



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA**



**EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN
EMPRESARIAL SAINT SYSTEM ENTERPRISE EN LA
GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS EN LA EMPRESA DEDICADA AL
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS UBICADA
EN EL MUNICIPIO VALENCIA
ESTADO CARABOBO**

Tutor
Bruno Valera

Autor
José Ruíz

Línea de Investigación Sistemas Productivos y Organización del Trabajo

Bárbula, Mayo de 2013



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA**



**EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN
EMPRESARIAL SAINT SYSTEM ENTERPRISE EN LA
GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS EN LA EMPRESA DEDICADA AL
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS UBICADA
EN EL MUNICIPIO VALENCIA
ESTADO CARABOBO**

Tutor
Bruno Valera

Autor
José Ruíz

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al Título de
Licenciado en Relaciones Industriales

Bárbula, Mayo de 2013



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN
EMPRESARIAL SAINT SYSTEM ENTERPRISE EN LA
GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS EN LA EMPRESA DEDICADA AL
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS UBICADA
EN EL MUNICIPIO VALENCIA
ESTADO CARABOBO**

Tutor
Valera, Bruno

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Bruno Valera
C.I. N°. 7.575.174

Bárbula, Mayo de 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
DPTO. TÉCNICAS DE RELACIONES INDUSTRIALES
ZONA POSTAL 2001 – APDO. 129
VALENCIA-VENEZUELA



Nº CE-232/12

Valencia, 30 de octubre de 2012.

Ciudadano (a):
Prof. Bruno Valera
Presente.-

Cumpro con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión celebrada el día 29/10/2012, acordó **DESIGNARLO TUTOR DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO TITULADO:**

“Evaluación de la efectividad del sistema de gestión empresarial Sanit System Enterprice en la gestión del Departamento de Recursos Humanos en una empresa de mantenimiento y servicios ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo.”

Correspondiente a los Brs. **Ruiz José, C.I. 12.604.098**, el cual aspiran desarrollar en el Segundo período Académico de 2012 (2/2012) y con el que pretende obtener el título de Lic. en Relaciones Industriales.-

No siendo otro el objeto de la presente.-

Atentamente,

Prof. Nerza Rey de Polanco
Directora – Presidente del Consejo de Escuela de
Relaciones Industriales



NRP/yr



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA



Veredicto

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTION EMPRESARIAL SAINT SYSTEM ENTERPRISE EN LA GESTION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS UBICADA EN EL MUNICIPIO VALENCIA ESTADO CARABOBO.”**, presentado por: **Ruiz, José C.I, N° 12.604.098**, para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

En Valencia, a los _____ días del mes de _____ de 2013.

Nombre y Apellido

C.I

Firma

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza, inteligencia y salud para alcanzar triunfos como este y, que me inspiran para continuar nuevos retos en la vida profesional y personal.

A mis padres, quienes me han dado el apoyo necesario en culminación de cada una de las metas que me he trazado en mi vida.

A mis sobrinos y hermanos, de igual manera, motivos de superación para mi vida.

A mis amigos por su apoyo incondicional durante todo este periodo en mi crecimiento profesional.

A toda mi familia porque sé que se sentirán orgullosos de este logro, que es de todos.

Gracias por existir,
José Ruíz

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Carabobo, por brindarme la oportunidad de adquirir los conocimientos para realizarme como profesional.

A la empresa Medalimp, C.A., en especial a la Lic. María Yuncosa, por prestarme su colaboración para la realización del presente trabajo de grado.

A mi Tutor y Profesor Lic. Bruno Valera, de quien he recibido orientación y asesoramiento hasta culminar mi Trabajo Especial de Grado.

A todos aquellos que colaboraron de una u otra manera en la culminación de este proyecto.

A mis familiares por estar siempre brindándome apoyo para seguir adelante.

A Dios por permitir que llegue a feliz término una de mis metas propuestas.

A TODOS ELLOS, MIL GRACIAS
José Ruíz



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA**



**EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN
EMPRESARIAL SAINT SYSTEM ENTERPRISE EN LA
GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS EN LA EMPRESA DEDICADA AL
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS UBICADA
EN EL MUNICIPIO VALENCIA
ESTADO CARABOBO**

Autor
Ruíz, José
Tutor
Valera, Bruno

RESUMEN

La Gestión de Recursos Humanos constantemente afronta cambios que conllevan a las organizaciones a utilizar herramientas que le permitan desarrollar ventajas competitivas para mantenerse a la vanguardia en el creciente mundo globalizado; en la cual muchas empresas han implantado sistemas automatizados con la finalidad de garantizar resultados eficaces en el momento oportuno. Al respecto, se deriva el presente estudio "Evaluar la efectividad del Software Saint System Enterprise en la Gestión del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa de Mantenimiento y Servicios, ubicada en Valencia, Estado Carabobo". Planteándose como objetivos: Analizar el funcionamiento en los procesos empleados por el Departamento de Recursos Humanos; analizar los atributos del Software Saint System Enterprise con respecto a los requerimientos en la gestión y, establecer el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Gestión Empresarial. La investigación estuvo enmarcada en un diseño de campo, de tipo descriptiva. La muestra constituida por quince (15) trabajadores. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos: la entrevista no estructurada, cuestionarios-tipo encuesta, el primero: compuesto por preguntas cerradas dicotómicas y, el segundo: bajo la escala de likert, aplicados a la muestra. La validez del instrumento se efectuó a través del juicio de expertos en el área de computación, estadística y metodología; quienes revisaron la redacción, coherencia y congruencia de cada ítem y la relación con los objetivos específicos. Asimismo, la confiabilidad se realizó bajo el cálculo del Alfa de Crombach. El análisis de los datos se realizó mediante la aplicación de la estadística descriptiva expresada en frecuencia porcentual. Los resultados arrojados por la aplicación de los instrumentos revelaron que es necesario contar con Sistemas de Información en la Gestión del Departamento de Recursos Humanos que permita la interacción de los subsistemas, donde la selección de dicho sistema se realice mediante una metodología previa, que garantice resultados exitosos en relación a los requerimientos de la organización.

Palabras claves: Sistema, Organización, Administración, Administración de Recursos Humanos.



**UNIVERSITY OF CARABOBO
SCHOOL OF SOCIAL AND ECONOMIC SCIENCES
SCHOOL OF FOREIGN INDUSTRIAL
BARBULA CAMPUS**



**EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF BUSINESS
MANAGEMENT SYSTEM IN SAINT ENTERPRISE SYSTEM
RESOURCE MANAGEMENT DEPARTMENT HUMAN
IN THE COMPANY DEDICATED TO MAINTENANCE
AND SERVICES LOCATED IN THE MUNICIPALITY
OF VALENCIA, CARABOBO**

Autor:
Ruíz, José
Tutor
Valera, Bruno
Date: March 2013

ABSTRACT

The Human Resources Management is constantly facing changes that lead organizations to use tools to develop competitive advantages to stay ahead in the increasingly globalized world in which many companies have implemented automated systems in order to ensure effective results the right time. In this regard, this study derives "assess the effectiveness of Enterprise System Software Saint in Managing Human Resources Department of Maintenance and Services Company, located in Valencia, Carabobo State." Considering the following objectives: to determine the performance in the processes used by the Department of Human Resources; analyze attributes Enterprise Software System Saint Requirements regarding the management and establish the level of satisfaction of users of Business Management System. The research was framed in a field design, a descriptive. The sample consists of fifteen (15) employees. The techniques used for data collection: the unstructured interview, questionnaire-type survey, the first: with closed questions dichotomous and the second: balo Likert scale, applied to the sample. Construct validity was performed through the judgment of experts in the field of computing, statistics and methodology, who reviewed the wording, coherence and consistency of each item and the relation to the specific objectives. Also, the reliability calculation was performed under the Cronbach Alpha. The analysis of the data was performed by applying descriptive statistics frequency expressed in percentage. Results from the application of the instruments revealed that are needed in Information Systems Management Human Resources Department that allows the interaction of the subsystems, where the selection of the system is performed by a previous methodology that guarantees results Successful requirements relating to the organization

Keywords: System, Organization, Administration, Human Resources Administration.

ÍNDICE GENERAL

ix

pág.

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Índice de Figuras	xiii
Índice de Cuadros	xiv
Índice de Gráficos	xvi
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULOS	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	21
Objetivos de la Investigación	
Objetivo General	27
Objetivos Específicos	28
Justificación de la Investigación	28
II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	31
Bases Teóricas	34
Sistemas	34
Categoría de los Sistemas de Información	37
Sistemas Automatizados	37
Sistema para el procesamiento de transacciones	38
Sistema de Información Administrativa	39
Sistema para soporte de decisiones	40
Estrategias para el Desarrollo de Sistemas	41
Método de Desarrollo por Análisis Estructurado	43
Métodos de Construcción de Prototipos de Sistemas	44
Modelización de Sistemas	46
La Modelización de Procesos	46
La Organización	48
La Administración	49
Administración de Recursos Humanos	50

