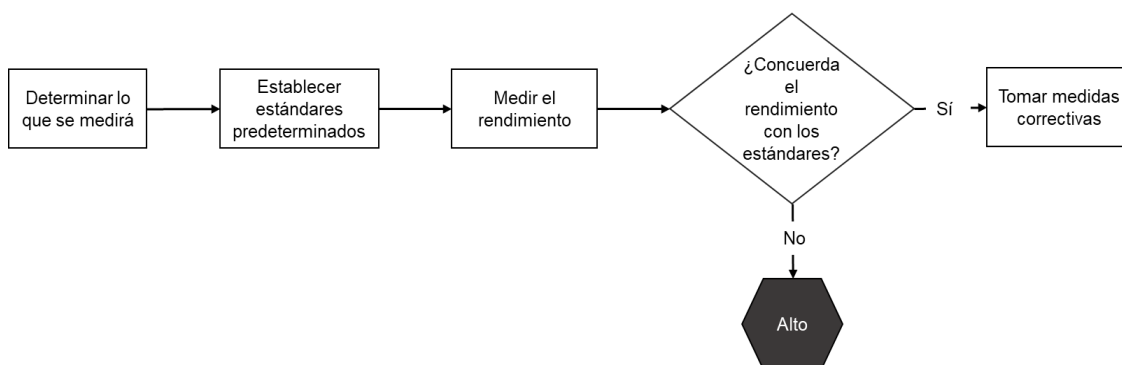
Según el PNUD (2009), la planificación, el seguimiento y la evaluación están resumidas en la definición de que son parte de una estrategia

general de gestión que tiene como finalidad el alcanzar resultados efectivos por medio a un desempeño enfocado en la mejora continua de los procesos involucrados, lo cual aplica para organizaciones públicas y privadas.

Dentro de la planificación estratégica, Marizol Villamarin, (2013) expresa que el seguimiento es el proceso que permite canalizar la aplicación de los instrumentos que medirán el logro y consecución de los resultados del proyecto, facilitando la aplicación de correcciones y mejoras.

El proceso de evaluación y control es aquel que busca garantizar el que la organización alcance el objetivo fijado, por medio a la comparación del rendimiento de los resultados deseados, facilitando la toma de medidas correctivas a raíz de la evaluación de los resultados obtenidos, que permiten medir el progreso y desarrollo de las actividades que forman parte del proceso de la planificación estratégica.

Figura 1.5.5. Proceso de evaluación y control



Fuente:

Adaptada

de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/Publi/Libros/ADMestrategicaypolitica/11.pdf>

CAPITULO II: Análisis de los Resultados de los Instrumentos Aplicados

2.1 Análisis de la Situación Actual de la Comisión Nacional de Energía

La Comisión Nacional de Energía para poder realizar todas sus funciones definidas en dicha ley y otras posteriores, necesita contar con un Plan Estratégico Institucional, (PEI) que esté alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END, Ley 1-12) así como los productos definidos en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). Para un mejor seguimiento, monitoreo y evaluación del mismo se ha identificado la necesidad de adquirir una plataforma informática amigable y en-línea, que permita la realización de consultas en tiempo real, así como la accesibilidad y facilidad en el uso de la misma por parte de los colaboradores de la CNE vinculados con estas acciones.

Debido a los últimos cambios institucionales en el sector público en cuanto a la revisión del gasto público y su control por parte de los organismos encargados en la materia, se hace imprescindible que el Plan Estratégico Institucional, así como los correspondientes Planes Operativos Anuales estén íntimamente vinculados con el Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas y el Presupuesto Institucional.

La Comisión Nacional de Energía, como institución encargada de trazar la política del Estado Dominicano en materia energética, debe velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, haciendo uso de herramientas que faciliten la eficientización de los procesos involucrados en la mejora del tratamiento que se da a la información

que sirve de sustento para la toma de decisiones que tienen un alto impacto a nivel institucional y contribuyen al logro de los objetivos conjuntos que se tratan de alcanzar.

La eficiencia en los procesos a nivel institucional es parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEN 2010-2025.

El plan estratégico y operativo es realizado de forma manual, con informaciones que se colocan en hojas de cálculo que limitan las alternativas necesarias para la toma de decisiones que impactan directamente en la gestión institucional y el desempeño de sus funciones dentro del marco de la ley que la crea y regula.

La innovación tecnológica es un proceso al cual debe abocarse la institución, para automatizar los procesos manuales que se realizan actualmente, los cuales demandan recursos que pueden ser aprovechados para el logro de los resultados y la mejora continua de los procesos que intervienen en su consecución.

Al analizar la situación actual de la Comisión Nacional de Energía, con las memorias anuales de la institución y la información obtenida a través de los instrumentos aplicados a los colaboradores, se pueden enumerar los siguientes hallazgos:

- Se invierte mucho tiempo para recabar la información necesaria para el plan estratégico y operativo, lo que resta eficiencia a otros procesos internos y acorta el tiempo necesario para la toma de decisiones y efficientización institucional.
- Se requiere de una gran cantidad de recursos humanos y económicos para cumplir con los plazos establecidos para la

presentación de los resultados de la información levantada, en la forma en que se realizan actualmente.

- Existe un proceso de automatización detenido desde marzo 2019, el cual cuenta con los pliegos y condiciones que se requiere implementar por medio a un software que eficiente el tratamiento de la información necesaria para elaborar el plan estratégico y operativo.
- La dirección de la institución está consciente que se requiere la automatización de los procesos que intervienen en la recopilación y tratamiento de la información para elaborar el plan estratégico y operativo institucional.

2.2 Debilidades y Evidencias de la Situación Actual

En la actualidad la institución carece de un sistema informático de gestión integral para el despliegue de la Planificación Institucional, que permita evaluar el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, junto con sus metas, objetivo, indicadores. Estas informaciones son básicas y fundamentales para el desempeño y monitoreo de la institución y salvaguardar estos datos de forma óptima y que sea accesible de forma rápida y remota por los dueños de procesos es una prioridad de la Dirección Ejecutiva.

Acogidos a la revisión y control del gasto público establecido por el gobierno central, la Comisión Nacional de Energía cuenta con limitaciones a nivel de presupuesto para el desarrollo de proyecto y la inversión en asistencia técnica, lo que obliga a la institución a priorizar por nivel de urgencia e impacto en la gestión institucional, los cambios y mejoras necesarios para que la automatización de los procesos para

el levantamiento de la información de la planificación estratégica y operativa.

Aunque se intentó hace alrededor de un año automatizar el proceso, el cual se vio detenido por el costo y la transición gubernamental, en el mismo se indica quienes participaron en este proyecto que se evidencio una resistencia al cambio, por lo que implica la implementación de un nuevo sistema para levantar los datos del plan estratégico y operativo, donde se considera cual sería el momento más oportuno para el lanzamiento de este nuevo software, el tiempo que tomaría el proceso de capacitación y adaptación del personal clave a utilizar el mismo.

Existe una carga de trabajo alta por la cantidad de procesos necesarios para el levantamiento de la información del plan estratégico y operativo, lo que demanda la incorporación de recursos humanos y la automatización de los procesos que se trabajan en hojas de cálculo con posibilidades de errores que pueden impactar significativamente en los datos recopilados y generar la repetición de procesos para corregirlos.

2.3 Análisis FODA de la Dirección de Planificación y Desarrollo

El análisis del entorno en el cual desarrolla sus actividades institucionales la Comisión Nacional de Energía, se realiza basados en 4 ejes fundamentales, cuyo resultado incide de manera directa e indirecta en el cumplimiento de los objetivos de planificación estratégica y operativa de la institución.

Este análisis facilita la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, lo que permitirá contar con una base de información con la que se puedan desarrollar los objetivos

estratégicos de forma realista, al tiempo que se integran las necesidades y requerimientos a corto y largo plazo de la institución.

Tabla No. 1 - *Análisis FODA*

FINANCIERA			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
La CNE cuenta con presupuesto proveniente de la asignación del gobierno central y de la administración de la ley 57-07 así como de los Recursos procedentes de las 125-01. Independencia Financiera	Realización de alianzas con organismos internacionales para el acceso a recursos financieros para el desarrollo de proyectos. Revisión constante de las tarifas de los servicios ofrecidos por la CNE para percibir los recursos acordes con los costos de generación del servicio.	Recursos presupuestarios limitados para el desarrollo de proyectos de inversión y asistencia técnica.	Mantenimiento por años de las mismas asignaciones presupuestarias, limitando el desarrollo de la CNE. Eliminación de los recursos provenientes de la Ley 57-07. Reducción de los recursos procedentes por lo establecido en la ley 125-01
CLIENTE			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Algunos servicios se ofrecen de manera online, reduciendo los tiempos y costos de gestión de solicitudes. Buena atención a la solicitud de servicio Buenas calificaciones en los indicadores servicio al cliente	Facilitar que los clientes paguen en las oficinas de la CNE los servicios con tarjetas de crédito. Aumentar los servicios que se ofrecen online	Falta de personal calificado para tratar algunos de los mandatos de la Ley 125-01 y 57-07.	Los productos y proceso no salgan con la calidad debida. Perdida de la credibilidad
PROCESOS			

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Los procesos se realizan en base a los procedimientos de gestión de la calidad. Todos los procesos del área están documentados y orientados bajo los lineamientos de ISO 9001	Capacitación al personal sobre el uso de la herramienta ISO Tools Automatización de los procesos operativos a través de un software	Resistencia a los cambios al uso de las nuevas herramientas informáticas. La formulación y monitoreo de los procesos operativos del área. POA y PEI no se encuentran automatizados, sino en hojas de cálculo.	Dificultad para disminuir los tiempos de respuesta. Confusión del Rol de la CNE Perdida de los registros e informaciones de la planificación estratégica ya que no existe una base de datos para salvaguardar la información
CAPACIDAD ORGANIZACIONAL			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Involucramiento del personal en los procesos de capacitación del SGC. Personal técnico calificado	Alianza con Instituciones/empresas para el desarrollo de actividades extra-laborales Incluir más instituciones en la realización de benchlearning/benchmarking.	Rotación del personal técnico Condiciones de la Infraestructura física poco amigable en algunas áreas. Posibilidad para ampliar la plantilla de personal para cubrir las limitaciones dadas la carga de trabajo existente	Salida de empleados ya entrenados y capacitados por tema salarial. Cambio de la máxima autoridad

Nota: Tabla que muestra el análisis FODA de la Comisión Nacional de Energía (CNE).

Fuente: Información suministrada por la dirección ejecutiva.

Con este análisis se pretende tener la información necesaria para la toma de decisiones que viabilicen la sistematización de los procesos y la consecución de los objetivos definidos en la planificación estratégica.

2.4 Análisis de los Resultados Obtenidos A través de las Entrevistas

Al cuestionar al director de planificación estratégica y desarrollo acerca del procedimiento que se utiliza para la elaboración de la planificación estratégica y operativa, su respuesta fue que este se realiza manualmente conforme al presupuesto de la institución y al plan operativo anual. Lo que indica que el procedimiento para la planificación estratégica está contenido en el plan operativo institucional.

En relación a la pregunta de si el procedimiento ha tenido cambios a lo largo del tiempo, este nos indica que no. Esta respuesta refleja la necesidad de adecuar el procedimiento para adaptarlo a las necesidades actuales de la institución.

Referente a si utilizan una herramienta para el levantamiento de la información, la respuesta fue afirmativa. La herramienta que se utiliza es Excel, por lo que los datos son introducidos en formularios y plantillas por quienes intervienen en el proceso, lo que se convierte en un factor de riesgo y posibles de errores en el informe final.

Al cuestionarle acerca de si considera que los procesos actuales para el levantamiento de la información son adecuados o si requieren mejoras, este indicó que los procesos requieren mejoras significativas. Con esta respuesta se evidencia que existe voluntad desde la dirección de planificación estratégica de introducir mejoras en los procesos, para que estos puedan responder a las necesidades actuales de la organización.

Al indagar sobre como determinan si existen fallas o errores en la información levantada, obtuvimos como respuesta el que esto se realiza conforme a las relaciones que se levantan anualmente en las áreas.

Con referencia a la pregunta de cómo se toman las acciones correctivas cuando existen errores en la información levantada, nos indicaron que conforme a los indicadores se relacionan los documentos relacionados a fines de compararlos con los informes anteriores. Esta respuesta y la anterior evidencian que en la identificación de errores se pueden omitir algunos, lo que impactaría en el resultado de las estrategias desarrolladas para la planificación estratégica, al tiempo que muestra que se pierde tiempo en el proceso para identificar los errores.

En respuesta a la interrogante de si actualmente tienen algún plan para la automatización del proceso para levantar la información necesaria para la planificación estratégica y operativa, nos indican que no tienen ningún plan activo. Ante la necesidad que presenta la institución de contar con mejoras significativas en sus procesos y la automatización de los mismos, se hace necesario que se idealice un plan para licitar la automatización de los procesos a corto plazo, para eficientizar el desempeño institucional y la consecución de los objetivos.

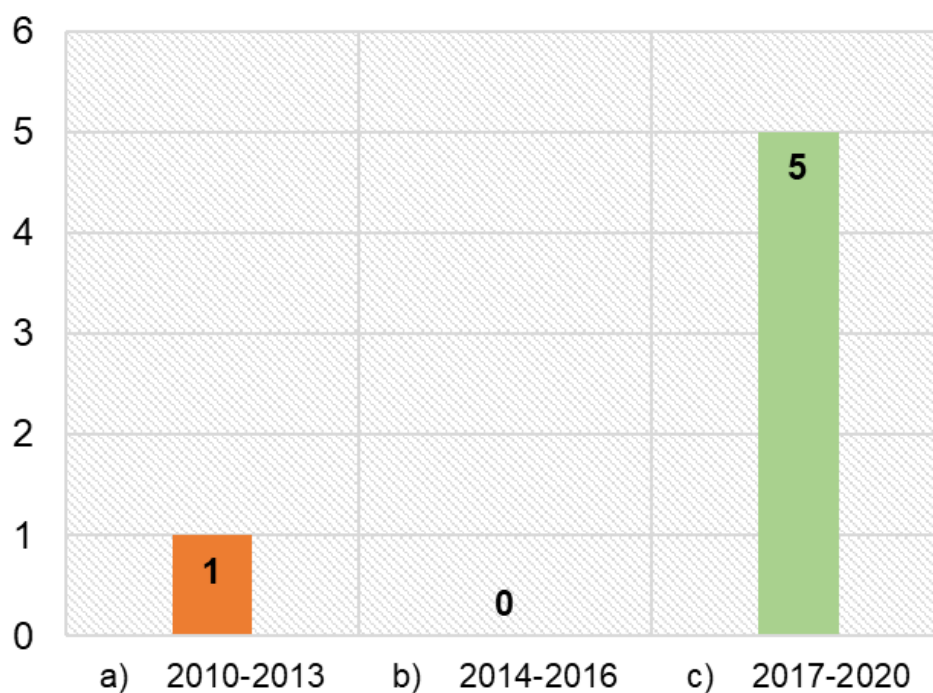
2.5 Análisis de los Resultados Obtenidos A través de las Encuestas

Se aplicó una encuesta a los 6 empleados que participan en el levantamiento de la información para la planificación estratégica y operativa de la Comisión Nacional de Energía, con la finalidad de obtener información que facilite el análisis de la situación actual del CNE, en la que se obtuvieron los siguientes resultados:

El resultado a la pregunta como se muestra en la figura 2.5.1 indica que el 83% de los empleados encuestados ingreso a la Comisión Nacional de Energía en el periodo 2017-2020 y que el 17% ingreso en el periodo 2010-2013.

La CNE cuenta con empleados que tienen la experiencia suficiente en los procesos institucionales, para aportar ideas que contribuyan en la mejora de los mismos.