Captación

52

x

	pág.
Selección	54
Análisis del Cargo	54
Compensación de Personal	55
Nómina	55
Capacitación de Personal	56
Desarrollo de Personal	57
Beneficios de la Capacitación de los Empleados	59
Beneficios para el Individuo	59
Desarrollo de los Recursos Humanos	60
Sistema Operativo Linux	61
Sistema Operativo Windows	62
Linux Vs. Windows. Ventajas y diferencias	63
Ventajas	65
Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise	66
Subsistema de Información Administrativa	67
Empresa de Mantenimiento y Servicios	70
Visión	70
Misión	70
Valores	70
Definición de Términos Básicos	71
 III MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de Investigación	74
Tipo de Investigación	75
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	75
Población y Muestra	
Población	77
Muestra	79
Validación del Instrumento	80
Confiabilidad del Instrumento	81
Técnicas de Análisis de los Resultados	83
Estrategias Metodológicas	84
 IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	87
 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	132
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	136

	pág.
ANEXOS	139
[ANEXO A]	140
[ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS]	
[ANEXO A-1]	146
[CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS]	
[ANEXO A-2]	148
[RESULTADO GLOBAL DE CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA]	
[ANEXO A-3]	150
[CUESTIONARIO DIRIGIDO A CONTADORES, ADMINISTRADOR, COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS, JEFE DE NÓMINA, SUPERVISORES, ANALISTAS Y AUXILIARES DE LA EMPRESA]	
[ANEXO A-4]	152
[RESULTADO GLOBAL DE CUESTIONARIO DIRIGIDO A CONTADORES, ADMINISTRADOR, COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS, JEFE DE NÓMINA, SUPERVISORES, ANALISTAS Y AUXILIARES DE LA EMPRESA]	
[ANEXO B]	153
VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	
[ANEXO B1]	154
VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	
[ANEXO B2]	155
VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	
[ANEXO B3]	156
CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	
[ANEXO C]	157
[PANTALLAS CORRESPONDIENTES AL SOFTWARE SAINT SYSTEM ENTERPRISE DISEÑADO PARA LA EMPRESA DEDICA AL MANTENIMIENTO Y SERVICIOS]	
LISTADO DE PERSONAL (MUESTRAS LINUX)	165

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura	
1 El Ciclo de Desarrollo de los Sistemas de Información	45
2 Modelización de procesos	47
3 La administración busca la eficiencia y la eficacia	52
4 Proceso de Provisión de Personal	54
5 Equilibrio entre las aptitudes del nuevo empleado y las necesidades del puesto	58

LISTA DE CUADROS

Cuadro	pág.
1. Diferencias entre Capacitación y Desarrollo	58
2. Ventajas y desventajas en los sistemas operativos Linux y Windows	65
3. Debilidades y fortalezas de los Sistemas Operativos Windows y Linux.	69
4. Descripción de la población	78
5. Representación de la Muestra	80
6. Técnico Metodológico	85
7. Resultados de la Entrevista dirigida al Coordinado y Analistas del Departamento de Recursos Humanos	88
8. Representación de la respuesta del Ítem 1 al 6, aplicada a la muestra	119
9. Representación de la respuesta del Ítem 7 al 9, aplicada a la muestra	121
10. Representación de la respuesta del Ítem 10 al 13, aplicada a la muestra	122
11. Representación de la respuesta del Ítem 14 al 16, aplicada a la muestra	123
12. Representación de la respuesta del Ítem 17 al 20, aplicada a la muestra	124
13. Representación de la respuesta del Ítem 1 al 3, aplicada a la muestra	125

Cuadro

14. Representación de la respuesta del Ítem 4 y 5, aplicada a la muestra	126
15. Representación de la respuesta del Ítem 6 y 7, aplicada a la muestra	127
16. Representación de la respuesta del Ítem 8 y 9, aplicada a la muestra	128
17. Representación de la respuesta del Ítem 10 al 12, aplicada a la muestra	129
18. Representación de la respuesta del Ítem 13 y 14, aplicada a la muestra	130
19. Representación de la respuesta del Ítem 15 y 18, aplicada a la muestra	131

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico	
1. Representación de la información tomada del Cuadro 8	119
2. Representación de la información tomada del Cuadro 9	121
3. Representación de la información tomada del Cuadro 10	122
4. Representación de la información tomada del Cuadro 11	123
5. Representación de la información tomada del Cuadro 12	124
6. Representación de la información tomada del Cuadro 13	125
7. Representación de la información tomada del Cuadro 14	126
8. Representación de la información tomada del Cuadro 15	127
9. Representación de la información tomada del Cuadro 16	128
10. Representación de la información tomada del Cuadro 17	129
11. Representación de la información tomada del Cuadro 18	130
12. Representación de la información tomada del Cuadro 19	131

INTRODUCCIÓN

Con la pretensión de ser lo más exitosos posibles y obtener mejor calidad a un menor costo. Los empresarios buscan cada día más esforzarse en permanecer actualizados, mejorar e innovar sus procesos en función de las necesidades que sean requeridas por el mercado. Dentro del contexto del actual trabajo de grado, es menester mencionar la importancia de evaluar y revisar constantemente los diferentes procesos y las actividades intrínsecas que componen el Departamento de Recursos Humanos, con el fin de asegurarse la empresa que el mantenimiento y servicio que prestan a los clientes está favoreciendo el desarrollo adecuado del producto.

Asimismo, precisar que el personal se encuentre en el lugar y en el momento preciso, requerido por los clientes, asegurando con esto, la capacidad de producir generando beneficio sobre la inversión o esfuerzo realizado por la gestión llevada a cabo por la empresa, por ende, el Departamento de Recursos Humanos.

Por otro lado, el correcto emplazamiento del mantenimiento y servicio en el momento adecuado, es relevante en alto grado, cuando se trata de una empresa de atención al cliente.

Por todo lo señalado anteriormente, sobre la correcta comercialización del mantenimiento y servicio y, por tratar de mantener a los clientes en constante interrelación con los prestadores del servicio, en este caso la empresa, se hace necesario contar con medios que faciliten esa interacción.

En ese sentido, la empresa objeto a estudio con el afán de facilitar la realimentación con el cliente, así mismo, implementar procedimientos y

actividades para realizar cambios y evaluaciones en los procesos del Departamento de Recursos Humanos, surge la necesidad de diseñar un Software de Gestión Empresarial e implementarlo en la empresa.

A tal efecto, se deriva el presente estudio “Evaluar la efectividad del Software Saint System Enterprise en la Gestión del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa de Mantenimiento y Servicios, ubicada en Valencia, Estado Carabobo”. Permitiendo acceso a nuevos conocimientos, empleos y mano de obra especializada. Además, de ser un importante generador de iniciativas que incentivan el espíritu emprendedor tanto de los trabajadores como de los clientes, constituyendo una gran oportunidad para esta empresa.

El caso en estudio, es una compañía con filiales en cada una de las empresas, denominadas (los clientes) que se les presta el mantenimiento y servicio. Así pues, para lograr una mejor atención en el servicio, se genera la implementación del software para lograr una efectiva comunicación así como agilizar los procesos dentro de la misma.

Hasta hace muy poco, la empresa no contaba con un mecanismo que permitiera llegar al cliente en una forma rápida (mantener información actualizada con sus clientes con respecto a sus servicios). Por un lado, la actual situación ha llevado a los dueños de la empresa a pensar medir que tal la efectividad del software Saint System Enterprise en la gestión de los procesos de la Empresa de Mantenimiento y Servicios.

Por el otro, incentivar el nivel de de los servicios que presta la organización, para así, tener mayor participación en el mercado laboral y lograr desarrollar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, a través de

un mercado interactivo que utilice uno o más medios sistematizados, para obtener respuestas medibles y mantener relaciones personalizadas con los clientes de manera masiva.

Igualmente, esta investigación es muy importante, ya que en el mundo actual los cambios se suceden aceleradamente, la existencia de nuevos mercado, la relación entre productores y consumidores se hacen cada vez más rápidos y perentorios, para lograr detectar las debilidades y fortalezas que se presentan constantemente. Evaluar la efectividad del Software Saint System Enterprise en la Gestión del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa de Mantenimiento y Servicios, logrará una mejor calidad en el mantenimiento y servicio que se le presta a los clientes y a las relaciones con otros entes del entorno, tanto públicos como privados.

Para el ordenamiento y estructuración del estudio, se dividió en cuatro capítulos:

Capítulo I, el cual contiene el planteamiento del problema, los objetivos general y específicos, asimismo, la justificación.

Capítulo II, en el que se exponen las bases teóricas que sustentan la investigación y la definición de términos.

Capítulo III, a través del cual se aborda el marco metodológico referido a los procedimientos operacionales implícitos en la investigación y contempla el diseño, tipo, técnicas e Instrumentos de recolección de datos, población, muestra, validación, confiabilidad, técnicas empleadas para recopilar y analizar los datos. Así como las estrategias metodológicas que describen la parte técnica metodológica: variables, definiciones, dimensión e indicadores.

Capítulo IV, se registran los resultados mediante las técnicas estadísticas con su respectivo análisis para lograr establecer el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Gestión Empresarial Software Saint System Enterprise en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mantenimiento y Servicios, mediante la aplicación de los instrumentos aplicados a la muestra.

Por último, se presentan conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el campo laboral a través de los años se han sucedido innumerables cambios, mediante el fenómeno de la globalización, el mismo comprende variables económicas, políticas, sociales y culturales y, llegó para revolucionar las organizaciones a nivel mundial, debido a la evolución en el mercado laboral que es cada vez más competitivo y demanda de mayor innovación en los productos y servicios prestados, dentro de estos cambios, se observa la transformación de la mano de obra por maquinaria, el abandono de los campos a las ciudades industrializadas, entre otros.

Dentro de ese contexto, este mundo globalizado que gira en torno de informaciones, las sociedades modernas se orientan hacia las mejores prácticas administrativas, tecnológicas lo que genera mayores conocimientos y usos cada vez más vertiginosos de las computadoras, sistemas, redes, entre otros. A raíz que aumenta la cantidad y la velocidad de los datos, el flujo de las mismas, deben ser canalizados y seleccionados de una manera adecuada facilitando la toma de decisiones, en función de ello, la sistematización actualmente abarca múltiples escenarios entre los que se ubican las empresas de mantenimiento y servicios.

Asimismo, diariamente se maneja gran cantidad de información de carácter administrativo, sucediéndose relevancia en los sistemas para el procesamiento de datos, los cuales son definidos por Murdick (1998):

El que examina y recupera los datos provenientes del ambiente, que captura los datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa, que filtra, organiza y selecciona los datos y los presenta en formas de información a los gerentes, proporcionándole los medios para generar la información deseada (p. 6).