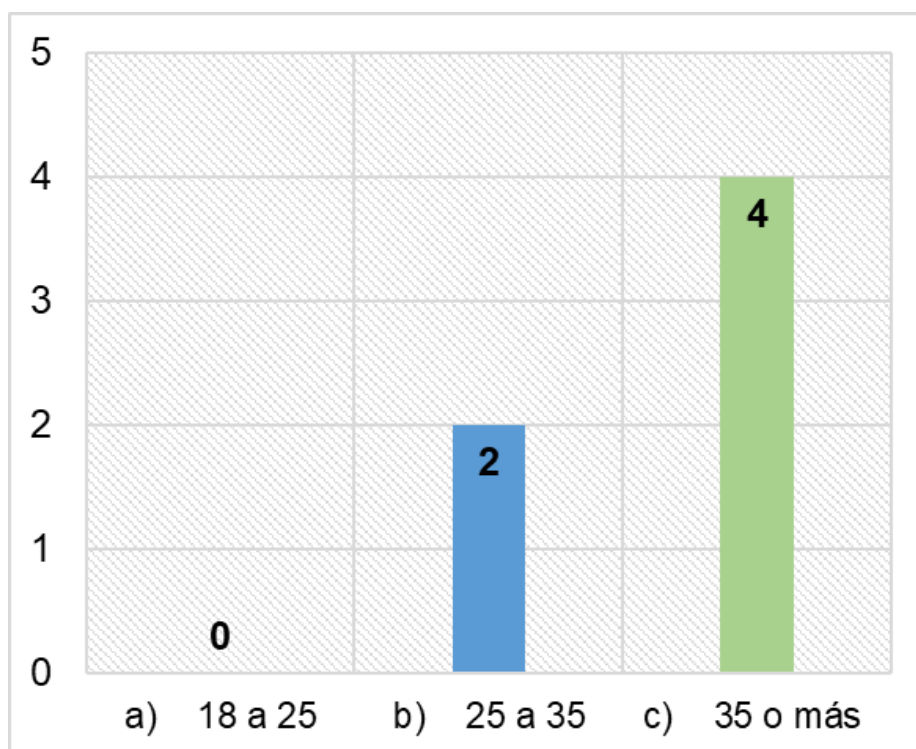
Figura No. 2.5.1. Respuesta acerca de en qué año ingreso a la Comisión Nacional de Energía



Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020.

El resultado como se muestra en la figura 2.5.2, indica que el 67% de los empleados encuestados tienen una edad mayor a los 35 años, mientras que el restante 33% tiene una edad comprendida entre 25 a 35 años.

Figura No. 2.5.2. Respuesta acerca de la edad del encuestado

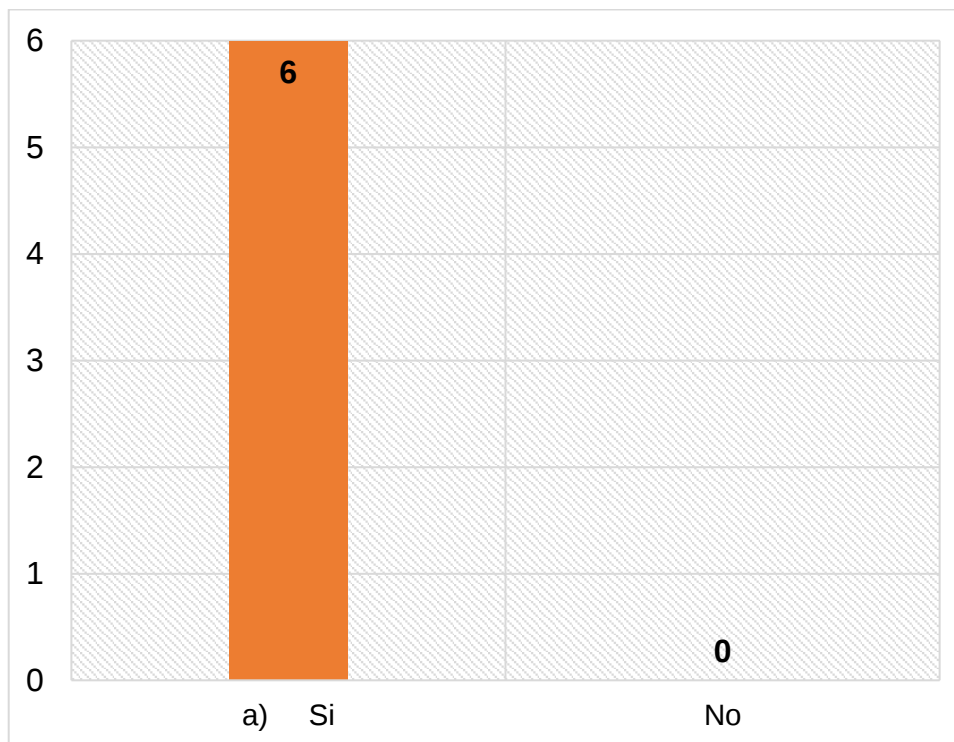


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020.

El resultado a la pregunta como se muestra en la figura 2.5.3, arroja datos que indican que el 100% de los encuestados recibió un manual de inducción en el cual se le detallaba las tareas inherentes a su cargo en la institución.

La institución cuenta con un plan de inducción adecuado, el cual dota a los empleados de los conocimientos necesarios a su ingreso a la misma acerca de sus responsabilidades y las funciones a desarrollar.

Figura No. 2.5.3. Respuesta acerca de si cuándo fue nombrado, se le entrego un Manual de inducción detallado, explicándole conforme la tarea a cargo

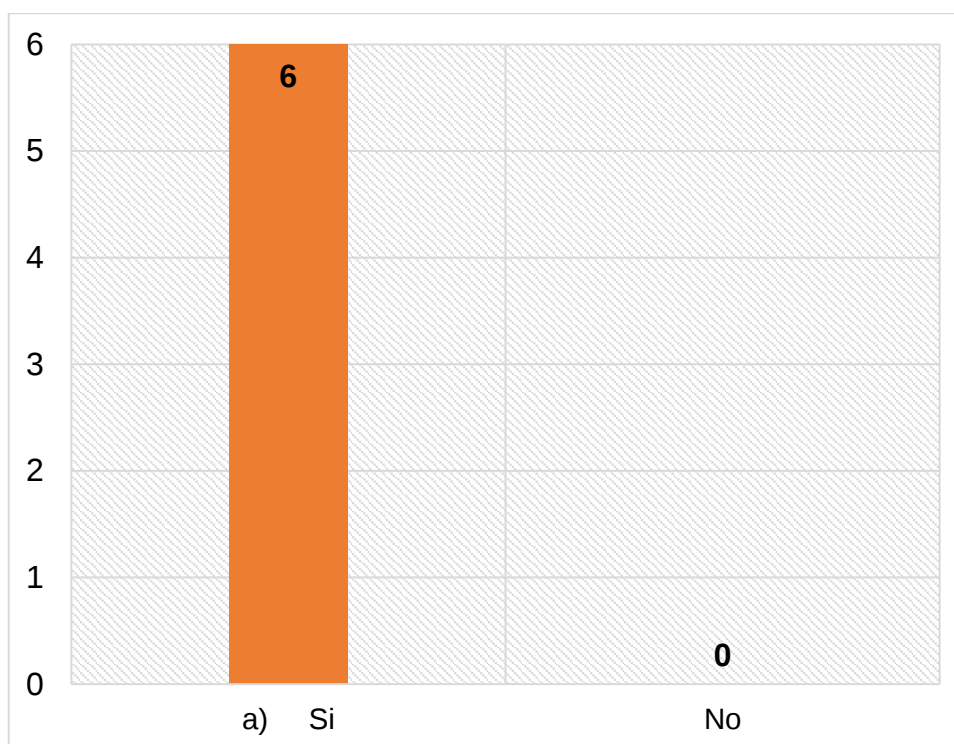


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020.

El 100% de los encuestados, como se muestra en la figura 2.5.4, indico que el desarrollo del proceso de inducción si se corresponde a las funciones que este realiza dentro de la institución.

Con esta respuesta se evidencia que el proceso de inducción se enfoca en dotar a los colaboradores de los conocimientos necesarios para el buen desempeño de sus funciones en la institución, proceso que es esencial y repercute positivamente a lo interno de la organización.

Figura No. 2.5.4. Respuesta acerca de si el desarrollo del proceso de inducción corresponde a las funciones que usted realiza actualmente

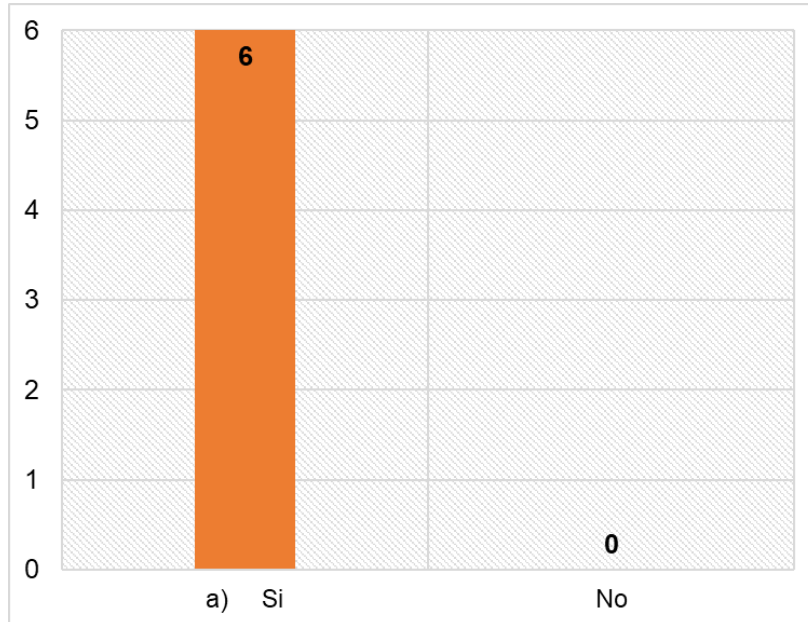


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020.

El resultado a la pregunta de la figura 2.5.5 indica que el 100% de empleados encuestados ha sido convocado por la institución para participar en cursos y/o talleres de capacitación orientados a la mejora del desarrollo de las funciones laborales.

Para la CNE es de suma importancia que sus colaboradores estén actualizados en los conocimientos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones, y se refleja en la respuesta a esta pregunta, donde el 100% de los encuestados ha contestado afirmativamente

Figura No. 2.5.5. Respuesta acerca de si la entidad le ha convocado a realizar cursos y/o talleres de capacitación para un mejor desarrollo en sus funciones

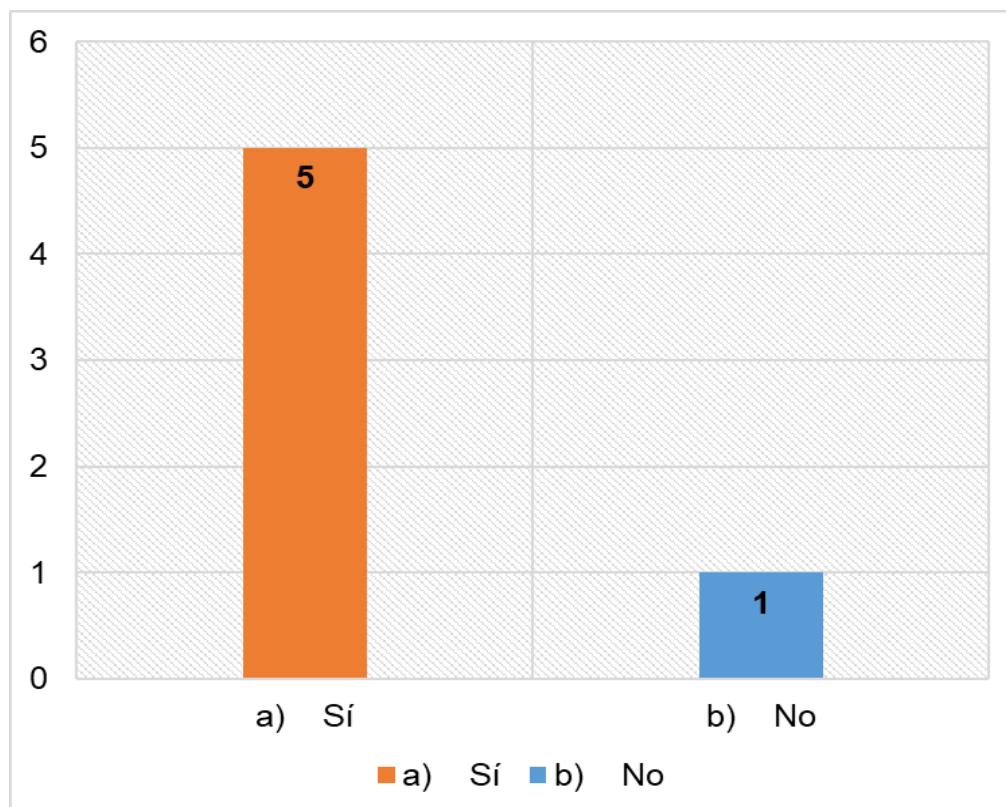


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020.

El resultado a esta interrogante de la figura 2.5.6, indica que el 83% de los encuestados recibe una síntesis vía correo electrónico acerca de la información sobre el manejo de los sistemas de gestión de calidad y los respectivos avances del mismo.

Se hace necesario que el 100% de los colaboradores involucrados en el proceso de la planificación estratégica sean informados vía correo acerca del manejo de los sistemas de gestión de calidad, lo que contribuirá en la mejora de su desempeño en el proceso y la disminución de los errores.

Figura No. 2.5.6. Respuesta acerca de si el encuestado recibe una síntesis vía electrónica de información sobre el manejo del Sistema de Gestión de Calidad y sus respectivos avances

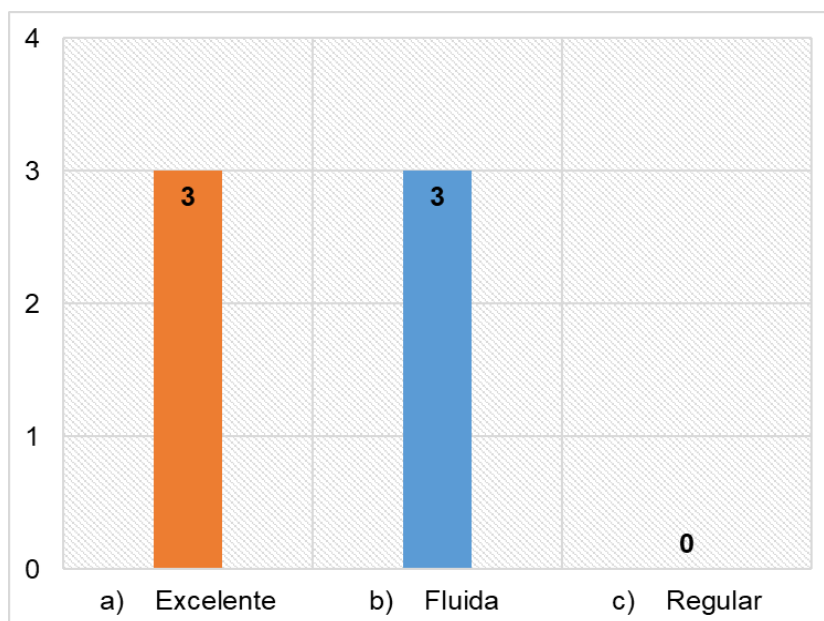


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020.

El resultado de la pregunta de la figura 2.5.7, acerca del manejo de la comunicación entre las áreas vinculadas a sus funciones, arrojo resultados que indican que un 50% de los encuestados valora como excelente la misma, mientras que el restante 50% la califica como fluida.

Este resultado evidencia que existe buena comunicación entre las áreas vinculadas a la planificación estratégica, lo que repercute positivamente en el proceso.

Figura No. 2.5.7. Respuesta acerca de cómo se maneja la comunicación entre las áreas vinculadas a sus funciones

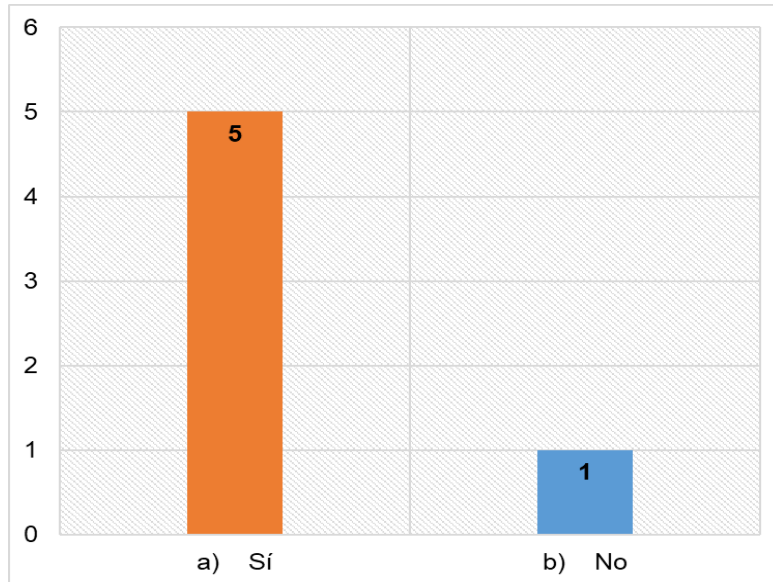


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado según muestra la figura 2.5.8, indica que el 83% de los encuestados afirma que la dirección de planificación estratégica socializa con ellos las informaciones relevantes para la mejora continúa haciendo uso de la técnica lluvia de ideas, mientras que el 17% indica que no participa en estas socializaciones.

Aunque existe un alto porcentaje de los colaboradores que indica que son incluidos en la socialización de los datos de relevancia para la mejora continua por medio a la técnica de lluvia de ideas, se hace necesario analizar si aquellos que no están incluidos, podrían proveer aportes significativos e ideas que contribuyan a robustecer el proceso.

Figura No. 2.5.8. Respuesta acerca de si la Dirección de Planificación Estratégica socializa las informaciones relevantes para las mejoras continua e interactúa con lluvia de ideas

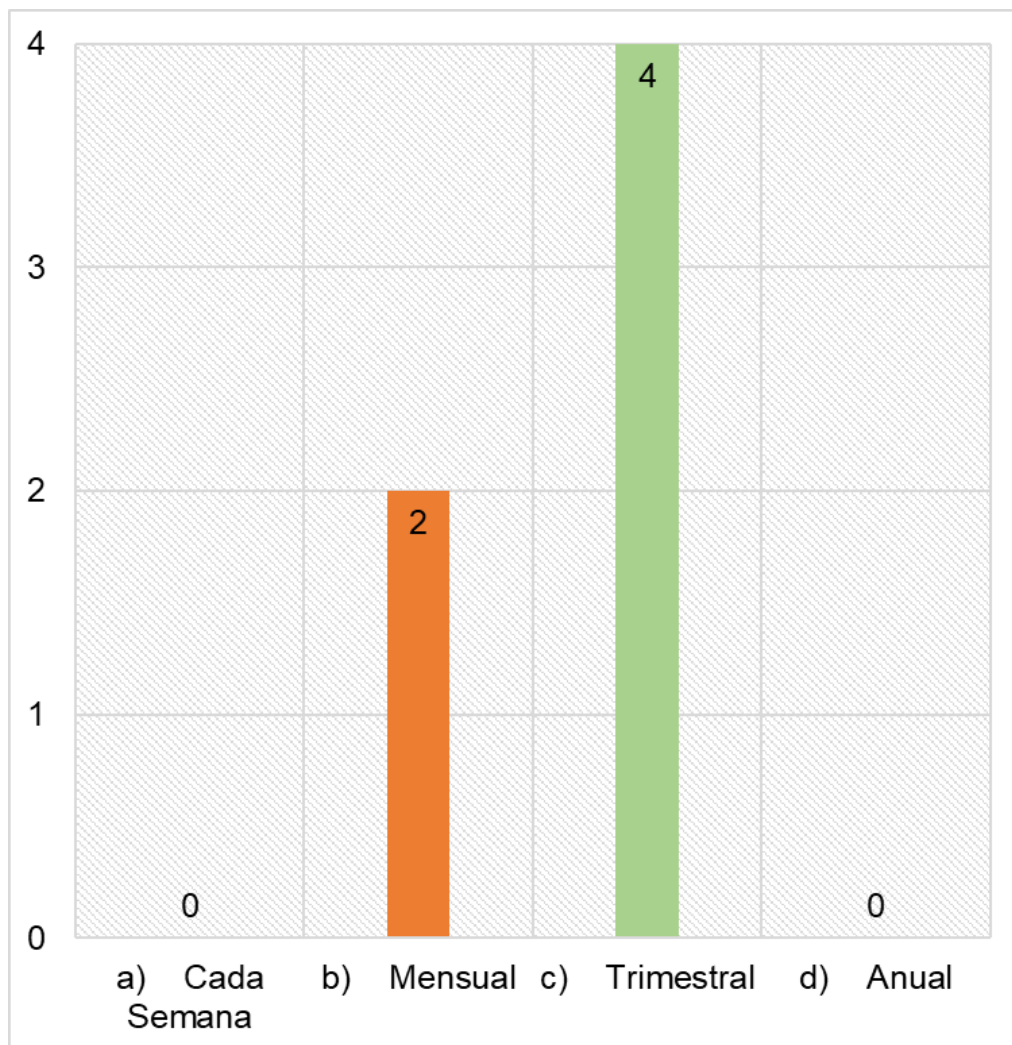


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

Al cuestionar a los que contestaron positivo en la pregunta anterior acerca de cada que tiempo se reúnen para socializar las informaciones relevantes de Planificación, el resultado según la figura 2.5.9, indica que el 67% de los encuestados afirma esta se realiza trimestralmente y el restante 33% indica que se hace mensualmente.

Estas respuestas demuestran que no existen un cronograma definido o planificación de las socializaciones que se realizan con los colaboradores acerca de la planificación estratégica, donde algunos participan de manera más activa que otros, conforme a las responsabilidades que tienen en el proceso.

Figura No. 2.5.9. Respuesta acerca de si conforme a su posición positiva de la pregunta anterior ¿Cada que tiempo se reúnen para socializar las informaciones relevantes de Planificación Estratégica?



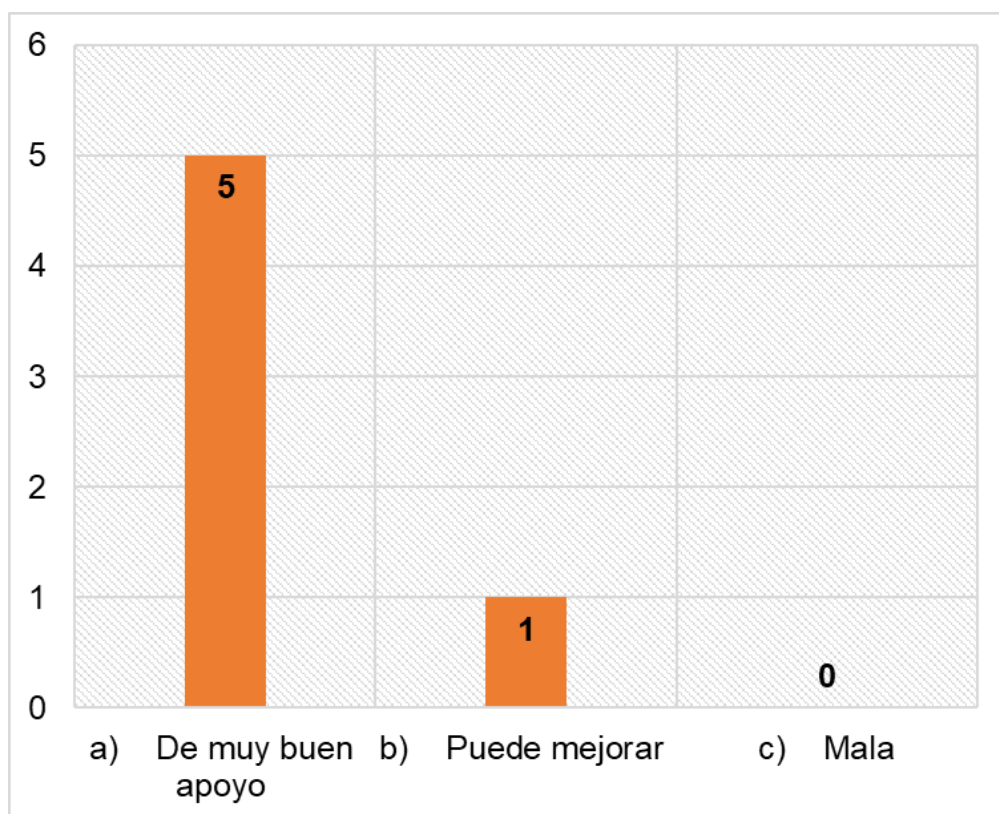
Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado acorde a la figura 2.5.10, indica que el 83% de los encuestados considera que su aporte es de gran apoyo en el proceso de socialización del desarrollo de la planificación estratégica, mientras que el 17% restante considera que su aporte puede mejorar la socialización del mismo.

Un alto porcentaje de los colaboradores consideran que su participación en la socialización del desarrollo de la planificación estratégica es de

suma importancia y relevancia, donde sirven de apoyo y aportan significativamente en el proceso, lo cual es valioso, pero igual se debe considerar a los colaboradores que indican no sentirse satisfechos con su desempeño, pero que igual se sienten motivados a mejorar.

Figura No. 2.5.10. Respuesta acerca de si considera ser de gran aporte en la socialización del desarrollo de la Planificación Estratégica



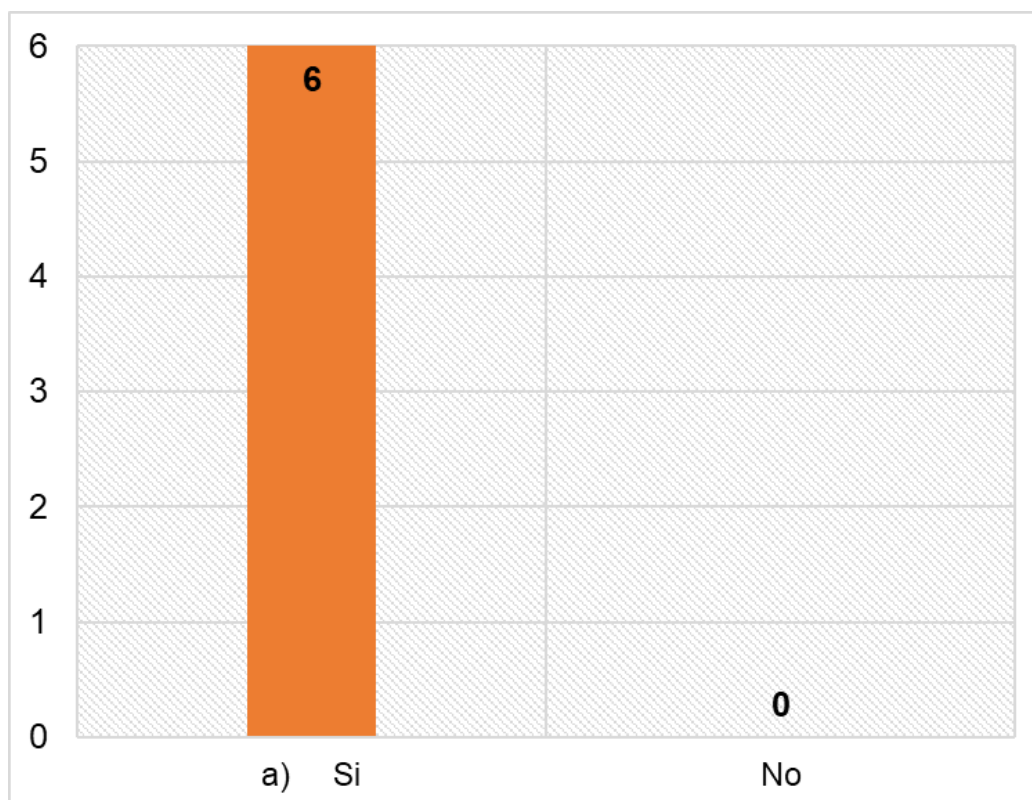
Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado según la figura 2.5.11, indica que el 100% de los encuestados afirma que la dirección de planificación estratégica y desarrollo les comunica los logros y objetivos alcanzados luego de realizado el levantamiento de la información.

Esta comunicación favorece el desempeño de los colaboradores, pues los hace ser parte del proceso para llevar a cabo el levantamiento de la

información y conocer el resultado final del esfuerzo realizado, por lo que se recomienda continuar con este proceso.

Figura No. 2.5.11. Respuesta acerca de si la Dirección de Planificación Estratégica y desarrollo comunica los objetivos y sus logros alcanzados



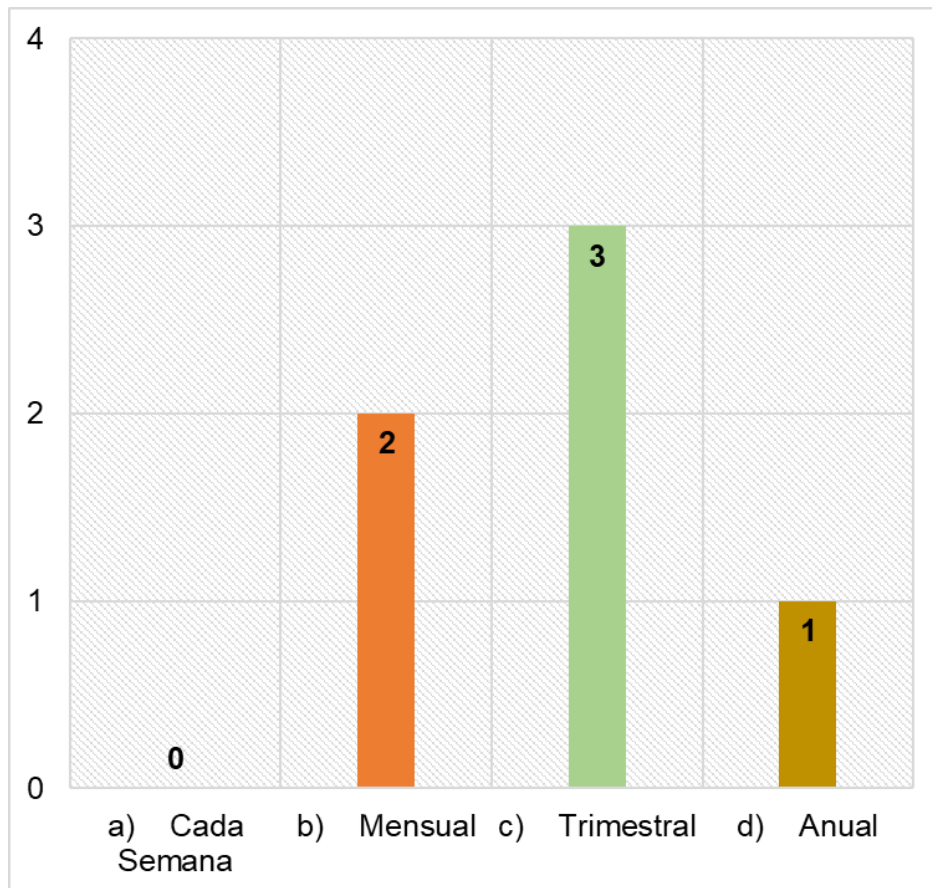
Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado acorde a la figura 2.5.12, muestra que un 50% de los encuestados afirma que la dirección de planificación estratégica comunica las metas y su cumplimiento trimestralmente, el 33% indica que lo hace mensualmente y el restante 17% indica que lo realiza anualmente.

En la respuesta a esta pregunta queda evidenciado que no existe un cronograma planificado acerca de cuándo se comunicaran las metas y cumplimientos de la dirección de planificación estratégica, lo que se

debe considerar para crear el mismo y darlo a conocer a cada uno de los involucrados en el proceso.

Figura No. 2.5.12. Respuesta acerca de si su respuesta de la pregunta anterior fue positiva ¿Con qué frecuencia la Dirección de Planificación Estratégica comunica las metas y su cumplimiento?