Ante esta realidad, las empresas para subsistir han tenido que incorporar nuevas tecnologías de información, comunicación y capacitación. Tal como indica Chiavenato (2007:401) “en las organizaciones como elemento potenciador del recurso humano y su disminución de costos de operación”.

De esta manera, los directivos de las organizaciones se vieron obligados a diseñar estrategias que les permitan mantener posicionamiento en el mercado laboral, sin necesidad de tener que cambiar su planificación general, para esto, requieren de herramientas tecnológicas que permitan manejar la información rápida, al momento de tomar decisiones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones, ante el eminente acontecer, para así adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno, logrando el máximo de eficiencia y calidad en su servicio.

Sin embargo, estas estrategias si no se les hace un seguimiento exhaustivo, tienden a dispersarse los esfuerzos, causando una pérdida de recursos materiales, financieros, técnicos y humanos, ya que no se concretan en el período de tiempo estipulado.

De lo anterior, Mondy y Noe (2005:107), infieren “enfoque organizado para la obtención de información relevante y oportuna en la que se pueden basar las decisiones”.

En función de lo planteado y la información que se maneja en la empresa objeto a estudio, surge la necesidad de automatizar los procesos desarrollados. Actualmente la organización cuenta con la tecnología informática necesaria para la integración y aprovechamiento de la modernización de los procesos. Sin embargo, se busca establecer si es la más idónea. Anteriormente, los reportes se registraban en un Sistema Operativo conocido como Linux, que se refiere a la libertad de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir, y estudiar el mismo dependiendo de las necesidades del momento.

Dicho sistema ocasionaba problemas administrativos, por el hecho de ser un software libre aunque muy bueno para llevar información, pero a la hora de presentarse un problema técnico, no se tenía el soporte necesario para solventarlo. En un principio, se contaba con un programador que diseñó reportes, donde el personal del departamento de Recursos Humanos, podía elaborar sus cálculos para el pago de nómina, así como llevar otros procesos que dependen de el mismo y al no disponer de esta persona, no hay posibilidades de tener el soporte de inmediato, lo que creaba retardos en la toma de decisión por no disponer de la información oportuna en el momento deseado.

Partiendo de este escenario, se constató mediante información de los departamentos involucrados en el proceso la baja eficiencia y productividad en el proceso de ordenamiento de la información requerida, dificultad en el seguimiento y control de los procesos. Asimismo, se genera atraso en la entrega de reportes entre los mismos.

En la actualidad la empresa puso en marcha un software denominado Saint System Enterprise de gestión empresarial, diseñado exclusivamente

para los procesos que se llevan en la empresa y funciona bajo el ambiente Windows.

Es de resaltar, que los Sistemas Operativos de Información son utilizados por muchas empresas en los procesos administrativos para sus distintas áreas operacionales, tal y como lo señala Laudon y Laudon (2004:80) “que el Sistema de información constituye un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma decisiones y el control en una organización y lograr estar a la vanguardia de un mundo globalizado”.

Igualmente, pueden llegar a ser para sus empleados indispensables en las innumerables tareas que resultan complejas y que son necesarias para dar cumplimiento a los objetivos empresariales. Entre sus ventajas está que los sistemas de información a su vez pueden generar mejor trabajo a mayor cantidad, permitiendo a la organización dedicar el resto del tiempo en otras actividades gerenciales, igual de importantes y al desarrollo de nuevos procesos y productos.

También, muchas de las organizaciones toman en cuenta en primera instancia mecanismos que permitan mayor velocidad en las actividades, debido a que son estos los que dan lugar a instaurar ventajas competitivas que le permitan obtener mayor posicionamiento ante sus rivales, para así alcanzar de manera eficiente el logro de sus objetivos.

Es por ello, importante contar con tecnología en la información que generen respuestas inmediatas y garanticen resultados óptimos en la organización. Como lo refiere, Chiavenato (1990:139) “consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal”.

Así como también, son utilizados por las organizaciones como apoyo a la toma de decisiones que se consideran importantes para el crecimiento y desarrollo, agilizando las gestiones y eliminando errores humanos que se puedan presentar durante las actividades habituales del personal del departamento de Recursos Humanos.

Por su parte, la empresa objeto a estudio es una empresa pequeña, que como cualquier otra organización, se esfuerzan para adaptarse a su entorno; las cuales anteriormente operaban con base a la improvisación e informalidad en sus procesos y otorgan poca importancia al estudio y aplicación de herramientas para una mejor gestión empresarial. Sin embargo, desde hace ya algunos años, se han visto en la necesidad de controlar de manera más eficiente el sistema de gestión, dentro de cada uno de sus departamentos, para alcanzar de una manera más efectiva el logro de las metas propuestas.

Partiendo de esta perspectiva, la empresa debe implementar un conjunto de actividades donde se realicen cambios y evaluaciones en los procesos que se van a ejecutar en un Sistema de Gestión Empresarial, el cual es vital para el éxito y desarrollo de una empresa comprometida con los nuevos cambios y mejoras en la forma de operar su negocio. Todo esto representa un nuevo reto para la Gerencia.

De lo anterior, el autor del presente estudio se dispone a plantearse evaluar la “efectividad de un sistema de gestión empresarial denominado Saint System Enterprise implantado en la empresa”, diseñado para llevar los procesos de una manera automatizada en el área de la gestión de recursos humanos.

Lo que reviste de importancia, evaluar si realmente el sistema de gestión empresarial Saint System Enterprise es eficiente y efectivo, con respecto, a las necesidades de información que presentaba la empresa de servicio y mantenimiento, caso en estudio. Y más aún, poder conocer si los diferentes procesos que corresponden ser llevados en el departamento de personal. A su vez, constatar si fue el apropiado, debido a que la empresa contaba con problemas que debían ser resueltos a través de la implementación de un sistema.

Asimismo, el software Saint System Enterprise, antes de ser instalado, el departamento de recursos humanos presentaba dificultades y fallas en la gestión del pago de nómina, en vacaciones, prestaciones sociales, horas extras, bono vacacional, movimiento de personal.

Por otro lado, en lo referente a la contratación y selección de personal no existía base de datos para la rápida y precisa elegibilidad de potenciales candidatos, en los cuales, se presentaban demoras en la búsqueda de personal para cumplir con los requerimientos de personal a los cargos establecidos en la empresa, estos trabajadores no se registraban de manera correcta, se realizaban listas improvisadas, los cuales no contenían datos personales del trabajador: tales como fecha de entrada, fecha de nacimiento, número de hijos, entre otros datos relacionados con los registros de los trabajadores.

Igualmente, el no usar una herramienta de tecnología de información conlleva a la organización a incurrir en altos costos operativos con bajo nivel de exactitud y precisión en la gestión del departamento desde el punto de vista financiero, administrativo, lo que repercute en la rentabilidad y eficiencia operacional de la mencionada empresa.

Es de acotar que desde que la empresa decidió instalar el mencionado software desde hace aproximadamente dos años, los procesos en la gestión de recursos humanos han mejorado en cuanto a rapidez, salvo que no se sabe con exactitud, si satisface los requerimientos reales del departamento.

Por otro lado, tampoco el nivel de satisfacción por parte de los usuarios del sistema, ya que su implantación fue un proceso rápido, basándose en la adquisición desde el punto de vista de sus atributos, como el más conocido software por la empresa y el conocimiento que tiene de el en el mercado actual venezolano.

En consecuencia, para el logro del objetivo planteado el investigador realiza las siguientes interrogantes:

¿La implantación del software cumple y se adapta a los requerimientos reales de la Empresa?.

¿Cuáles son las necesidades de información realmente tomadas en cuenta para su posterior implantación de la empresa?.

¿Los usuarios se sienten satisfechos manejando el software en la empresa?.

Objetivos de la Investigación

General

Evaluar la efectividad del Software Saint System Enterprise en la Gestión del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa de Mantenimiento y Servicios, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, con el fin de garantizar la implementación de la organización.

Específicos

Analizar el funcionamiento en los procesos empleados por el Departamento de Recursos Humanos en la empresa Mantenimiento y Servicios, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Describir los atributos del Software Saint System Enterprise con respecto a los requerimientos en la gestión del Departamento de Recursos Humanos en la Empresa Mantenimiento y Servicios, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Gestión Empresarial Software Saint System Enterprise en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mantenimiento y Servicios, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

Los avances tecnológicos proporcionados mediante las transformaciones y a raíz de la globalización, todos los días se crean un número de información muy significativa, motivando a las organizaciones a situarse en nuevos escenarios en las que se encuentran las situadas en el sector privado, como es el caso de la empresa en estudio, que tiene como objeto la prestación de mantenimiento y servicios a sus clientes.

Con la finalidad de agilizar los procesos desarrollados en dicha empresa, esta ha procurado modernizar los procesos que realiza, justificándose el presente trabajo de grado, encaminado a mostrar el funcionamiento de los procesos del departamento de Recursos humanos en función del nivel de

satisfacción de los usuarios del software implantado en la empresa. Así se plantearán algunos componentes precisos de un sistema de información que apoye la toma de decisiones y el control en la organización, con la finalidad de tener mayor calidad en el trabajo.

Es importante resaltar que los sistemas de información en una organización requieren de datos confiables y precisos, su objeto es proporcionar información para la toma de decisiones y solución de problemas, actividades que son vitales y obligatorias en cualquier tipo de organización, permitiendo mejorar la eficiencia, lo que requiere esta empresa es suministrarse de una herramienta que le permita regular y controlar las gestión administrativa, con el fin de precisar si se están logrando los fines planteados por la empresa.