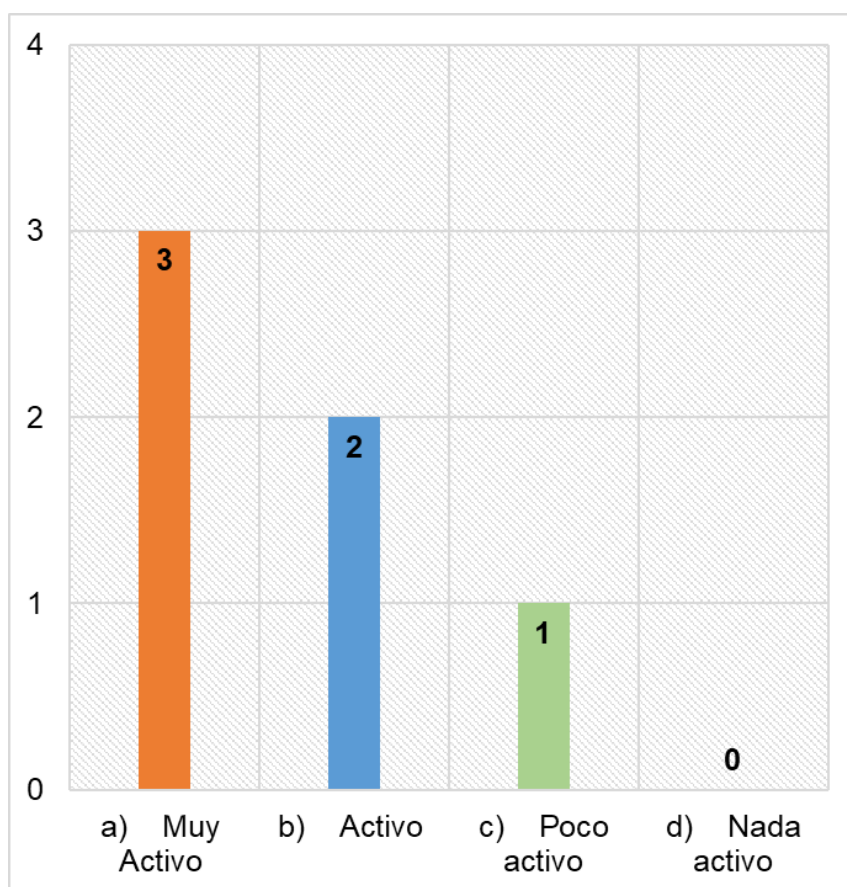


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado según la figura 2.5.13, muestra que el 50% de los encuestados afirma que la dirección de planificación estratégica considera que sus colaboradores son muy activos en el proceso para la consecución de los objetivos, el 33% indica que son activos y el restante 17% indica que son considerados poco activos en el proceso.

Se debe retroalimentar a los colaboradores acerca de su importancia en el proceso de la planificación estratégica e indicarles de forma concisa el impacto de su participación en el proceso.

Figura No. 2.5.13. Respuesta acerca de con qué valor reconoce la Dirección de Planificación Estratégica a sus colaboradores, al logro de sus objetivos



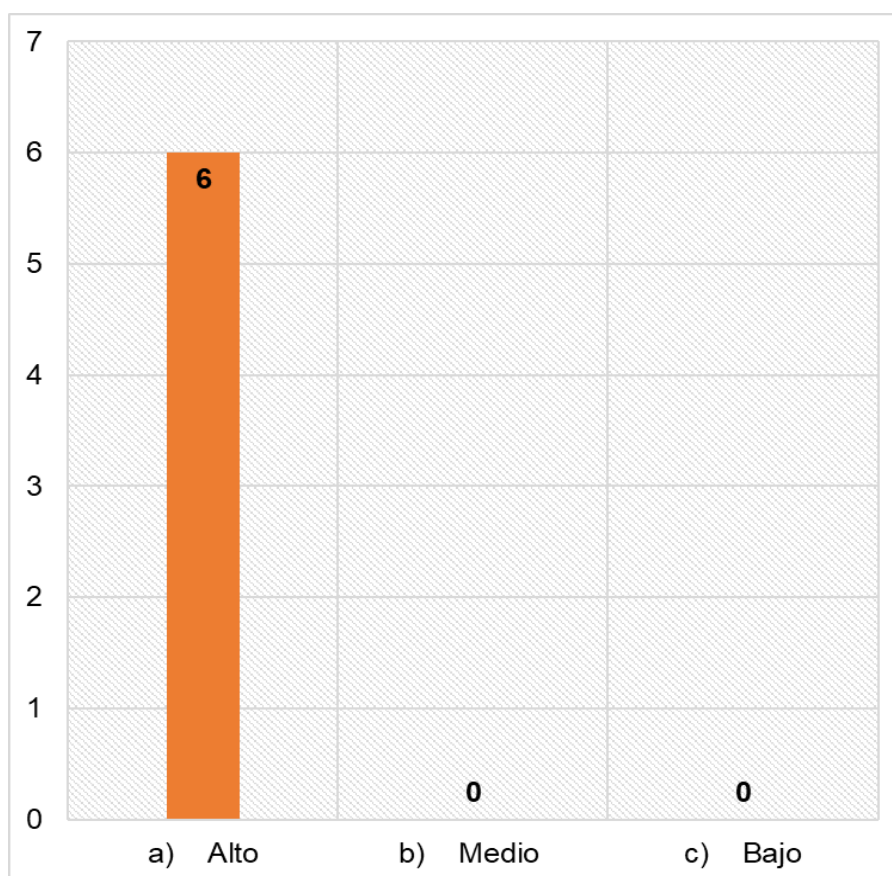
Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado acorde a la figura 2.5.14, indica que el 100% de los encuestados considera alto su nivel de empoderamiento frente a las tareas y responsabilidades que le han sido designadas por parte de la dirección de planificación estratégica y de desarrollo.

En las respuestas de los colaboradores se evidencia el nivel de compromiso alto que tienen con la institución, lo cual favorece el

proceso de automatización de los procesos, ya que contribuirá a mejorar el clima laboral y mantendrá el alto nivel de compromiso que tienen los empleados.

Figura No. 2.5.14. Respuesta acerca de cómo considera ha sido su nivel de empoderamiento frente a las tareas y responsabilidades designadas por la Dirección de Planificación Estratégica y desarrollo



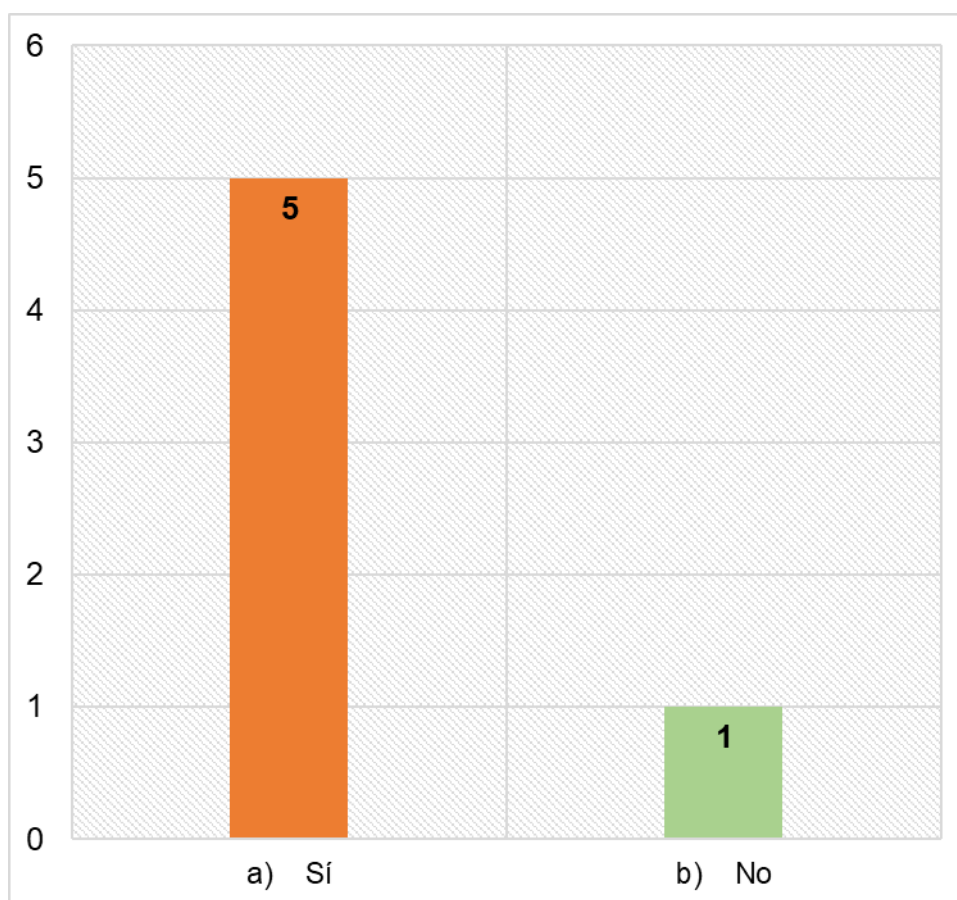
Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado según la figura 2.5.15, muestra que el 83% de los encuestados afirma que cuenta con las competencias necesarias para cumplir con la responsabilidad de las tareas que le son asignadas.

Se hace necesario realizar un levantamiento de las competencias de cada uno de los colaboradores que participan en el proceso de la planificación estratégica, para validar que cumplan con las que se

requieren y coordinar un plan de capacitación que permita que aquellas competencias faltantes puedan ser obtenidas por los empleados, para lograr de este modo un mejor desempeño en sus funciones.

Figura No. 2.5.15. Respuesta acerca de si considera usted, que cuenta con las competencias para las responsabilidades de las tareas asignadas



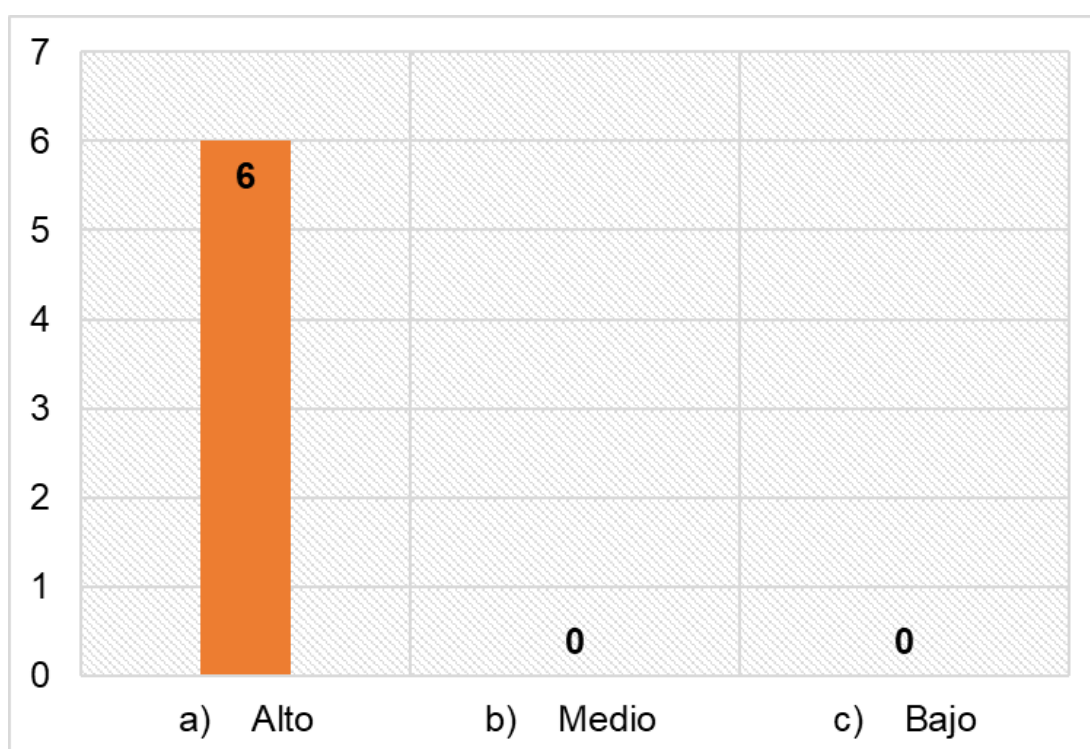
Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado acorde a la figura 2.5.16, indica que el 100% de los encuestados considera que la carga laboral que maneja es alta.

Se evidencia la necesidad de analizar la carga laboral de los colaboradores, a modo de identificar las tareas que realizan y validar si existe sobrecarga de trabajo, al tiempo de comparar su nivelación con

la automatización del proceso de planificación estratégica, para equilibrar la carga laboral y mejorar el rendimiento y desempeño de los colaboradores, eliminando tareas innecesarias o duplicadas y transfiriendo las tareas acorde a las competencias con que cuenten quienes las ejecutan, lo que contribuiría en eficientizar los procesos y mejorar los resultados.

Figura No. 2.5.16. Respuesta acerca del nivel de carga laboral que maneja

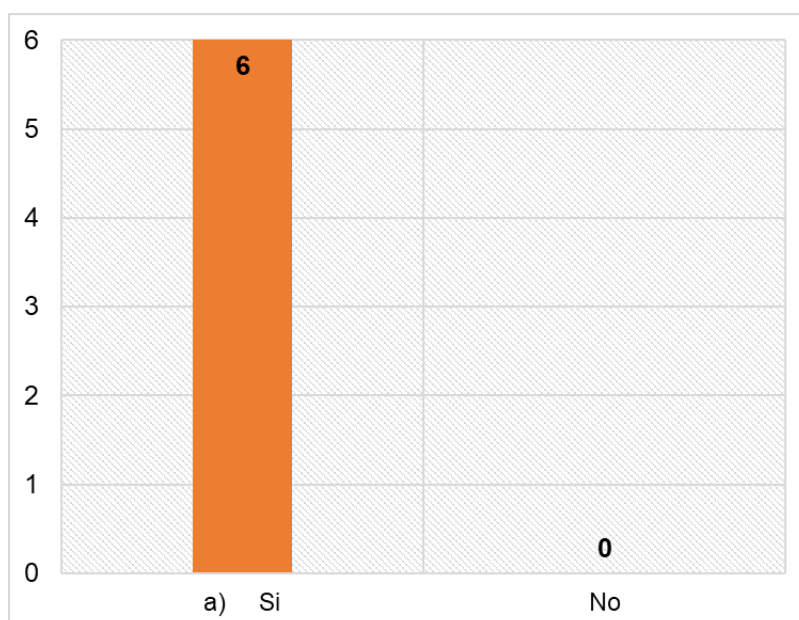


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado según la figura 2.5.17, indica que el 100% de los empleados afirma que recibe retroalimentación por parte de la dirección de planificación estratégica y de desarrollo de forma inmediata, cuando existe una no conformidad o queja de los clientes internos de la Comisión Nacional de Energía.

Esta retroalimentación es un punto positivo, que debe ir acompañada de acciones tendentes a disminuir los casos de no conformidades por errores involuntarios o que pueden ser evitados con la correcta aplicación de los procesos y un exhaustivo seguimiento que permita identificarlos para su corrección e identificación en el proceso de análisis y validación de los datos.

Figura No. 2.5.17. Respuesta acerca de si la Dirección de Planificación Estratégica y desarrollo le retroalimenta inmediatamente cuando existe una no conformidad o queja de los clientes internos del CNE



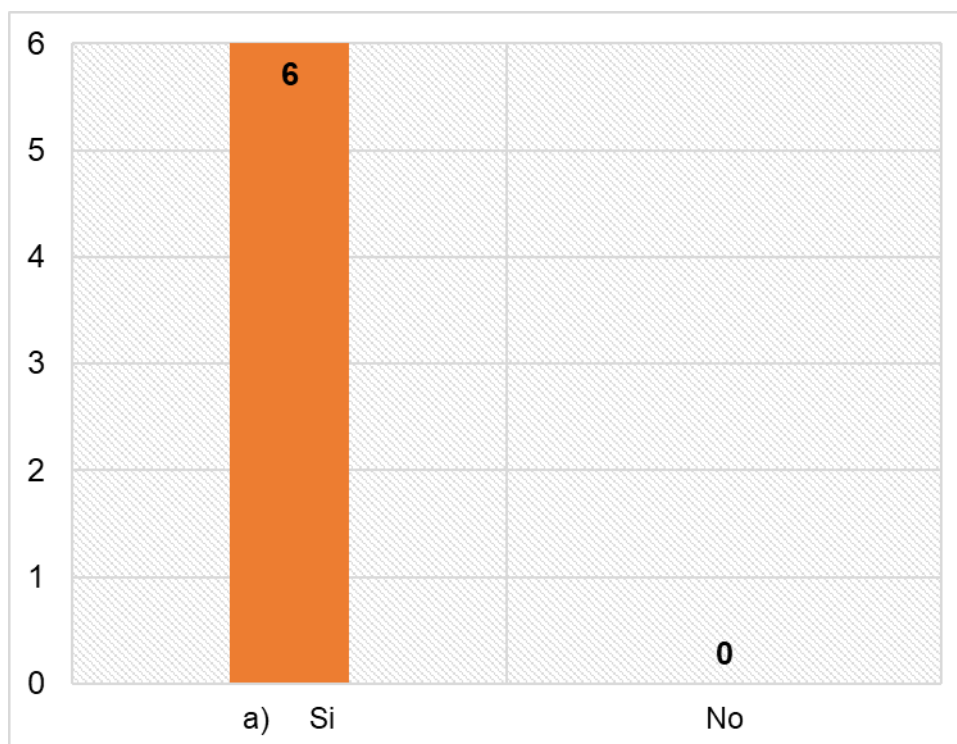
Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado acorde a la figura 2.5.18, indica que el 100% de los encuestados afirma considerable la forma de retroalimentación utilizada por la dirección de planificación estratégica y de desarrollo.