Por su parte, el presente estudio es justificable primero: por la relevancia del estudio expuesto; segundo: la práctica en el área de administración de recursos humanos - sus procesos. Así como, soporte para futuras investigaciones en el ámbito universitario.

En cuanto a la importancia, se observa en el hecho de articular elementos teóricos y prácticos acordes con la complejidad organizacional actual, además en una empresa pequeña que está en miras de ampliación y que debe estar encaminada a mejorar la eficiencia y prestar un servicio excelente a los clientes, por tal motivo se justifica el desarrollo del mismo, busca presentar los elementos necesarios para que el sistema de información apoye la labor de regular y controlar cada una de las gestiones administrativas en el departamento de recursos humanos. En otras palabras, la finalidad principal de implementar este software es agilizar los procesos y la toma de decisión.

En cuanto a la práctica, permitirá aplicar los conocimientos adquiridos en el área para el diseño del mecanismo requerido y, en lo que respecta a la utilidad aportará herramientas que se orientan a contribuir con la modernización de la empresa y los entes involucrados, con el fin de ayudar a mejorar la eficiencia de la misma.

De todo esto, se desprende que el estudio busca establecer mediante la evaluación del Software Saint System Enterprise implantado en la gestión del departamento de Recursos Humanos en la empresa en cuestión, con el fin buscar de intentar minimizar el margen de error en los procesos, así como la velocidad en que se desarrollan, si es el caso.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Las organizaciones de prestación de servicios preocupadas por la calidad del mismo, deben proveer actualización a los trabajadores con el propósito de proporcionarles estrategias innovadoras que le permitan desempeñar con efectividad y productividad las actividades que se desarrollan en cualquier organización, mediante las herramientas tecnológicas que permitan que el trabajador se desenvuelva de una manera eficiente en su trabajo y las cuales ayudan al empleado, a tener un rendimiento excelente y cumplir con todas las funciones asignadas al puesto de trabajo.

Sobre este particular, son varios los autores que se han interesado en realizar investigaciones similares, a continuación se presentan unas de ellas:

Cabe destacar, a Pérez, Damelys y Ramírez, Wilmer (2008), centraron su investigación en los **Sistemas de Información como herramientas en la gestión del Departamento de Recursos Humanos en una Empresa Naviera**. El objetivo de esta investigación es proponer un Sistema de información para el Departamento de Recursos Humanos, que permita el suministro oportuno y veraz de la información referente al personal. Se tomó una muestra de ocho (08) personas pertenecientes al Departamento de Recursos Humanos y se le aplicó una encuesta estructurada en tres partes, donde se concluyó, que la empresa objeto de estudio necesita desarrollar un sistema de Información integrado que permita la interacción entre los subsistemas del Departamento de Recursos Humanos.

Asimismo, esta investigación sirvió de aporte en el estudio del sistema de gestión empresarial Saint System Enterprise. Suministrando una referencia teórica y metodológica para llevar a cabo la estructura y dar forma al presente trabajo de grado que tiene como objetivo final la evaluación del software Saint System Enterprise.

En lo particular, Gómez, Patricia y Pereira, Nedeska (2006), abordan su investigación sobre **Fortalezas y debilidades de los Sistemas de Información automatizados utilizados como apoyo para la toma de decisiones de la Gerencia de Recursos Humanos en un grupo de empresas de manufacturas, ubicados en la zona industrial sur de la ciudad de Valencia del Estado Carabobo**. El objeto de estudio de dicha investigación fue analizar las fortalezas y debilidades de los Sistemas de Información automatizados, los cuales brindan apoyo al área de Recursos Humanos al tomar decisiones acertadas y oportunas, encaminadas a satisfacer las necesidades de la organización, con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados. Se desarrolló una investigación descriptiva, apoyada en un estudio de campo: en donde los autores evidenciaron que los Sistemas de Información son utilizados por la Gerencia de Recursos Humanos ya que son prácticos de manipular y contribuyen a realizar un trabajo más eficiente y efectivo; pero, a su vez dichos sistemas no abarcan todas las áreas del departamento por poseer equipos pocos sofisticados.

La investigación realizada por Gómez, Patrícia y Pereira, Nedeska, tiene relación con el presente trabajo, ya que ambos analizan los Sistemas automatizados con el propósito de dar respuestas a las necesidades de la organización: además de poseer herramientas que ayuden a mejorar y optimizar la gestión de las organizaciones, es aquí donde radica la importancia de las tecnologías de información.

Por otra parte, Feliu, Einel (2002), realiza su investigación basado en una **Propuesta de un modelo de Sistema de Información Gerencial para mejorar el proceso de selección de personal en la dirección de Relaciones de Trabajo de la Universidad de Carabobo**, cuyo objetivo general Identificar un modelo de Sistema de Información Gerencial para mejorar el proceso de selección de personal en la dirección de Relaciones de Trabajo de la Universidad de Carabobo, dicho estudio se llevó a cabo a través de una investigación descriptiva de campo, la cual se basó en analizar las interrelaciones entre los elementos del Sistema que pueden proponer alternativas de estructura de organización y seleccionar la que satisfaga mejor el logro de los objetivos, los resultados obtenidos por los investigadores indicaron que esta Dirección no dispone de un Sistema de Información, que le permita generar, procesar, almacenar y más tarde recuperar la información necesaria para su eficiente funcionamiento gerencial.

La información que aporta el estudio realizado por el autor, es de gran importancia, ya que tiene mucha relación con el análisis que se estudia en esta investigación; donde se plantea la necesidad del Departamento de Recursos Humanos en contar con Sistemas automatizados que permitan que todos los subsistemas se entrelacen a través de Sistemas que puedan ofrecer información rápida y completa para la toma de decisiones gerenciales.

Por último, Escalona, Ivan y Malpica, Carlos (2001). Fundamentan su trabajo de grado en el **Estudio de Impacto de los Sistemas Integrados ERP en la toma de decisiones gerenciales, caso: Empresas Estado Carabobo** su objetivo general consistió en evaluar como las empresas del Estado Carabobo han mejorado la toma de decisiones gerenciales a través

del uso de los Sistemas integrados ERP (Planeación de recursos empresariales), para darle respuesta a los objetivos planteados en la Investigación, se llevó a cabo un análisis descriptivo e inductivo que consistió en obtener los hechos particulares de una conclusión general. Dicho de esta manera, los autores determinan que los Sistemas de ERP proporcionan investigación oportuna e integran todos los procesos, así como también, es capaz de dar mayor certidumbre y reducir riesgos, en la toma de decisiones gerenciales. Como aporte a esta investigación se propone la utilización de estos Sistemas en sus distintas aéreas ya que ERP permite tener un control estricto sobre las diferentes operaciones de la empresa y además facilitan la distribución de la Información.

La información que aporta el estudio realizado por Escalona, Ivan y Malpica, Carlos, se relaciona con ésta investigación, debido a que realizan un estudio sobre el uso de Sistemas Integrados que ayuden a mejorar la toma de decisiones gerenciales a través de ellos, determinando las fortalezas que se evidencian a nivel gerencial con su constitución, facilitando la distribución de la investigación.

Bases Teóricas

Sistemas

De acuerdo a Laudon y Laudon (2004). Definen los Sistemas de Información; técnicamente como:

Un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan) procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma decisiones y el control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los

gerentes y trabajadores a analizar problemas, visualizar asuntos complejos y crear productos nuevos (p. 8).

Seguidamente Kendall y Kendall (2000:3) plantean que los Sistemas de Información “se desarrollan con diferentes propósitos, los cuales dependen de las necesidades de la empresa”. Se puede destacar que los sistemas de información son herramientas que permiten manipular los datos para obtener resultados oportunos, los mismos se clasifican mediante las necesidades que manifieste la organización a partir del día a día de sus procesos.

En este orden de ideas, se puede afirmar que las empresas funcionan gracias a un intercambio de información que le permite adaptarse a su entorno y coordinar las actividades de sus miembros. La memorización de información es una de las bases de la experiencia de los actores. La información y su interpretación para adaptarla a los objetivos colectivos perseguidos, permite tomar decisiones idóneas.

Todo este escenario ha hecho que los sistemas de información hayan adquirido tanta importancia, a este respecto Hampton (1994:748), refiere el sistema de información “como un conjunto organizado de datos, equipo, procedimientos y personas que intervienen en la captura, almacenamiento y procesamiento de datos para generar la información que se requiere para dirigir una organización”. En este sentido, los sistemas de información, tiene como objetivo fundamental recopilar toda clase de datos y procesarlos de tal manera que pueda obtenerse la información requerida para tomar decisiones a todos los niveles dentro de las organizaciones.

De lo planteado por el autor, para lograr que un sistema de este tipo funcione, han de ocurrir en la organización hechos o eventos cuyas características pueden ser representados simbólicamente por datos,

representan hechos aislados y en bruto, situados en un contexto significativo mediante una o varias operaciones de procesamiento, permiten obtener deducciones relacionadas con la evaluación e identificación de personas, eventos y objetos. Por consiguiente, los datos constituyen la materia prima para producir información.

Asimismo, se debe contar con el procesamiento de datos, el cual viene a ser la actividad fundamental de un sistema de información, este consiste en transformar un conjunto de datos de entrada en información de salida y almacenarlos para su uso posterior. El proceso puede ser manual, mecanizado o automatizado, el último mencionado el computador juega un rol central al automatizar la mayoría de las funciones de procesamiento.

Actualmente, existen dos tipos de información: personales y multiusuarios.

Los personales, son aquellos que han sido diseñados para satisfacer las necesidades de información personal de un solo usuario. Su objetivo es multiplicar la productividad individual. Por su parte, los multiusuarios son aquellos que han sido diseñados para satisfacer las necesidades de información de grupos de trabajo. Por ejemplo: en los departamentos, oficinas, secciones y divisiones u organizaciones completas. Los sistemas poseen características que los identifican, entre ellos se ubican:

Todo sistema contiene otros sistemas (subsistemas) y a su vez está contenido en otros sistemas de carácter superior. Esto da como resultado la categorización de supra sistemas, sistemas y subsistemas.