La metodología utilizada para retroalimentar a los colaboradores acerca de los avances en el proceso de la planificación estratégica es considerada favorable por estos, por lo que, para la automatización de

los procesos, se debe considerar el que este tipo de comunicación este contemplado en el mismo.

Figura No. 2.5.18. Respuesta acerca de si conforme a su posición positiva de la pregunta anterior, ¿Es considerable la forma de retroalimentación?

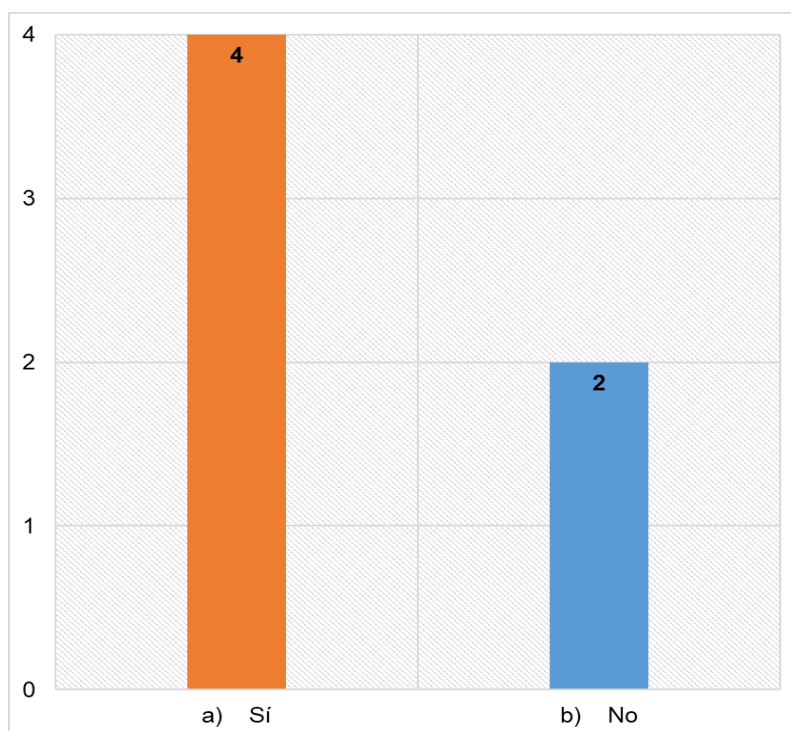


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado según la figura 2.5.19, muestra que el 67% de los encuestados afirma que tanto el director de planificación estratégica y desarrollo y la dirección general, han generado en conjunto con ellos planes para mejorar sus resultados, esto cuando se presenta un tema de no conformidad por vía del cliente interno, relativo a las estadísticas de los servicios brindados. El 33% indica que no se ha realizado este proceso de mejora con ellos por parte de la dirección general y el director de planificación estratégica y de desarrollo.

En esta respuesta se evidencia la necesidad de que el plan para la mejora de resultados debe ser aplicado a nivel general a todos los involucrados en el proceso de la planificación estratégica, lo que contribuirá a mejorar el desempeño de todos los que forman parte del proceso y repercutirá positivamente en el desempeño y los resultados finales.

Figura No. 2.5.19. Respuesta acerca de si cuándo se ha presentado algún tema de no conformidad por vía del cliente interno, relativo a las estadísticas de los servicios brindados, ¿El Director (a) de Planificación Estratégica y desarrollo y la dirección general, han generado en conjunto con usted planes para mejorar sus resultados?

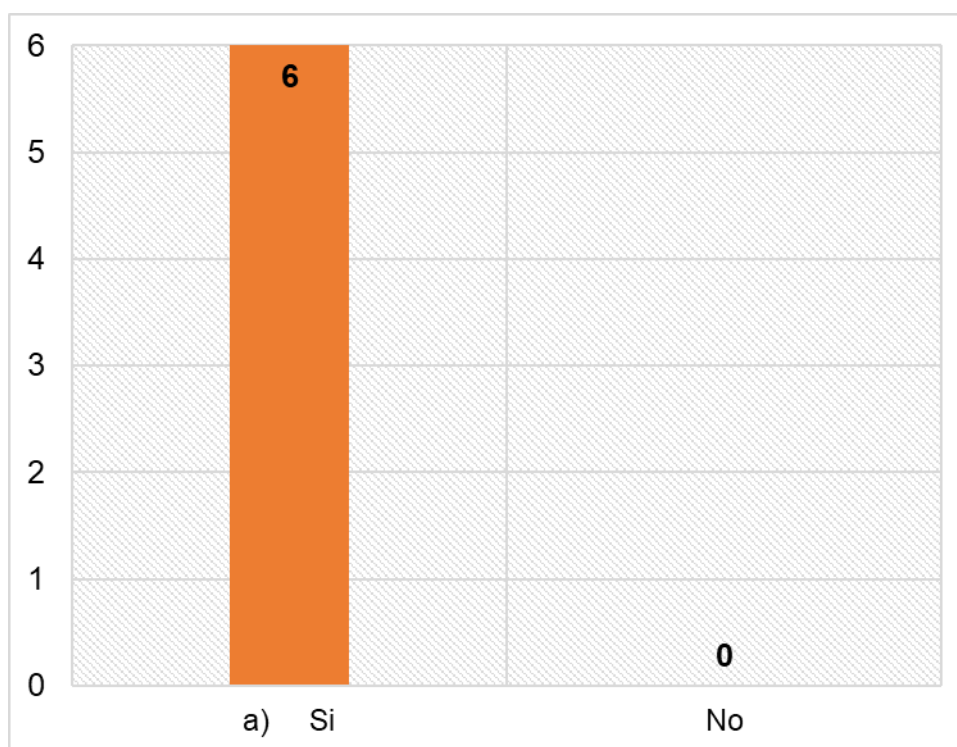


Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

El resultado según la figura 2.5.20, indica que 100% de los encuestados favorece el que se implemente un plan de mejora para el levantamiento del informe estratégico anual del proceso de Planificación Estratégica, para que este a su vez sea automatizado.

En esta respuesta se evidencia que existe el favorecimiento a la implementación de un sistema que automatice las actividades del proceso de planificación estratégica, lo que contribuirá a la mejora del proceso y mejorara significativamente el desempeño de los colaboradores, quienes están dispuestos a utilizarlo y reconocen que este traerá beneficios a la institución.

Figura No. 2.5.20. Respuesta acerca de si considera necesario que se implemente un plan de mejora para el levantamiento del informe estratégico anual del proceso de Planificación Estratégica, para que este a su vez sea automatizado



Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

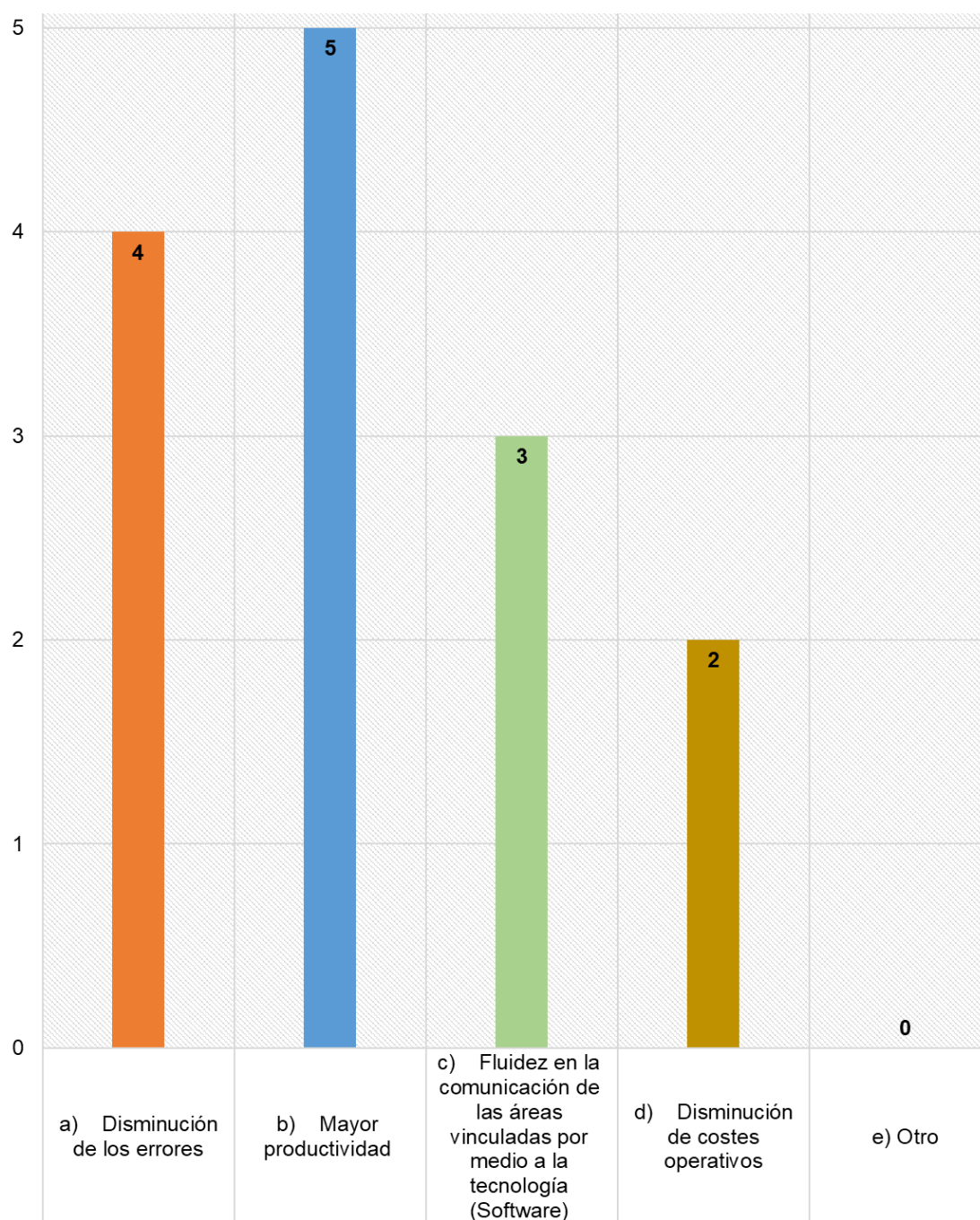
El resultado con relación a la pregunta acerca de los beneficios que se pudieran lograr por medio a la automatización del informe estratégico anual del proceso de planificación estratégica, permitiendo la selección múltiple de respuestas, según la figura 2.5.21, nos arrojó que de los beneficios el de tener una mayor productividad alcanzo un 36%, la

disminución de errores un 29%, la fluidez de la comunicación entre las áreas vinculadas un 21% y la disminución de los costes operativos un 14%.

Estas respuestas denotan que los colaboradores están conscientes que la automatización del informe estratégico mejorara su nivel de productividad, reduciendo la carga laboral que para ellos es considerada alta, con lo que también disminuyan los errores y se propiciara la fluidez en la comunicación entre las áreas que trabajan en conjunto para llevar acabo la planificación estratégica.

Del mismo modo, se podrá obtener una reducción significativa de los costos operativos, minimizando el uso de papeles e insumos con la captura de los datos de forma digital y el análisis y presentación de resultados por la misma vía, lo que permitirá aprovechar el uso de los recursos informáticos y sacar el máximo provecho a la inversión realizada para la adquisición del software que se implementará.

Figura No. 2.5.21. Respuesta acerca de si conforme a la posición positiva de la pregunta anterior, ¿Qué beneficio entiende se pudiera lograr por medio a la automatización del informe estratégico anual del proceso de Planificación Estratégica?



Fuente: encuesta aplicada en la Comisión Nacional de Energía en fecha 13-11-2020

2.6 Análisis de los Resultados Obtenidos A través del Instrumento del Checklist

Se aplicó un checklist para validar la existencia de procesos dentro de la evaluación de la planificación estratégica realizada en la Comisión Nacional de Energía, con el cual se pudieron evaluar 5 aspectos de suma importancia para nuestra investigación, donde obtuvimos los siguientes resultados:

Al verificar la existencia de documentación de procesos realizados anteriormente, se pudo comprobar que sí existe documentación de los procesos y levantamientos de información realizada en años anteriores.

En la verificación acerca de la existencia de procedimientos definidos para la ejecución del levantamiento de la información requerida para la planificación estratégica y operativa, se comprobó que existe un procedimiento y este depende del plan operativo anual.

Se validó la existencia de instructivos acerca del proceso a realizar, donde constatamos que no existe uno documentado, por lo que las instrucciones del proceso se realizan acorde a lo que indica el procedimiento.

Se verificó la existencia del proceso relativo a la planificación estratégica en el manual de inducción, validando que el mismo si está incluido en el manual que le es entregado a los colaboradores al ingresar a la institución.

Al validar si la planificación estratégica estaba siendo incluida en las memorias anuales de la institución, se comprobó que en las memorias que nos facilitaron de los años 2017, 2018 y 2019, los resultados de la planificación estratégica se encontraban incluidos.

2.7 Análisis del Proceso de Planificación Estratégica e Integración de los Resultados

El proceso de planificación estratégica de la Comisión Nacional de Energía se realiza acorde a los procedimientos que el plan operativo anual indica y los resultados son fiables para la ejecución de las estrategias a lo interno de la institución.

Los resultados del proceso son el producto del análisis conjunto que realizan las áreas involucradas en el levantamiento de la información que coordina la Dirección de Planificación y Desarrollo con las áreas Operativa, con la finalidad de rendir un informe que pueda ser presentado para la ejecución y puesta en marcha de procesos que mejoren los servicios que brinda esta institución estatal.

El proceso se realiza con las dificultades que presenta el levantamiento de la información de manera manual, por lo que optar por la automatización es una opción que se considera a lo interno y se proyecta contar con un software que mejore el rendimiento del proceso, disminuya la carga operativa del personal y los errores que retrasan la entrega de los resultados y obliga a la ejecución de procesos varias veces.

CAPÍTULO III: Propuesta de Mejora

3.1 Contextualización de la Comisión Nacional de Energía

3.1.1 Misión

La Comisión Nacional de Energía tiene como misión:

“Impulsar el desarrollo sostenible del sector energético nacional bajo criterios de eficiencia económica y operativa.”

3.1.2 Visión

La Comisión Nacional de la Energía tiene como visión:

“Posicionarnos como una institución competente, promotora de la planificación y el marco normativo del sector energético con el objetivo de impulsar las acciones de eficiencia energética y operativa; y la reducción de costos del sector.”

3.1.3 Valores

Los valores de la Comisión Nacional de Energía son:

- **Ética:** Actuaciones basadas en valores morales y respeto a las leyes, mantenemos una conducta honesta, íntegra, respetuosa con nuestros usuarios y colaboradores externos e internos y nos sentimos identificados con la cultura organizacional.

- Eficiencia: Logramos los objetivos planteados, trabajamos con calidad para satisfacer las expectativas de los usuarios y velamos por la mejora continua.
- Trabajo en Equipo: Respondemos de forma oportuna a las actividades transversales, tenemos la oportunidad de participar en las decisiones colectivas, compartir ideas y mostrar un resultado consensuado.
- Compromiso Social: Nos sentimos comprometidos con el uso eficiente de los recursos naturales y somos solidarios con las causas sociales que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

3.2 Plan de Optimización de la Planificación Estratégica

La planificación estratégica realizada anualmente en la Comisión Nacional de Energía tiene como finalidad obtener información que pueda ser presentada en un informe que detalle los problemas que deben ser solucionados, las acciones a tomar, la prioridad de los procesos y los responsables de su ejecución, por lo que la optimización de esta es prioridad en la institución.

La automatización del proceso de planeación estratégica requiere de un ajuste al plan estratégico en el que se permita la mejora de los procesos repetidos o que puedan generar errores en el levantamiento de la información, para lo cual es necesario contar con los siguientes elementos dentro del plan:

Creación de Plan Estratégico Institucional, incluyendo la definición de los ejes y objetivos estratégicos. Así como la definición de los productos, actividades e indicadores para su monitoreo y medición.

Creación de Plan Operativo Anual, incluyendo la definición de los productos, actividades e indicadores para su monitoreo y medición.