Los componentes de un sistema, así como sus interrelaciones, actúan y operan orientados en función de los objetivos del sistema. Se puede deducir

que los objetivos del sistema constituyen el factor que direccionan todas las partes del conjunto.

La alteración o variación de una de las partes o de sus relaciones incide en las demás y en el conjunto. Sin dejar de reconocer la importancia de las otras características, ésta constituye uno de los soportes básicos para la construcción del modelo de análisis administrativo. Todos los sistemas y subsistemas están relacionados y son interdependientes. Cuando cualquier elemento de un sistema es cambiado o eliminado, también son impactados el resto de los elementos y subsistemas del sistema.

Los sistemas crecen. Muchos sistemas con los que estamos familiarizados si crecen y resulta importante reconocerlos, pues a menudo omitimos tomar esto en cuenta al comenzar a crear el sistema.

Todo sistema tiene un componente de entrada y un componente de salida, las salidas del sistema sirven como realimentación que compara el desempeño con los objetivos.

Categoría de los Sistemas de Información

Existen diversidad de sistemas de información, se han convertido en algo especial dentro de las organizaciones, como los son: sistemas automatizados, sistema para el procesamiento de transacciones (TPS), sistemas de información administrativa (SIA), sistemas para el soporte de decisiones.

Sistemas Automatizados

Los sistemas automatizados son sistemas hechos por el hombre que interactúan con o sin, son controlados por una o más computadoras. Aunque

hay diferentes tipos de sistemas automatizados, todos tienden a tener componentes en común como son:

El hardware de la computadora: el cual conforman los procesadores, los discos, terminales, impresoras, unidades de cinta magnética, entre otros.

El software de la computadora: de los programas de sistemas, tales como: el sistema operativo de la máquina, sistemas de bases de datos programados de control de telecomunicaciones, además de los programas de aplicación que llevan a cabo las funciones deseadas por el usuario.

Las personas: que son las que operan el sistema, los que proveen su material de entrada y consumen su material de salida, y los que proveen actividades de procesamiento manual en un sistema.

Los datos: que no es otra cosa sino la información que el sistema recuerda durante un período.

Los procedimientos: son las políticas formales e instrucciones de operación del sistema.

Otra forma de clasificar los sistemas automatizados es por su aplicación, como ejemplo: sistemas de manufactura, de contabilidad, defensa militar, entre otros. También suelen ser categorizados por la forma de utilización, en línea, de tiempo real, de apoyo de toma de decisiones y los basados en conocimiento.

Sistema para el procesamiento de transacciones

Este tipo de sistema sustituye los procesos manuales por otros basados en computadoras, tiene como finalidad mejorar las actividades rutinarias de

una empresa y de las que depende toda la organización. Una transacción es cualquier suceso o actividad que afecta a toda la organización. Las transacciones más comunes son: facturación, entrega de mercancía, pago a empleados, depósitos de cheques, etc. Los sistemas automatizados permiten al usuario utilizar el terminal de la computadora para ingresar los detalles de la transacción mientras el cliente espera en la ventanilla.

Los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS) tratan de procesos rutinarios bien estructurados e incluye aplicaciones para el mantenimiento de registros. El gran volumen de transacciones está asociado con el nivel operativo de la organización junto con la capacidad de los administradores para desarrollar procedimientos específicos para manejarlos.

Los procedimientos forman parte de los programas de computadoras que controlan la entrada de los datos y la información. Estos brindan velocidad y exactitud, además que se pueden programar para seguir rutinas sin ninguna variación. Los procedimientos estándares de operación que facilitan el manejo de las transacciones se incluyen, en general, en los programas de cómputos que controlan la entrada de datos, el procesamiento de los detalles, almacenamiento y presentación tanto de datos como de información.

Sistemas de Información Administrativa

Los sistemas de información administrativa (SIA) ayudan a los directivos a tomar decisiones y resolver problemas, es decir, proporciona la información que será empleada en los procesos de decisión administrativa. Están orientados hacia la toma de decisiones y utilizan datos relacionados con las

transacciones, así como, cualquier otra información que sea generada dentro o fuera de la organización. Los directivos recurren a los datos almacenados como consecuencia del procesamiento de las transacciones, pero también, emplean otro tipo de información. Se pueden desarrollar sistemas para que en forma periódica, preparen reportes para el soporte de decisiones. Cada vez que se necesita la información, ésta se prepara y se presenta en una forma o formatos diseñados con anterioridad.

Es de hacer notar, que este tipo de sistema nace de las necesidades de información de los gerentes y se basa en la captación de datos internos y externos. Los primeros dos generados por los subsistemas de información que apoyan a los diversos sistemas de procesos. Para facilitar el análisis, se pueden clasificar en tres grupos:

Sistemas administrativos generales.

Sistemas administrativos de línea (mercadotecnia, ingeniería y producción).

Sistemas administrativos de apoyo (recursos humanos, finanzas, contabilidad y administrativos).

A su vez estos pueden desagregarse en subsistemas, administrarse mediante los diferentes componentes de la administración y considerarse como un conjunto de funciones, procesos o sistemas.

Sistema para soporte de decisiones

Estos ayudan a los directivos que deben tomar decisiones sobre situaciones muy particulares, es decir apoyan la toma de decisiones en circunstancias que no están bien estructuradas. Una decisión se considera no estructurada si no existen procedimientos claros para tomarla y tampoco

es posible identificar, con anticipación, todos los factores que deben considerarse en la decisión. Un factor clave en el uso de estos es determinar la información necesaria.

Dentro de esta perspectiva, los directivos tienen un papel importante en la toma de decisiones por la razón de que los sistemas ayudan pero no reemplazan el criterio del gerente. Dada la dificultad de predecir las necesidades de información, se debe contar con un sistema para el soporte de decisiones bastante flexible, de manera que permita satisfacer las necesidades cambiantes de los ejecutivos. Una característica común de éste tipo de sistemas es que no solo recuperan y exhiben los datos, sino que realizan varios tipos de análisis matemáticos y estadísticos de los mismos.

Por otra parte, también tienen la capacidad, en la mayoría de los casos, de presentar la información en una variedad de formas (tablas, gráficos, etc.), al igual que en forma de reportes (informes) convencionales. Es importante, que los sistemas de información permitan agilizar el proceso de toma de decisiones, sin embargo el criterio y la astucia del gerente son los que complementan una decisión acertada.

Estrategias para el Desarrollo de Sistemas

Los proyectos de desarrollo de sistemas nacen de conversaciones entre el usuario y el administrador del proyecto (puede ser el analista, el programador, entre otros), y el proyecto procede desde el análisis hasta el diseño e implantación. Sin embargo, en las organizaciones actuales la

generación masiva de información hace que el proceso se desarrolle de manera más formal.

No obstante, recientemente es evidente que se adopta un ciclo de vida uniforme y única para los proyectos. O'Brien, J. (2001:30), expresa que "el desarrollo de sistemas es un proceso formado por etapas de análisis y diseño". El método del ciclo de vida para desarrollo de sistemas (SDLC) es el conjunto de actividades que los analistas, diseñadores y usuarios realizan para desarrollar e implantar un sistema de información. Siguiendo en la misma línea, el autor establece que el desarrollo de los sistemas consta de actividades, como lo son:

La investigación preliminar: es la primera actividad del sistema, la misma consta de tres partes, aclaración de la solicitud, estudio de factibilidad y aprobación de la solicitud.

Determinación de los requerimientos del sistema: se procede al estudio de los datos sobre los requerimientos con la finalidad de identificar las características que debe tener el nuevo sistema, incluyendo la información que deben producir los sistemas junto con las características operacionales, tales como: controles de procedimiento, tiempo de respuesta y métodos de entrada y salida.

Diseño del sistema: consiste en establecer cuáles son los detalles que establecen, la forma en la que el sistema cumplirá con los requerimientos identificados durante la fase de análisis, es decir, consiste en el desarrollo del diseño físico del sistema.

Desarrollo del software: consiste en desarrollar o adquirir el software que cumpla con los requerimientos del solicitante del sistema.

Prueba de los sistemas: en esta fase del sistema se emplea de manera experimental para detectar las posibles fallas que pudiesen presentar, es decir, asegurarse que funcione de acuerdo con las especificaciones y en la forma que los usuarios esperan que lo haga.

Implantación y evaluación: La implantación es el proceso de verificar e instalar la aplicación y construir todos los archivos de datos necesarios en el sistema.

De lo anterior, se desprende que las actividades involucradas están altamente relacionadas y son interdependientes. En la práctica, puede ocurrir darse al mismo tiempo varias actividades. Generalmente, las situaciones dentro de la organización, todas las acciones están muy relacionadas, comúnmente son inseparables, y quizás sea difícil determinar el orden de los pasos que siguen para efectuarlas. Las diversas partes del proyecto pueden encontrarse en distintas fases durante el desarrollo; algunos componentes en la etapa de análisis, mientras que otros en pasos más avanzados. En la figura 1, se presenta el desarrollo de los sistemas de información.

Método de Desarrollo por Análisis Estructurado

El análisis estructurado es un método para modelar los componentes de un sistema por medio de símbolos gráficos como los son los diagramas de flujo de datos (DFD), los que señalan el flujo de datos en el sistema entre los procesos y dispositivos de almacenamiento, muestran el flujo, el almacenamiento y los procesos que se producen como respuesta de datos o que cambian. Este tipo de estudio divide un sistema en proceso de entradas, salidas y archivos. Elabora modelos del tipo entrada-proceso-salida

orientados a flujos para un problema o una solución en la organización. Los especialistas consideran que los DFD son modelos de procesos y centran su análisis en ellos. En referencia a lo indicado, Yourdon (1993:50), señala que el analista debería producir varios DFD en su análisis estructurado porque estos pueden inferir en lo que respecta a:

Si el modelo corresponde al sistema actual o al sistema que se proponga.