Creación del Plan Anual de Compras y Contrataciones, incluyendo la recopilación de ítems para su formulación y la calendarización de la ejecución del mismo.

El sistema automatizado debe contar con las siguientes funciones, para el logro de la optimización en el proceso de la planificación estratégica:

- El sistema debe estar vinculado al catálogo de Bienes y Servicios de Compras y Contrataciones.
- Debe contar con un módulo de Análisis de Riesgos de los productos y actividades.
- Historial de Monitoreo y Evaluaciones para todos los productos definidos (PEI, POA, PACC)
- Soportes de Documentación.
- Gestión de aprobaciones automatizadas.
- Cierre de Periodos
- Notificaciones vía Sistema y Correo Electrónico a los usuarios sobre las acciones del software
- Reportes Generales y Estadísticos prediseñados
- Manual de Usuarios
- Historial de Usuarios
- Control de Acceso
- Ilimitado número de accesos para todos los empleados de la CNE
- Fundamentado bajo Plataforma Web
- Mantenimientos y capacitación del personal
- Carga de archivos para evidenciar cumplimiento de actividades y productos

3.2.1 Demostración y Comprobación de la Disminución en los Costes Operativos

Según Urías, Emmanuel (2020), la automatización de los procesos dentro de una organización, ahorra tiempo y recorta los gastos.

En la Comisión Nacional de Energía, el presupuesto de gastos y aplicaciones financieras indica que el monto aprobado de presupuesto para el año 2020 asciende a RD\$ 592,523,811.00 pesos dominicanos, donde el 59% del mismo se destina, según detalle del documento colgado en la página web de la institución, al pago de remuneraciones y contribuciones.

Al comparar este presupuesto con el del año 2019, visualizamos un aumento dentro del mismo renglón de aproximadamente un 3%. Lo que refleja que los costos operativos tienen un incremento significativo en la institución, lo que también impacta otras partidas dentro del mismo presupuesto, especialmente cuando la información levantada contiene errores y se requiere la ejecución de procesos que ya se ejecutaron.

La propuesta de automatización de los procesos del levantamiento de la información para elaboración de la planificación estratégica, propone una reducción del 50% en el aumento necesario de recursos del presupuesto destinado al pago de remuneraciones para el personal necesario en el proceso de levantar la información.

En términos monetarios, representaría un aproximado de RD\$10,000,000 de pesos dominicanos en ahorros anualmente. Esta partida es significativamente considerable para colocarla como monto tope en la licitación a colocar en el portal de compras y contrataciones públicas.

3.2.2 Diagnóstico de los Documentos con Errores

Los procesos realizados de forma manual para la recolección de grandes volúmenes de datos tienden a presentar errores en su mayoría involuntarios, los cuales pueden ser prevenidos con la automatización y estandarización de los procesos, que facilite la sincronización de las tareas repetitivas y su ejecución de manera automática, minimizando la cantidad de errores y la presentación de información poco fiable.

La CNE es una institución que realiza el proceso de planificación estratégica utilizando herramientas que requieren de la interacción frecuente del personal que colabora en los procesos de la recolección de los datos, para lo cual utilizan la herramienta ofimática Excel.

Al analizar la estructura de la Plantilla Plan Operativo que utiliza la Dirección de Planificación Estratégica, pudimos visualizar que la misma está diseñada para que los datos a introducir sean totalmente manuales, con unas 45 columnas para introducir datos, de las cuales apenas 3 cuentan con filas auto calculadas.

Esto potencializa el que se cometan errores en el proceso de volcado de la información, ya que el documento es manipulado por varios de los colaboradores que participan en el levantamiento de la información.

Figura 3.2.2. Planilla Plan Operativo

 COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ROMERO LÓPEZ CECILIA		Dirección de Planificación y Desarrollo						Código: FO DPD 012						
								Versión 4				Página 1 de 1		
								Fecha: 05/07/2019						
AREA RESPONSABLE														
PLAN OPERATIVO ANUAL													REGISTRO DE ACTIVIDADES	
ITEM	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO GENERALES	TRANSVERSAL CON	CLASIFICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE TÉRMINO	INDICADOR	PESO (x)	META	ELEMENTO VERIFICABLE	PRESUPUESTO	ACTIVIDADES	PESO (x)
1														100%
2														100%
3														100%
												5		

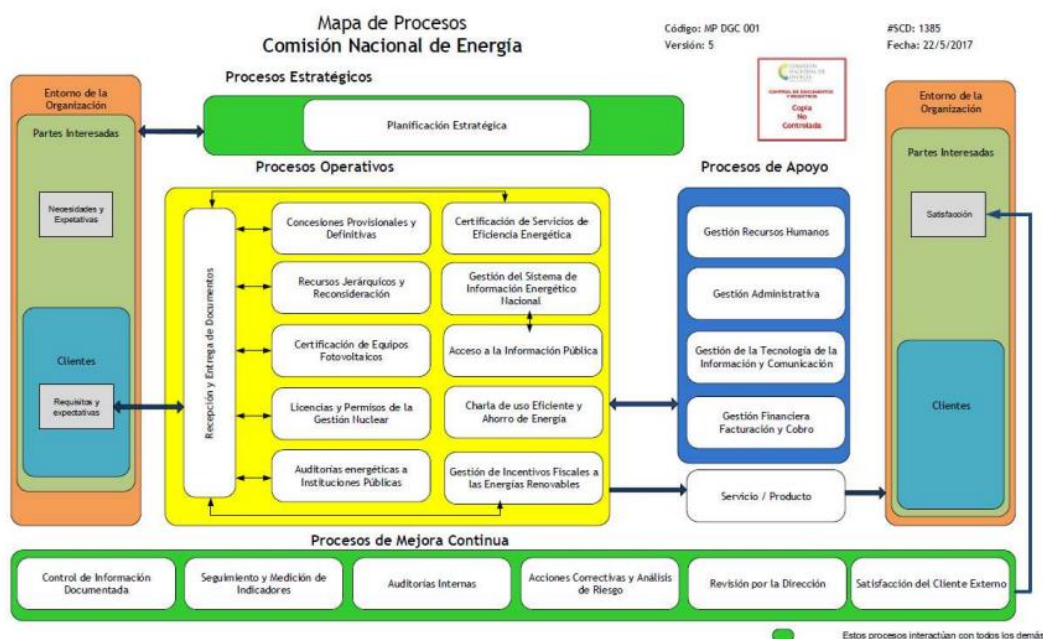
Fuente: Plantilla suministrada por la Dirección de Planificación Estratégica de la CNE.

3.2.3 Diseño de un Sistema de Automatización de los Procesos de Planificación

El diseño del sistema automatizado para el levantamiento de la información requerida para elaborar la planificación estratégica y operativa de la CNE, tiene como propósito optimizar los procesos que intervienen en la gestión que se realiza para llevar a cabo esta tarea.

El mapa de procesos actual de la CNE, contempla que el proceso de la planificación estratégica interactúa con todos los demás procesos internos, en conjunto con los procesos de mejora continua de la institución.

Figura 3.2.3. Mapa de Procesos de la CNE



Fuente: Mapa obtenido del Plan Estratégico y Operativo 2018 - 2020.

El diseño del sistema automatizado para los procesos de la planificación estratégica de la CNE busca adecuar el manejo de grandes volúmenes de información de manera centralizada, permitiendo que se puedan generar reportes preestablecidos, eliminando la orientación

transaccional actual que se realiza por medio a archivos en Excel recibidos de distintas fuentes.

La automatización de la planificación estratégica se debe realizar considerando que el software debe contar con las siguientes características:

Permitir que los usuarios realicen modificaciones intuitivas y amigables a los datos contenidos en los reportes, de forma independiente, sin necesidad de la intervención del proveedor o desarrollador del software. Tener la opción del envío de información a modo de reportes en formatos Excel y pdf vía correo electrónico, con la opción de que se puedan modificar los destinatarios sin la intervención del proveedor.

Debe tener la capacidad de generar de forma automatizada informes en pdf en un repositorio dentro de un servidor que sea accesible a los usuarios autorizados, teniendo la institución control de los accesos que se otorgan a los usuarios, que incluye la creación de nuevos usuarios, eliminación y suspensión de permisos de forma temporal o permanente.

Debe tener un registro o bitácora auditable de la interacción y acceso de los usuarios al sistema, guardando los datos del id del usuario, fecha y hora de ingreso, acciones realizadas y el tiempo de conexión del mismo.

3.2.4 Procesos de Implementación del Plan de Automatización de Planificación Estratégica y Operativa

Los procesos a llevar a cabo para la implementación del sistema automatizado, son los siguientes:

- Levantar los requerimientos necesarios para identificar la información que se necesita para elaborar la planificación estratégica y operativa de la CNE.
- Documentar los procesos
- Desarrollar el software a utilizar para realizar la planificación estratégica
- Realizar pruebas que avalen que el sistema cumple con lo requerido
- Capacitar a los usuarios que harán uso del software
- Implementar el software para la elaboración de la planificación estratégica y operativa

Estos procesos dotaran a la institución de los siguientes beneficios:

- Mejora en la eficiencia del servicio al cliente
- Reducción de los costos operativos asociados a la planificación estratégica
- Disminución del tiempo invertido para la elaboración de la planificación estratégica y operativa
- Mayor control y seguimiento en los procesos
- Centralización de la información
- Manejo de indicadores de gestión

3.2.5 Modificación al Procedimiento de Levantamiento de Datos Para la Emisión del Informe Anual.

El procedimiento actual que realiza la Comisión Nacional de Energía para levantar los datos para la emisión del informe anual es el siguiente:

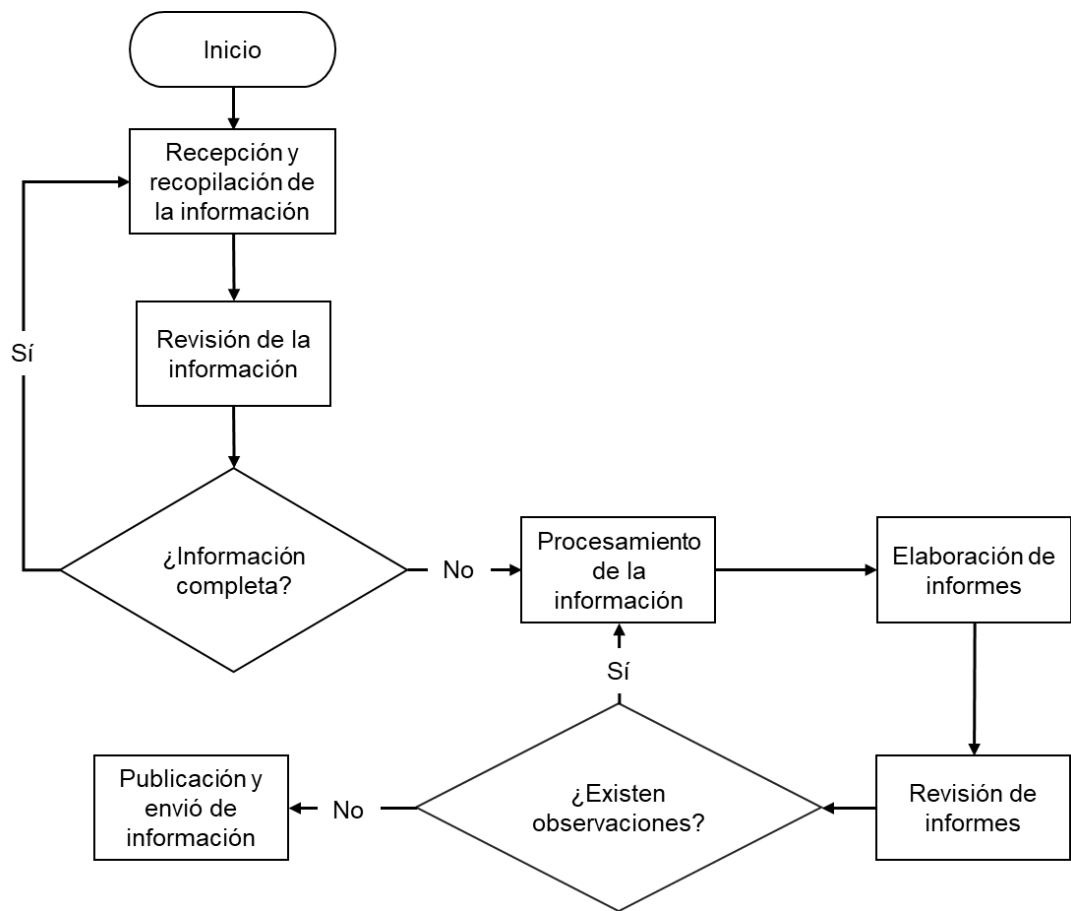
- Diseño de los objetivos a alcanzar

- Selección del personal que participara en el levantamiento de la información
- Diseño del cronograma de trabajo a ejecutar
- Designación de responsabilidades y conformación de equipos de trabajo
- Impresión de documentos para levantamiento de información (checklist, cuestionarios, etc)
- Envío de formularios digitales para recopilación de información vía email
- Reuniones semanales para seguimiento del proceso
- Volcado de información en archivos Excel de forma individual por grupos de trabajo
- Análisis de la información para ser volcada en archivo Excel con macros para generación de informes
- Presentación de borrador del informe a la dirección de planificación estratégica y operativa para fines de aprobación.
- Publicación del informe en las memorias anuales de la institución

Todo este proceso se realiza de forma manual, lo que genera retrasos cuando existen errores que implican levantar la información nueva vez para su posterior análisis. Al tiempo que dificulta el acceso a la información de forma centralizada.

Con la automatización de los procesos y la integración de un software, la modificación al de levantamiento de los datos para la generación de las estadísticas y emisión del informe anual, sería acorde al siguiente diagrama de flujo:

Figura 3.2.5. Diagrama de flujo proceso levantamiento de información para el Informe Anual de la CNE



Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis de los conceptos que se relacionan con los procesos de la Automatización de la Planificación Estratégica y Operativa en la Comisión Nacional de Energía y los objetivos de esta investigación, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

Objetivo específico No. 1. Analizar cómo se realiza la planificación estratégica y operativa en la Comisión Nacional de Energía actualmente.

Se determinó que la planificación estratégica y operativa de la CNE se realiza de forma manual, bajo el procedimiento que establece el POA, en el que se evidencia que los participantes en el proceso no siguen un procedimiento específico o documentado, lo que dificulta la comunicación entre las distintas áreas que participan en el levantamiento de la información.

Objetivo específico No. 2. Evaluar qué tipo de herramienta se utiliza actualmente para el levantamiento de datos del Plan estratégico y operativo.

Se evidencio que la hoja de cálculo Excel es la herramienta utilizada para el levantamiento de los datos que serán analizados con fines de establecer las estrategias de la planificación estratégica y operativa. Esta herramienta se conforma de distintas plantillas en las que los usuarios colocan la información de forma manual, lo que se traduce en un riesgo que trae como consecuencias el que la información analizada presente errores.

Objetivo específico No. 3. Analizar en el mercado de la tecnología la existencia de la herramienta de un software preferiblemente, que pueda

corregir los errores en los datos para el levantamiento de informe Anual de la Planificación Estratégica y Operativa.

En el mercado existen muchas herramientas que pueden suplir la necesidad de la CNE para automatizar los procesos de la planificación estratégica, sin embargo, la institución debe establecer de forma concisa los requerimientos específicos que debe tener el software a utilizar, ya que este debe permitir que la información pueda ser centralizada en una base de datos accesible a los usuarios y con la suficiente robustez para mantener la integridad de los datos y minimizar los errores en la información.

Objetivo específico No. 4. Crear una propuesta de implementación de un Software para la automatización de la planificación estratégica y operativa, por medio de una solicitud de contratación de un proveedor que suministre dicha herramienta.

La Comisión Nacional de Energía requiere de un software que automatice la planificación estratégica y operativa, por lo que hemos diseñado una propuesta donde se presenta los procesos actuales que se realizan y se presenta un diagrama de flujos que muestra como quedarían los procesos para el levantamiento de la información y presentación del informe final con las estrategias de la planificación estratégica.

Podemos concluir que esta investigación facilitó el identificar las causas principales por la que se cometen errores en el levantamiento de la información utilizando el proceso manual para realizar la planificación estratégica y operativa, concluyendo con la propuesta para la modificación a los procesos que intervienen en el levantamiento de los datos para su posterior análisis y presentación.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la elaboración del pliego de condiciones para la adquisición de un software web que sea desarrollado en base a las especificaciones de la información que se requiere para el levantamiento de la información que se realiza anualmente en el proceso de planificación estratégica.

Se recomienda que se especifique la necesidad de que el software permita el que múltiples usuarios accedan a la información con permisos definidos por el rol que tiene el usuario en el proceso, con la finalidad de mantener la integridad de la data y mitigar los riesgos por manipulación no autorizada de la información.

Se recomienda que la migración a la automatización se realice con miras a implementar el software en el año 2022, realizando la planificación estratégica del año 2021 de forma paralela con el proceso manual y el automatizado, como ensayo para medir la eficiencia del software adquirido y realizar las comparaciones de lugar.

Se recomienda el rediseño de los procesos para el levantamiento de la información para la planificación estratégica, considerando el diagrama de flujo propuesto en esta investigación.

BIBLIOGRAFÍA

Ace Project. (2020). Planeación Operativa. Recuperado de <http://aceproject.org/main/espanol/em/eme01.htm>

Alvarez M, J. (2014). Propuesta de Herramienta de Planificación Estratégica Para la Gerencia Educación de Fundación Minera Escondida. Universidad de Chile. Antofagasta, Chile.

Angulo, A. (2018). Propuesta de planeación estratégica para automatización de procesos en el sector de telecomunicaciones. Universidad Militar nueva Granada. Nueva Granada

Anónimo. (2015, 9 de julio). Que es levantamiento de información. [web log post]. Recuperado de <http://ktlopez03.blogspot.com/>

Anónimo. (2019). Los principales beneficios de la automatización de procesos en las empresas. Recuperado de <https://itpeers.com/es/2019/02/01/os-principais-beneficios-da-automatizacao-de-processos-nas-empresas/>

Anónimo. (s.f). Capítulo 11 - Evaluación y control. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/Publi/Libros/ADMestrategicaypolitica/11.pdf>

Armijo, M. (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf

Carrasco, S. (2019, 28 de marzo). La importancia de implementar procesos operativos en tu empresa. [web log post]. Recuperado de

<https://www.practisis.com/blog/index.php/2019/03/28/la-importancia-de-implementar-procesos-operativos-en-tu-empresa/#:~:text=Los%20procesos%20operativos%20son%20una,el%20desempe%C3%B1o%20de%20una%20empresa.>

Colplex. (2018, 16 de mayo). Importancia de la Automatización de los procesos. [web log post]. Recuperado de <https://blog.colplex.com/la-importancia-de-la-automatizacion-de-los-procesos-administrativos-de-las-instituciones/#:~:text=La%20automatizaci%C3%B3n%20de%20procesos%20tiene,al%20trabajar%20de%20forma%20manual.>

Comisión Nacional de Energía. (s.f.). Quienes Somos. Recuperado de <https://www.cne.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/>

Díaz, G. & Yasmin, K. (2001). Desarrollo de imagen institucional del colegio Santa María de Mantellini de Chorrillos a través de la planificación estratégica (Periodo 2001). Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/Human/diaz_gy/Cap4.PDF

Espinoza Guerrero, L. V. & Mantilla Tomala, L. (2012). Automatización de los procesos de elaboración del POA en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador

Juárez, G. (2017, 25 de mayo). ¿Qué es la optimización y cómo mejora los resultados de planeación? [web log post]. Recuperado de <http://www.nexolution.com/que-es-la-optimizacion-y-como-mejora-los-resultados-de-planeacion/>

Muñoz Muñoz, L. & Ramirez, E. (2016). Desarrollo de un Sistema de Ambiente Web para la Automatización del Plan Operativo Anual de la Coordinación Zonal 8 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Orellana López, D, & Cruz Sánchez, M. (2006, 13 de junio). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>

Ramos, D. (2019, 26 de febrero). ISO 9001:2015 - 8.1 Planificación y Control Operacional. [web log post]. Recuperado de <https://blogdelacalidad.com/iso-90012015-8-1-planificacion-y-control-operacional/>

Ricopia. (2018). La importancia de automatizar procesos en una empresa. Recuperado de <https://www.ricopia.com/la-importancia-automatizar-procesos-una-empresa/#:~:text=La%20automatizaci%C3%B3n%20de%20procesos%2C%20tiene,al%20trabajar%20de%20forma%20manual.>

Rocancio, G. (2018, 24 de mayo). ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve? [web log post]. Recuperado de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

Sandoval Ruiz, D. (2019, 2 de marzo). Automatización de los procesos de las empresas a través de Software. Avenir. Recuperado de <https://fundacionavenir.net/revista/index.php/avenir/article/view/87/38>

Teruel, S. (2014, 2 de octubre). Workflow: el uso de la tecnología en la automatización de procesos. [web log post]. Recuperado de

<https://www.captio.net/blog/workflow-el-uso-de-la-tecnologia-en-la-automatizacion-de-procesos>

Urías, E. (2020). Cómo recortar gastos con la automatización de procesos. Recuperado de <https://invidgroup.com/es/como-recortar-gastos-con-la-automatizacion-del-flujo-de-trabajo/>

Villamarin, M. (2013). Seguimiento y Monitoreo De La Planificación Estratégica UTC. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga, Ecuador.

Alvear L. (2019, 15 de marzo). Planeación Estratégica. [web log post]. Recuperado de <https://planestrategiacun.blogspot.com/2019/03/planeacion-estrategica-concepto.html>

ANEXOS

Anexo I

ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente en la Comisión Nacional de Energía (CNE), el levantamiento de informes anual de los procesos de Planificación estratégica y operativa no son cien por ciento libres de errores en vista de que son alimentados de forma manual por cada departamento relacionados y además de forma separadas, causando errores en el levantamiento de datos para ejecutar el Plan Anual de Compras y el presupuesto Institucional, los cuales se relacionan con la Planificación estratégica y operativa.

Esto dificulta el seguimiento, la evaluación y el control de los datos relevantes, además al momento del levantamiento no se tiene con exactitud cuántos y cuáles son los proyectos de la institución pendiente a ejecutar.

En consecuencia, de esta problemática los proyectos de la institución y los procedimientos se llevan de manera separada sin un sistema informático que los estandarice y los conecte entre sí para evitar datos erróneos en el informe que se levanta para la Memoria Institucional anualmente.

A futuro de permanecer con esta debilidad el departamento de planificación estratégica continuaría emitiendo informes con datos erróneos o más bien incongruentes a la realidad, además que con el proceso manual y separados con el que cuenta la institución, la productividad de los colaboradores que alimentan esas plantillas que lo hacen anual, representa un hallazgo enorme porque los sistemas de compras y contrataciones pública de la institución y el presupuesto

anual continúan separados y los proyectos que no se realizan en el año pueden continuar asentados en dicho presupuesto, lo que hace que haya menos recursos para la ejecución de los gastos operativos de las compras de cada día.

El problema actual es la deficiencia en el proceso de la planificación Estratégica y operativa de la Comisión Nacional de Energía y presentaré la manera de cómo optimizar el proceso de la planificación estratégica y operativa en la CNE por medio de la automatización de los datos.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo se realiza la planificación estratégica y operativa en la Comisión Nacional de Energía?
- ¿Qué tipo de herramienta se utiliza actualmente para el levantamiento de datos del Plan estratégico y operativo?
- ¿Con qué herramienta se corregirán los errores de los datos en el levantamiento de informe Anual de la Planificación estratégica y operativa?
- ¿Cómo se realizará el proceso de automatización para la planificación estratégica y operativa?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL:

Automatizar el proceso de Planificación Estratégica y operativa en la Comisión Nacional de Energía (CNE), en el año 2020.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1- Analizar cómo se realiza la planificación estratégica y operativa en la Comisión Nacional de Energía actualmente.
- 2- Evaluar qué tipo de herramienta se utiliza actualmente para el levantamiento de datos del Plan estratégico y operativo.
- 3- Analizar en el mercado de la tecnología la existencia de la herramienta de un software preferiblemente, que pueda corregir los errores en los datos para el levantamiento de informe Anual de la Planificación estratégica y operativa.
- 4- Crear una propuesta de implementación de un Software para la automatización de la planificación estratégica y operativa, por medio de una solicitud de contratación de un proveedor que suministre dicha herramienta.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la Planificación estratégica y operativa organizacional, como instrumento de evaluación de los beneficios de la investigación en la automatización de los datos para una recopilación eficaz, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento a las ciencias tecnológica o científica, ya que se demostraría que por medio a una plataforma informática de un Sistema Integrado que permita la automatización de todos los procesos que intervienen en la creación del Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA), Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), Presupuesto Institucional y Análisis Pestel,

facilitaría la ejecución de dichos procesos de una forma rápida, controlada y eficaz.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta investigación se lleva a cabo para erradicar la alimentación manual del proceso de Planificación estratégica y operativa de la Institución CNE, por lo que se propone automatizar los procesos de Compras y Contrataciones y el Presupuesto anual que permita la realización de consultas en tiempo real, así como la accesibilidad y facilidad en el uso de la misma por parte de los colaboradores de la CNE vinculados con estas acciones, asimismo el levantamiento de datos sea veraz y confiable.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Se diseñarán instrumentos como: plantillas de comparación de los datos que arrojen los procesos de Compras y Contrataciones y el Presupuesto anual y además se implementará un sistema informático de pruebas que permita el despliegue de la Planificación estratégica y Operativa de la Institución, los cuales podrán ser utilizados por otros investigadores o en otras investigaciones. Es por esto que propongo la automatización de la Planificación estratégica y operativa de la Institución CNE, para obtener informe anual libre de errores.

MARCO REFERENCIAL (TEÓRICO-CONCEPTUAL)

ANTECEDENTES

Conforme a la investigación realizada en fuentes académicas en el marco de los antecedentes existentes del campo de la Planificación estratégica y operativa en las empresas, coincido con algunos autores

respecto a la importancia de la automatización de los procesos que conforman un plan estratégico en una empresa, en este sentido a continuación puntualizaremos específicamente dos investigaciones que buscan objetivos fundamentales:

En una investigación planteada por la autora Angie Lizeth Quiroga Angulo, la cual se tituló “Propuesta de Planeación Estratégica para Automatización de Procesos en el Sector de Telecomunicaciones”, publicada por la Universidad Militar Nueva Granada, de la ciudad de Bogotá-Colombia, en noviembre del 2008. En resumen, evidentemente el objetivo fundamental de la autora es demostrar que, por medio a la automatización de los procesos, la empresa tiene un ahorro significativo en los costos, el tiempo y además evita los riesgos de cometer errores en los datos que se puedan arrojar. No obstante, su investigación concluye que para el área de las telecomunicaciones es importante la automatización ya que permite tener la información en tiempo real.

En la investigación realizada por los autores Espinoza Guerrero, Lissette Virginia, Mantilla Tomalá, Luis Eduardo, en Guayaquil-Ecuador, publicada en septiembre del año 2012, titulada “Automatización de los procesos de elaboración del POA en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”, resumió su investigación con el objetivo específico de identificar la importancia de optimizar el proceso de planificación Operativa Anual lo más posible, propone el desarrollo de la automatización de los procesos de planificación para la viabilidad de los mismos. Concluyen con que se debe dar un seguimiento mensual, para evaluar los progresos en el cumplimiento del plan estratégico por las unidades administrativa y de esta manera velar por el cumplimiento a cabalidad de los objetivos y actividades del plan, de acuerdo a la prueba realizada en la universidad, conforme al prototipo del software en la universidad donde se llevó a cabo la investigación , el mismo se adaptó a las necesidades de los

usuarios de los diferentes departamentos, porque este permitiría mejorar el tiempo de entrega de los informes en cada cuatrimestre”. (Espinoza Guerrero, 2012).

MARCO TEÓRICO

1.1 Importancia de la Automatización de los procesos

En atención a las diferentes fuentes académicas consultadas, hago referencia a las valoraciones sustentada por los autores Huete Matus, Michael Jackson y Carrillo Blandón. De la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Los cuales sustentan que es imprescindible la automatización de los procesos, ya que este permite la viabilidad, claridad y precisión en los datos para sustentar las divulgaciones de la jornada universitaria, además de la reducción de los costos, así como el seguimiento de los referidos procesos estudiantil y evita los errores en el levantamiento de los informes.

Esta teoría coincide con un artículo publicado en la plataforma educativa internacional, que refiere sobre la importancia de la automatización de los procesos administrativos en las instituciones, indica “que el principal objetivo de la automatización de los procesos es la reducción de costos mediante la integración de aplicaciones que sustituyen a los procesos manuales, acelerando el tiempo de ejecución de las tareas y eliminando los posibles errores humanos que pueden cometerse al trabajar de forma manual, además de la acumulación de papeles”. (Colplex, 2018). En atención a las teorías planteadas por estos autores valoro y coincido con sus opiniones, en vista de que, por medio a la automatización de los procesos, la empresa tiene la gran ventaja de ahorrar tiempo, papel, así como la rapidez en la emisión de los informes emitidos, además de los informes libres de errores, la vinculación que tienen los procesos, se puede lograr por medio a una plataforma digital amigable y fácil para la productividad.

1.2 Beneficios de la automatización

Existen importantes ventajas o beneficios con la implementación de la automatización, que se lleva a cabo por medio a una plataforma digital. Estas son las siguientes:

- Disminución de los errores
- Descenso en el plazo de entrega
- Mayor productividad
- Fluidez en la comunicación de las áreas vinculadas
- Medios en digital acabados
- Disminución de costes operativos

Coincide con la teoría sustentada en una plataforma educativa internacional, refiere la automatización de los procesos beneficia a las empresas, ya que disminuye los recursos, evita los errores humanos o de comunicación entre sí, reduce significativamente el tiempo, obtención rápida de los informes, seguimiento y control de los procesos y consultas en tiempo real. (Colplex, 2018). Totalmente de acuerdo con las referidas teorías sustentadas por los autores, relativa a la automatización de los procesos, es esencial ya que permite la vinculación de los datos, además el ahorro de papel de impresión, la emisión de documentos libres de errores y la reducción de costos.

2.1 Planificación Estratégica

En atención a las diferentes fuentes académicas consultadas, refiere que la Planeación Estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. (Rocancio, 2018) .

Según el punto de vista empresarial, se confirma que: Teoría similar a la que sostiene el autor Zabala, que al “Abordar el proceso de planeación estratégica se refiere al hecho de reafirmar o abandonar unas determinadas áreas de negocios; al hecho de determinar la disposición de los recursos, a la posibilidad de ampliar operaciones o diversificar, y a la identificación plena de los mercados y los sujetos sociales. (Alvear, 2005). Definitivamente una empresa que no cuente con una buena planificación estratégica, es un camino sin rumbo ya que por medio a la planificación las entidades pueden llevar un control de su presupuesto, sus compras y todo lo relativo a la proyección, además de las acciones operativa de cada día, también permite el logro de las metas, los objetivos, la misión y alcanzar la visión trazada.

MARCO CONCEPTUAL

En el marco de la conceptualización de las palabras clave que se encuentran en el contexto de la investigación, conforme mi criterio, entiendo por:

- ✓ **Planificación Operativa:** se entiende que instituye la puesta en marcha del plan estratégico conforme a la línea estratégica de la empresa.
- ✓ **Plataforma informática:** en síntesis, diríamos que es un sistema operativo, que sirve de base para viabilizar de forma digital determinadas acciones.
- ✓ **Levantamiento de datos:** es una recopilación de informaciones que se recogen por medio de un análisis de los procesos o de una situación actual.
- ✓ **Planificación:** se deriva del verbo planear, el cual es un método que permite la planeación de acciones, procesos y permite la realización de los proyectos planteados por los directivos de la empresa.

- ✓ **Procesos:** es la ejecución formar de las acciones o funciones regidas en determinadas áreas para el logro de resultados.
- ✓ **Optimización:** es realizar una acción eficaz y eficiente en el menor tiempo posible y con menos recursos.
- ✓ **Herramientas:** mecanismo que permite la viabilidad de un proceso o una tarea determinada.
- ✓ **Seguimiento:** es una evaluación continua de control a los procesos, acciones y prácticas en determinadas áreas.
- ✓ **Evaluación:** permite expresar el resultado del cumplimiento de una tarea específica, indicando un valor.
- ✓ **Control:** acción que se lleva a cabo para prevenir posibles hallazgos o errores en los procedimientos, permitiendo el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

MARCO CONTEXTUAL

La Comisión Nacional de Energía (CNE), es la institución encargada de trazar la política del Estado en el Sector Energía. Fue creada mediante la Ley General de Electricidad (LGE) No.125-01, del 26 de julio de 2001; la cual consagra las actividades de los subsectores: Eléctrico, Hidrocarburos, Fuentes Alternas y Uso Racional de Energía; es decir, del sector energético en general. CNE es la responsable de dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Incentivo al desarrollo de las Energías Renovables y sus Regímenes Especiales (Ley No.57-07). Ubicada en la Avenida Rómulo Betancourt No. 361, casi esquina Dr. Defillo, en el sector de Bella Vista. (Comision Nacional de Energia , s.f.).