Si el modelo corresponde a los detalles de implantación del sistema (sistema físico) o a los fundamentos del sistema (sistema lógico).

Al preparar un modelo, el analista se hace hincapié en los hechos y no en la forma en que estos se llevan a cabo. De esta manera, el enfoque se dirige hacia los aspectos lógicos, más que hacia los físicos del sistema. El diseño estructurado, utiliza un modelo gráfico para la descripción, fórmula las especificaciones funcionales para los módulos de software. Asimismo, incluye una descripción de la interacción entre los diferentes módulos pero sin mostrar la lógica interna en cada uno de éstos. Todas las definiciones de datos, procesos y demás información pertinente, se encuentran descritas en el diccionario de datos, que es un elemento central en el método de análisis estructurado.

Métodos de Construcción de Prototipos de Sistemas

La construcción de prototipos, según lo indica Yourdon (1993:51) “es una estrategia de desarrollo apropiada cuando no es posible determinar todos los requerimientos de los usuarios”. Para desarrollar un prototipo que es la representación de una versión del sistema de información que se emplea de inmediato y tiene las características esenciales pero no todos los detalles necesarios en la interfaz con el usuario ni tampoco un desempeño eficiente.

Cabe acotar, que existe la posibilidad de que el prototipo se convierta en el sistema deseado, si no sucede así, el analista puede hacer uso de la información obtenida en el y comenzar el desarrollo de un nuevo sistema y presentar uno nuevo o en su defecto se toma la decisión de abandonar el sistema en su totalidad.

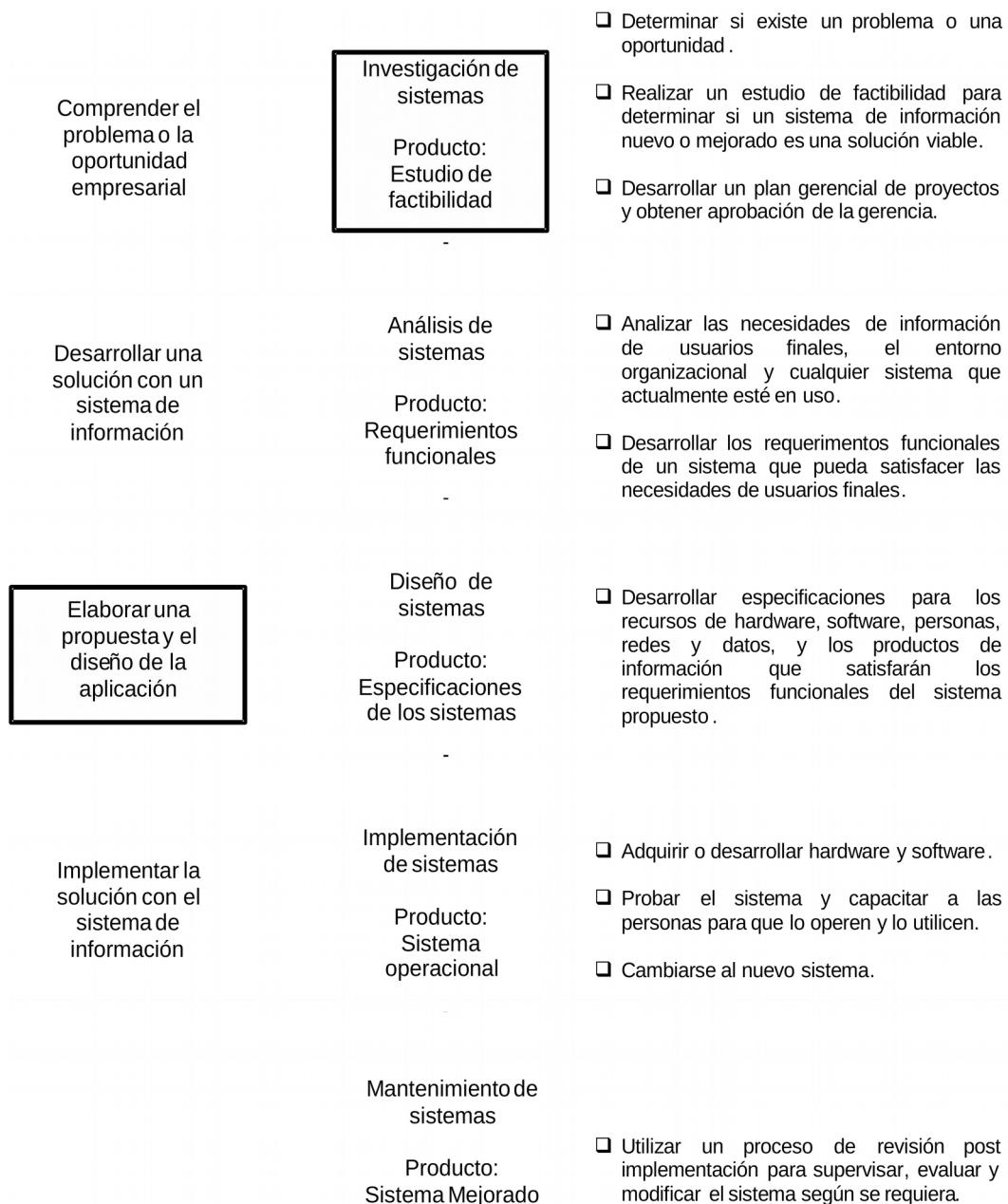


Figura 1. El Ciclo de Desarrollo de los Sistemas de Información O'Brien, J. (2001).
Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

Modelización de Sistemas

Un modelo es una representación de la realidad, generalmente representaciones gráficas del entorno real. La modelización de los sistemas se orienta a obtener un mejor conocimiento del mismo, se utilizan para definir las necesidades y los diseños. Estos muestran no solo lo que es o hace un sistema, sino su implantación física. Son útiles para documentar los datos existentes, sin embargo, con el transcurrir del tiempo se ha aprendido que las necesidades de datos de los sistemas a proponer, deberían especificarse, preferiblemente mediante modelos esenciales, entendiéndose estos, como aquellos independientes de la implantación, que describen la esencia del sistema (lo que hace o lo que debe hacer el sistema), sin tener en cuenta el modo de implantación física del mismo. Los modelos esenciales reciben a veces el nombre de modelos lógicos o modelos conceptuales.

La Modelización de Procesos

La modelización de los procesos es una técnica para la organización y la documentación de los procesos de un sistema, sus entradas, sus salidas y sus formas de almacenamiento de datos. Es una técnica de ingeniería de software. Existen numerosas herramientas de modelización de procesos, como lo son los modelos de procesos de flujo de datos (DFD), siendo éstos una herramienta a través de un sistema y los trabajos o procesos llevados a cabo por dicho sistema. Un proceso es un conjunto de tareas, acciones realizadas a partir de un flujo de datos de entrada para producir flujos de salida.

El principal objetivo de un proceso es transformar flujos de datos en entradas y salidas, permitiendo la actualización de los archivos y las bases de información, en el proceso se visualizan una vía por la que transitan paquetes de datos de composición conocida, que provienen del interior o exterior del sistema. La procedencia de la información define los límites del sistema. Entre los agentes internos se tienen; los departamentos, direcciones, secciones, etc. Entre los agentes externos se encuentran los clientes, proveedores y otros organismos.

Por lo general, los sistemas de información capturan datos para su uso posterior, estos datos se recopilan en archivos o almacenes. Un almacén es un inventario, representado por un rectángulo en cuyo interior se inscribe el nombre y código que lo identifica.

A continuación en la figura 2, presenta gráficamente la modelización de los procesos, flujo de datos, siendo estos las herramientas para que cualquier sistema funcione:

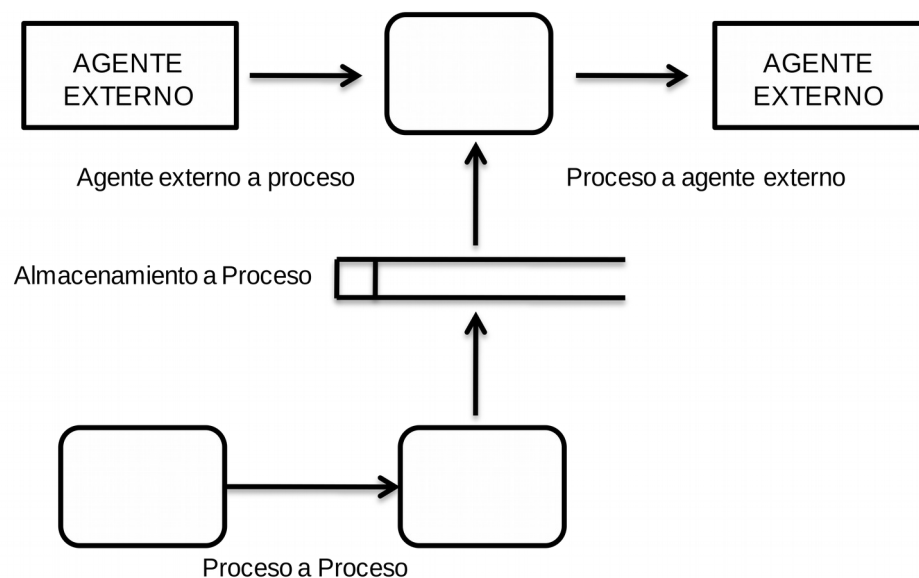


Figura 2. Modelización de procesos, según Yourdon, E. (1993). Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

La Organización

En la actualidad la organización podrá alcanzar las metas que se haya propuesto mediante el afán de conformar diversos recursos, como financieros, económicos, tecnológicos y humanos, siendo este último el más importante porque depende de ellos la consecución de los procesos para el logro de los objetivos.