Misión

Impulsar el desarrollo sostenible del sector energético nacional bajo criterios de eficiencia económica y operativa.

Visión

Posicionarnos como una institución competente, promotora de la planificación y el marco normativo del sector energético con el objetivo de impulsar las acciones de eficiencia energética y operativa; y la reducción de costos del sector.

Valores

- Ética
- Eficiencia
- Trabajo en Equipo
- Compromiso Social

MARCO TEMPORAL

Esta investigación tendrá una duración de seis (6) meses, a partir de junio hasta diciembre del año 2020.

ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de Investigación

Para llevar a cabo la investigación es importante basarnos en métodos y técnicas que nos permitan abordar y ampliar el conocimiento respecto al planteamiento de una solución al problema existente, por tanto, nuestra investigación será:

Explicativa: porque la investigación se profundizará en la evaluación del problema actual que es la deficiencia en el proceso de la planificación Estratégica y operativa de la Comisión Nacional de Energía y sustentar cómo optimizar el referido proceso por medio de la

automatización, para los fines de mantener una vinculación de los datos y así poder hacer un levantamiento de un informe anual libre de errores, esto permitirá reducir los costos, tiempo, horas hombres y mejorar la productividad.

Investigación de Campo: porque se utilizarán técnicas para recoger los datos en el lugar de estudio como es la entrevista conversando con toda persona que tenga conocimiento en el área bajo estudio y como instrumento el cuestionario para unificar criterios que nos encaminen con el desarrollo del proceso de investigación.

Investigación Aplicada: conforme a los resultados de la investigación, que serán utilizados para la declaración del problema existente y se planteara la solución que es la automatización de la Planificación estratégica y operativa.

Variable Independiente de la investigación: Automatización

Variable dependiente de la investigación: Planificación estratégica y operativa de la Comisión Nacional de Energía.

Enfoque de la investigación

La investigación se basa en un enfoque cualitativo, en vista de que se agruparan los datos predominantes que arrojen las informaciones relevantes para obtener los puntos de vista de los involucrados, por medio a entrevistas y cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas en la evaluación del proceso.

Los Métodos a utilizar serán:

- **Método inductivo (Método teórico):** ya que conforme a los documentos relacionados con los procesos de compras y de presupuesto que reposan en la Dirección de Planificación estratégica, estos serán elegidos para la investigación, así

como la entrevista y la encuesta con los colaboradores involucrados de las referidas áreas, se ampliara sobre la importancia de la Automatización de la Planificación estratégica y operativa.

- **Método de Análisis (Método teórico):** Para poder estudiar la situación actual de la empresa.
- **Análisis documental (Método Empírico):** Para los fines de realizar búsquedas retrospectivas tomaremos como parámetro los informes del año 2018 y 2019 entregados por cada departamento involucrado, para detectar los hallazgos y diferencias en los datos que fueron alimentados manualmente.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Para el desarrollo de la investigación utilizaremos técnicas, tales como la entrevista no estructurada y la encuesta, y como instrumento el Cuestionario compuesto por preguntas abiertas y cerradas, para ser aplicadas en el desarrollo de la investigación, para los fines de sustentar las debilidades y hallazgos existentes en el proceso manual de la Planificación estratégica y operativa, respeto a la recopilación de datos estadísticos de los procesos de compras y del presupuesto de la institución, informaciones que son relevantes para el desarrollo de la propuesta de Automatización de la Planificación estratégica y operativa.

Métodos de Procesamientos de los Datos

Para sustentar las informaciones relevantes de las técnicas de la entrevista, la encuesta y el instrumento del cuestionario, se procesarán:

Texto de Resumen e informes: para sustentar de forma descriptiva los hallazgos revelado en la investigación y precisar los efectos de los resultados de forma concisa, conforme a la técnica utilizada.

Tablas y gráficos: se tabularán los datos conforme a los resultados y se representarán en gráficos.

Informantes

Los colaboradores vinculados con el tema de Planificación estratégica y Operativa, de la Comisión Nacional de Energía, serán mis informantes para llevar a cabo la investigación, con un total de 6 colaboradores, en este sentido la Entrevista y la encuesta será dirigida al Director y al Encargado de la Dirección de Planificación y Desarrollo, además de la Encargada de la Sección de Compras y Contrataciones, la Encargada de Presupuesto y al Director Administrativo Financiero.

Unidad de análisis

Para llevar a cabo esta investigación la unidad de análisis es el proceso de Planificación estratégica y operativa en la Comisión Nacional de Energía.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: MARCO REFERENCIAL TEÓRICO-CONCEPTUAL

1.1 Antecedentes de la investigación

1.2 Importancia de la Automatización de los procesos

1.3 Beneficios de la automatización

1.4 Planificación estratégica

1.5 Concepto de Planificación Operativa

1.5.1 Los avances en la Plataforma informática

1.5.2 Levantamientos de los Datos

1.5.3 Planificación de los procesos operativos

1.5.4 Optimización en el Proceso de Planificación estratégica

1.5.5 Seguimientos, evaluación y control de los procesos de Planificación

CAPITULO II: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

2.1 Análisis de la situación actual de la Comisión Nacional de Energía

2.2 Debilidades y evidencias de la situación actual

2.3 Análisis FODA de la Dirección de Planificación y desarrollo

2.4 Análisis de los resultados obtenidos a través de las entrevistas

2.5 Análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas

2.6 Análisis de los resultados obtenidos a través del instrumento del cuestionario

2.7 Análisis del proceso de Planificación estratégica e integración de los resultados

CAPITULO III: PROPUESTA DE MEJORA

3.1 Contextualización de la Comisión Nacional de Energía

3.1.1 Misión

3.1.2 Visión

3.1.3 Valores

3.2 Plan de Optimización de la Planificación estratégica

3.2.1 Demostración y comprobación de la disminución en los costes operativos

3.2.2 Diagnostico de los documentos con errores

3.2.3 Diseño de un sistema de automatización de los procesos de Planificación

3.2.4 Procesos de implementación del plan de Automatización de Planificación estratégica y operativa

3.2.5 Modificación al procedimiento de levantamiento de datos para la emisión del informe anual.

CONCLUSIÓN

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

Bibliografía

- (s.f.). Obtenido de <https://itpeers.com/es/2019/02/01/os-principais-beneficios-da-automatizacao-de-processos-nas-empresas/>
- (s.f.). Obtenido de Ricopia: <https://www.ricopia.com/la-importancia-automatizar-procesos-una-empresa/#:~:text=La%20automatizaci%C3%B3n%20de%20procesos%2C%20tiene,al%20trabajar%20de%20forma%20manual>
- Angulo, A. L. (Noviembre de 2008).
- ANGULO, A. L. (Noviembre de 2008).
- Colplex. (16 de mayo de 2018).
- Colplex. (16 de mayo de 2018). Importancia de la Automatizacion de los procesos.
- Comision Nacional de Energia . (s.f.). Obtenido de <https://www.cne.gob.do/>
- Comision Nacional de Energia . (s.f.). www.cne.gob.do. Obtenido de <https://www.cne.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/>
- Espinoza Guerrero, L. V. (Septiembre de 2012). Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3165>
- Muñoz Munoz, L. M. (diciembre de 2016). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17752>
- Ricopia. (s.f.). Obtenido de <https://www.ricopia.com/la-importancia-automatizar-procesos-una-empresa/#:~:text=La%20automatizaci%C3%B3n%20de%20procesos%2C%20tiene,al%20trabajar%20de%20forma%20manual>
- Rocancio, G. (28 de mayo de 2018). Obtenido de <https://gestion.pensem.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Rocha, A. (1 de Febrero de 2019). Obtenido de <https://itpeers.com/es/2019/02/01/os-principais-beneficios-da-automatizacao-de-processos-nas-empresas/> (htt)
- Zabala. (2005).

Anexo II



Encuesta de Planificación Estratégica y Operativa de la CNE

Saludos cordiales compañeros (as) de esta prestigiosa entidad CNE, favor apoyarme con esta encuesta, respondiendo las siguientes preguntas del cuestionario, para aprobar la Tesis del Postgrado en Gerencia y Productividad. Para el desarrollo de la misma contamos con la autorización del Director Ejecutivo.

Indicar su Nombre completo: _____

Cargo actual: _____

Fecha: ____/____/____

1. ¿En qué año ingreso a la Comisión Nacional de Energía?

- a) 2010-2013
- b) 2014-2016
- c) 2017-2020

2. Edad:

- a) 18 a 25
- b) 25 a 35
- c) 35 o más

3. ¿Cuándo fue nombrado, se le entrego un Manual de inducción detallado, explicándole conforme la tarea a cargo?

- a) Si
- b) No

4. ¿El desarrollo del proceso de inducción corresponde a las funciones que usted realiza actualmente?

- a) Sí
- b) No

5. ¿La entidad le ha convocado a realizar cursos y/o talleres de capacitación para un mejor desarrollo en sus funciones?

- a) Sí
- b) No

- 6. ¿Recibe usted síntesis vía electrónica de información sobre el manejo del Sistema de Gestión de Calidad y sus respectivos avances?**
- a) Sí
 - b) No
- 7. ¿Cómo se maneja la comunicación entre las áreas vinculadas a sus funciones?**
- a) Excelente
 - b) Fluida
 - c) Regular
- 8. ¿La Dirección de Planificación Estratégica socializa las informaciones relevantes para las mejoras continua e interactúa con lluvias de ideas?**
- a) Sí
 - b) No
- 9. Conforme a su posición positiva de la pregunta anterior ¿Cada que tiempo se reúnen para socializar las informaciones relevantes de Planificación Estratégica?**
- a) Cada Semana
 - b) Mensual
 - c) Trimestral
 - d) Anual
- 10. ¿Considera usted sea de gran aporte la socialización del desarrollo de la Planificación Estratégica?**
- a) De muy buen apoyo
 - b) Puede mejorar
 - c) Mala
- 11. ¿La Dirección de Planificación Estratégica y desarrollo comunica los Objetivos y sus logros?**
- a) Sí
 - b) No

- 12. Si su repuesta de la pregunta anterior fue positiva ¿Con qué frecuencia la Dirección de Planificación Estratégica comunica las metas y su cumplimiento?**
- a) Cada Semana
 - b) Mensual
 - c) Trimestral
 - d) Anual
- 13. ¿Con qué valor les reconoce la Dirección de Planificación Estratégica a sus colaboradores, al logro de sus objetivos?**
- a) Muy Activo
 - b) Activo
 - c) Poco activo
 - d) Nada activo
- 14. ¿Cómo considera usted que ha sido su nivel de empoderamiento frente a las tareas y responsabilidades designadas por la Dirección de Planificación Estratégica y desarrollo?**
- a) Alto
 - b) Medio
 - c) Bajo
- 15. ¿Considera usted, que está cuenta con las competencias para las responsabilidades de sus tareas que se le asigna?**
- a) Sí
 - b) No
- 16. ¿Qué nivel de carga laboral considera usted que maneja?**
- a) Alto
 - b) Medio
 - c) Bajo
- 17. ¿La Dirección de Planificación Estratégica y desarrollo le retroalimenta inmediatamente cuando existe una no conformidad o queja de los clientes internos de esta CNE?**
- a) Sí
 - b) No

18. Conforme a su posición positiva de la pregunta anterior ¿Es considerable la forma de retroalimentación?

- a) Sí
- b) No

19. Cuándo se ha presentado algún tema de no conformidad por vía del cliente interno, relativo a las estadísticas de los servicios brindando, ¿el Director (a) de Planificación Estratégica y desarrollo o la dirección general, ha generado en conjunto con usted planes para mejorar sus resultados?

- a) Sí
- b) No

20. ¿Considera usted necesario que se implemente un plan de mejora para el levantamiento de informe estratégico anual del proceso de Planificación Estratégica, para que este a su vez sea automatizado?

- a) Sí
- b) No

21. Conforme a su posición positiva de la pregunta anterior ¿Qué beneficio usted entiende se pudiera lograr por medio a la Automatización del informe estratégico anual del proceso de Planificación Estratégica?

- a) Disminución de los errores
- b) Mayor productividad
- c) Fluidez en la comunicación de las áreas vinculadas por medio a la tecnología (Software)
- d) Disminución de costes operativos
- e) Disminución de costes operativos
- f) Otro _____

Gracias por el apoyo, se despide su compañera,

Licda. Anyelina Peralta
Analista de Compras y Contrataciones

Anexo III



Encuesta de Planificación Estratégica y Operativa de la CNE

Saludos cordiales compañeros (as) de esta prestigiosa entidad CNE, favor apoyarme con esta encuesta, respondiendo las siguientes preguntas del cuestionario, para aprobar la Tesis del Postgrado en Gerencia y Productividad. Para el desarrollo de la misma contamos con la autorización del Director Ejecutivo.

Indicar su Nombre completo: _____

Cargo actual: _____

Fecha: ____/____/____

- 1. ¿Cuál es el procedimiento que se utiliza para la elaboración de la planificación estratégica y operativa?**
- 2. ¿Ha habido cambios en este procedimiento a lo largo del tiempo?:**
 - c) Si
 - d) No
- 3. ¿Utilizan alguna herramienta para el levantamiento de los datos?**
 - e) Si
 - f) No
- 4. ¿Considera que los procesos actuales para el levantamiento de la información son adecuados o requieren mejoras?**
 - c) Son adecuados
 - d) Requieren mejoras mínimas
 - e) Requieren mejoras significativas
- 5. ¿Cómo se determina si existen fallas o errores en la información levantada?**
- 6. ¿Cómo se toman las acciones correctivas cuando existen errores en la información levantada?**

7. ¿Actualmente tienen algún plan para la automatización del proceso para levantar la información necesaria para la planificación estratégica y operativa?

d) Sí

e) No

Gracias por el apoyo, se despide su compañera,

Licda. Anyelina Peralta

Analista de Compras y Contrataciones

Anexo IV



Checklist de Planificación Estratégica y Operativa de la CNE

Checklist de Planificación Estratégica y Operativa de la CNE			
Información para tesis de investigación UNAPEC			
Institución evaluada:		Comisión Nacional de Energía	
Proceso a evaluar:		Levantamiento de la información para la planificación estratégica y operativa	
Aspectos a evaluar		Sí	No
1	Existencia de documentación de procesos anteriores		
2	Existencia de procedimientos del proceso		
3	Existencia de instructivo de cómo realizar el proceso		
4	Existencia del proceso en el manual de inducción		
5	Publicación del procedimiento en las memorias anuales		
Elaborado por:		Lic. Anyelina Peralta	
Fecha de aplicación: 15 \ 11\ 2020			

Licda. Anyelina Peralta
Analista de Compras y Contrataciones

Anexo V



SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRAFICO

Yo, Anyelina Peralta, cédula 224-0044681-5, matrícula de la Universidad APEC 2019-0869, estudiante de término del programa de Gerencia y Productividad, cursando la asignatura de Trabajo final y/o Monográfico, solicita la autorización de Comisión Nacional de Energía, CNE.

(Nombre de la empresa que autoriza)

Para realizar mi trabajo final sobre: Automatización de la Planificación Estratégica y Operativa de la Comisión Nacional de Energía, en el año 2020.

(Título del Trabajo final y/o Monográfico,)

Y acceder a las informaciones que precisaré para este fin.

Este trabajo tiene por objetivo aportar en el Levantamiento de informes libres de errores por medio a la vinculación digital de los procesos de Compras y contrataciones y el Presupuesto.

Anyelina Peralta
(Firma del estudiante)

Yo, Luis Olivero de Jesús
(Nombre de quien autoriza en la empresa)

Director Administrativo y Financiero
(Cargo que ocupa)

Cédula 001-0637260-9, autoriza a realizar el Trabajo final y/o Monográfico, arriba señalado y que el mismo podrá:

Utilizar el ☒ nombre de la empresa ☐ Utilizar un pseudónimo en caso necesario

☒ Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC

☒ Ser incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC

Aplicarlo en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.

Luis Olivero de Jesús
(Firma de quien autoriza y sello de la empresa)