Cabe destacar, que para seleccionar y reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajo competitivos toma años, es por ello, que las organizaciones han comenzado a considerar a los Recursos Humanos como su capital más importante, y, la correcta administración de los mismos como una de las tareas más determinantes.

Las decisiones sobre los Recursos Humanos que toma una empresa determinan su éxito, ya que sea que involucre a los directores ejecutivos o a empleados a nivel operativo. Administrar Recursos Humanos significa conquistar y mantener personas en la organización que trabajen y proporcionen el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable.

Es importante un esfuerzo coordinado de todo el personal para lograr una administración de empresa efectiva y para que la organización alcance los objetivos deseados. Una organización debe estar estructurada por un conjunto de cargos funcionales y jerárquicos a cuyas normas de comportamiento deben sujetarse todos sus miembros.

Es de mencionar, que el principio básico de esta forma de concebir una organización, plantea que, dentro de límites tolerables sus miembros se comportarán de modo racional, es decir, de acuerdo con las normas lógicas

de comportamiento prescritas para cada uno de ellos. En otras palabras, Chiavenato (2000:15), refiere a “la formulación de un conjunto lógico de cargos funcionales y jerárquicos basado en el principio de que los hombres funcionarán efectivamente de acuerdo con tal sistema racional”.

Asimismo, la teoría clásica hace demasiado énfasis en la organización formal; según Taylor y sus discípulos de la investigación científica, Chiavenato (1999;252) “la organización debe basarse en la división del trabajo y, por consiguiente, en la especialización del trabajador”. Según Fayol y sus seguidores de la escuela anatómica, la organización debe preservar su totalidad, su integridad global. El primer intento de definir y establecer racionalmente los cargos y tareas desempeñadas por las personas se dio con la administración científica, aspecto en que Taylor fue pionero.

Por lo mencionado hasta el momento, se desprende que para captar, seleccionar, procesar el ingreso, compensación, nómina, desarrollo, capacitación apropiado para la empresa, el administrador debe establecer los requisitos y preparar descripciones de las tareas que cada miembro del equipo debe realizar.

Igualmente, para orientar al personal, el administrador de la empresa debe contar con la actualización continua de los procesos, ya que esto, al tenerlo disponible en bases de datos pueda ayudar al personal nuevo a familiarizarse con su trabajo y, también será útil para relacionar al personal existente con nuevos programas, objetivos y metas de la organización.

La Administración

El término administración es bastante amplio y puede definirse de muchas formas. Sin embargo, para ahondar un poco en este concepto y facilitar su

comprensión y aplicación, se hace necesario consultar los análisis que sobre este aspecto han realizado numerosos estudiosos y especialistas de esta ciencia social.

Los autores Robbins y De Cenzo (1996:5), definieron a la administración como “el proceso de realizar actividades y terminirlas eficientemente con y a través de otras personas”.

Asimismo, Chiavenato (2000), define que Administrar

Es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación (p. 25).

La mayoría de los conceptos y otros más no citados demuestran y concuerdan que administrar es un proceso, es dinámica que interrelaciona principios y técnicas para lograr eficientemente una meta colectiva, disponiendo de recursos y esfuerzo.

Administración de Recursos Humanos

La Administración de Recursos Humanos, según lo manifiesta Chiavenato (2000):

Consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en la medida en que la organización representa el medio que permite a las personas que

colaboran en ella, alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo y tiene fundamentalmente los objetivos siguientes: Sociales, donde el administrador de recursos humanos se propone contribuir positivamente a las necesidades y demandas de carácter social siempre y cuando no afecten negativamente la organización. De la Organización, el administrador de recursos humanos logra su propósito cuando consigue alcanzar los objetivos generales establecidos por la misma. Funcionales, mantener la contribución de los recursos humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía; cuando las necesidades de la misma se cubren insuficientemente o cuando se cubre en exceso se incurre en dispendio de recursos. Individuales, contribuyen al logro de las metas que cada persona se ha fijado dentro de la organización (p. 165).

Asimismo, Robbins y De Cenzo (1996:187), refieren que la administración de recursos humanos es la “función de la administración dedicada a obtener, capacitar, motivar y retener a sus empleados”.

Según el citado autor, la administración de los recursos humanos persigue los siguientes objetivos: “1) Desarrollar, emplear y mantener en un nivel eficiente el equipo de trabajo. 2) Programar, organizar y controlar la actividad del personal”.

Dentro de este orden de ideas, se infiere que la administración de recursos humanos, consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas para promover el desempeño eficiente del personal. Mientras que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboren con ella para alcanzar los objetivos relacionados directamente o indirectamente con el trabajo. Asimismo, conseguir la eficiencia y eficacia de los recursos humanos disponibles en la organización. Véase figura 3.

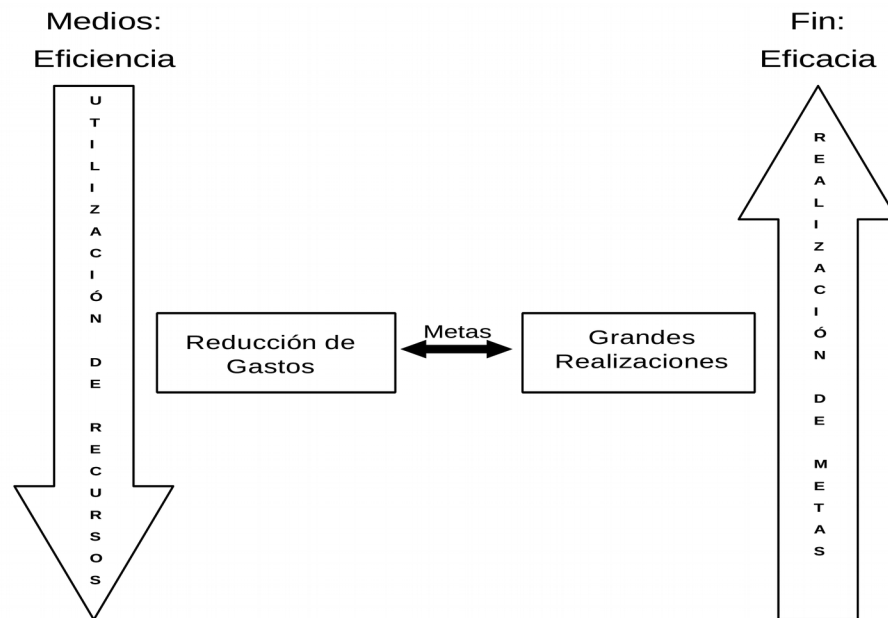


Figura 3. La administración busca la eficiencia y la eficacia Robbins, S. y De Cenzo, D. (1996:5). Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

Captación

En este sentido, Chiavenato (2002:95), refiere:

Es un conjunto de técnicas y procedimientos que busca atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos en la organización. Básicamente, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece, en el mercado de recursos, oportunidades de empleo que pretende llenar.

Asimismo, Dessler y Varela (2004:40), “Es importante el reclutamiento dentro de una organización porque mientras el número de aspirantes sea mayor, la contratación del nuevo empleado será más selectiva ya que se podría utilizar las técnicas de la entrevista para escoger al mejor”.

Así como, Mondy y Noe (2005:119) “Es el proceso de atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios, y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en una organización”.

Otros autores, como: Dolan, Cabrera, Jackson y Schuler, (2003:71). “Conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas cualificadas, de forma que la organización pueda seleccionar a aquellas más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo”.

Por último, Robbins y De Cenzo (1996:192). “Es el proceso de localizar, identificar y atraer candidatos capaces (p. 192).

De lo señalado anteriormente, captación es una actividad importante dentro de las organizaciones, porque a través de la publicación de cargos que requieren, atraen suficientes candidatos dentro de los cuales se va a escoger el más capacitado para desempeñar el puesto. Es por ello, cuanto mayor sea el número de aspirantes, más selectiva puede ser la contratación.

Se puede seleccionar a los solicitantes con los atributos que están relacionados más estrechamente con las especificaciones del puesto. El reclutamiento o captación ínsita y estimula a los individuos para que requieran la oportunidad de los cargos disponibles en las organizaciones.

Por otro lado, goza de gran relevancia dentro de la empresa porque es el primer paso dentro del subsistema de los recursos humanos y es el que va a permitir que las organizaciones tengan éxito.

Por último, el reclutamiento de personas se realiza teniendo en cuenta múltiples aspectos fundamentales para que este proceso sea realizado con eficacia, en donde se convocan y se atraen a la organización un grupo de personas calificadas para desempeñar un cargo dentro de la misma.

Selección

De acuerdo a la selección como proceso de comparación, plantea Chiavenato (2002:271). “La selección de recursos humanos es un sistema de comparación y de toma de decisión, para que tenga alguna validez es necesario que se apoye en un patrón o criterio determinado, el cual se toma con frecuencia a partir de las alternativas de información que mencionaremos a continuación”. Obsérvese la figura 4 para una mejor visualización.

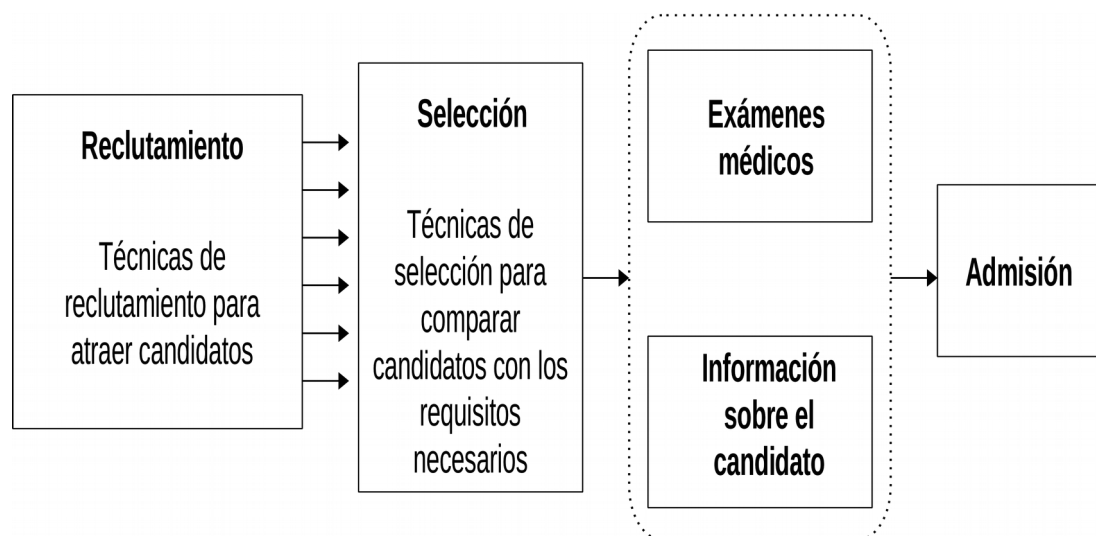


Figura 4. Proceso de Provisión de Personal. Chiavenato, I. (2002:271). Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

Análisis del Cargo

De lo planteado por Chiavenato (2002:246), el inventario de los aspectos intrínsecos (contenido del cargo) y extrínsecos (requisitos que deben cumplir el aspirante, factores de especificaciones) del cargo, “cualquiera que sea el método de análisis empleado, lo importante para la selección es la

información con respecto a los requisitos y a las características que debe poseer el aspirante del cargo”. En consecuencia, el proceso se concentrará en la búsqueda y la evaluación de esas exigencias y en las características de los candidatos que se presenten.

En síntesis, se afirma que el reclutamiento interno consiste en ocupar las vacantes existentes con el mismo personal que labora dentro de la organización; por medio del cual permite evaluar las competencias, capacidades y destrezas de los empleados, trasladándolos de un puesto a otro, en caso tal de que estos cumplan con los requisitos del cargo.

Compensación de Personal

Sobre este particular, la compensación es el conjunto de retribuciones, pagos o reconocimiento que recibe el trabajador, financieros o no. Esta retribución según Chiavenato (1999:409) “el dinero o su equivalente pagado por el empleador al empleado en función del cargo que éste ejerce y de los servicios que presta durante determinado período”.

La compensación constituye el centro de las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones. Todas las personas dentro de las organizaciones ofrecen su tiempo y esfuerzo a cambio de recibir dinero, representa intercambio de una equivalencia entre derechos y responsabilidades entre el empleado y el empleador.

Nómina

Es la unidad administrativa de la empresa encargado del proceso del cálculo de nómina. Su función principal es la realización de los cálculos

correspondientes a las asignaciones y/o deducciones que debe realizar el empleador a todos sus trabajadores por sus servicios prestados. Según lo establecido en la Ley del Trabajo Venezolana en su artículo 133, parágrafo uno), se mencionan:

El Salario: es la remuneración, provecho o ventaja devengada por el trabajador en forme regular y permanente cualquiera que fuere su denominación o métodos de cálculo siempre que pueda evaluarse en efectivo.

Subsidios, gratificaciones y primas: aquellas facilidades que el patrono otorga al trabajador con el propósito de que éste obtenga bienes y servicios que le permita mejorar su calidad de vida y la de su familia. Tienen carácter salarial.

Capacitación de Personal

De todo lo mencionado, vale la pena recordar que la administración de los recursos humanos, tiene como una de sus tareas, proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo (para ser lo más satisfactorio), así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. En consecuencia, se destacan a continuación los aspectos siguientes, esenciales en el estudio.

La Capacitación, según Robbins y De Cenzo (1996):

Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al [proceso](#) productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y [actitudes](#) necesarias para el mejor [desempeño](#) de todos los trabajadores en sus

actuales y futuros cargos, adaptándolos a las exigencias cambiantes del entorno (p. 202).

Diferencia entre Adiestramiento y Capacitación. De acuerdo, Robbins y De Cenzo (1996):

La capacitación no debe confundirse con el [adiestramiento](#), este último implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria específica.

El [adiestramiento](#) se torna esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo. Sin embargo, una vez incorporados los trabajadores a [la empresa](#), ésta tiene la obligación de desarrollar en ellos actitudes y conocimientos indispensables para que cumplan bien su labor (p. 203).

Ciertamente, el adiestramiento es desarrollar una destreza o una habilidad [física](#) a un colaborador a través de un [proceso](#) psicomotriz para que logre la adecuación a otro puesto. En cambio, la capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente una labor.

Desarrollo de Personal

Se refiere a [la educación](#) que recibe una [persona](#) para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene [objetivos](#) a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la [empresa](#) quiere desarrollar. Está orientado fundamentalmente a cargos de alta jerarquía. A continuación se presentan las diferencias entre capacitar y desarrollar.

Cuadro 1. Diferencias entre Capacitación y Desarrollo

Aspectos	Desarrollo	Capacitación
Qué transmite	Transformación, visión	Conocimiento
Carácter	Intelectual	Mental
Dónde se da	Empresa	Centros de trabajo
Con qué se identifica	Saber (qué hacer, qué dirigir)	Saber (cómo hacer)
Áreas de aprendizaje		Cognitiva

Nota: Fundamentos de Administración. Conceptos y Aplicaciones. Robbins, S. y De Cenzo, D. (1996). Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

La capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida [laboral](#) o profesional de la [persona](#) y pueden ayudar a desarrollar a la misma para responsabilidades futuras. El desarrollo, por otro lado, ayuda al individuo a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación porque lo prepara para ello o más largo plazo y a partir de [obligaciones](#) que puede estar ejecutando en la actualidad. La figura 5, muestra donde la orientación y capacitación pueden aumentar la aptitud de un empleado para un puesto.

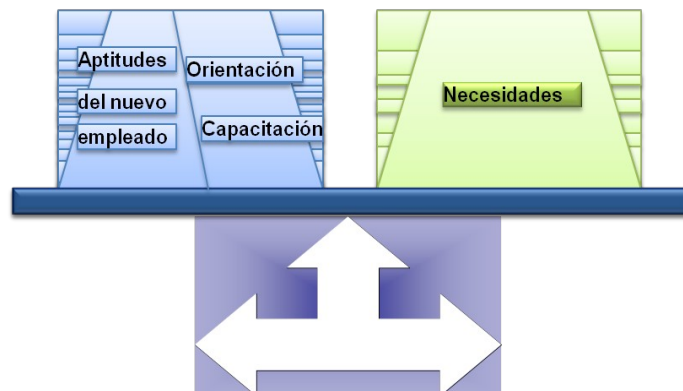


Figura 5: Equilibrio entre las aptitudes del nuevo empleado y las necesidades del

Puesto. Werther (2000:241). Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

Beneficios de la Capacitación de los Empleados

Los beneficios de la capacitación, traen como consecuencia, el desarrollo para acrecentar la competitividad del personal a través de su formación y entrenamiento, los cuáles son vitales para cualquier organización.

¿Cómo Beneficia la Capacitación a las Organizaciones?

1. Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
2. Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
3. Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
4. Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
5. Crea mejor imagen.
6. Mejora la relación jefes – subordinados.
7. Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
8. Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
9. Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
10. Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
11. Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
12. Ayuda a mantener bajos los costos.
13. Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Beneficios para el Individuo que repercuten favorablemente en la Organización:

1. Ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
2. Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
3. Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
4. Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
5. Permite el logro de metas individuales.
6. Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

***Beneficios en Relaciones Humanas, Relaciones Internas y Externas, y
Adopción de Políticas:***

1. Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
2. Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
3. Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
4. Hace viables las políticas de la organización.
5. Alienta la cohesión de grupos.
6. Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
7. Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Desarrollo de los Recursos Humanos

Mediante el desarrollo de los empleados actuales, se reduce la dependencia respecto al mercado externo de trabajo. Según, Werther y Davis (2000), cita:

Si los empleados se desarrollan adecuadamente, es más probable que las vacantes identificadas mediante el plan de recursos humanos se puedan llenar a nivel interno. Las promociones y las transferencias también demuestran a los empleados que están desarrollando una carrera y que no tienen sólo un puesto temporal (p. 257).

Es de hacer notar, que si la empresa desea promover a sus trabajadores, es imprescindible seleccionarlos y orientarlos para que adquieran: habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para desempeñarse en forma adecuada, si desean promover a esos empleados a puestos superiores y con mayores responsabilidades.

El desarrollo de los recursos humanos es un método efectivo para enfrentar varios de los desafíos que ponen a prueba la habilidad de las organizaciones modernas.

Sistema Operativo Linux

Linux es un sistema operativo libre, es decir, ha sido desarrollado por miles de usuarios de computadores a través del mundo, y la desventaja de estos, es que lo que te dan es lo que tu obtienes, dicho de otra forma no existe posibilidad de realizar modificaciones ni de saber cómo se realizó dicho sistema.

Este sistema operativo tiene todas las prestaciones que se pueden esperar de un Unix moderno y completamente desarrollado: multitarea real, memoria virtual, bibliotecas compartidas, carga de sistemas a demanda, compartimiento, manejo de debido de la memoria y soporte de redes TCP/IP.

La licencia tiene por objeto asegurar que Linux siga siendo gratuito y a la vez estándar. Por su naturaleza Linux se distribuye libremente y puede ser obtenido y utilizado sin restricciones por cualquier persona, organización o empresa que así lo desee, sin necesidad de que tenga que firmar ningún documento ni inscribirse como usuario.

Por todo ello, es muy difícil establecer quiénes son los principales usuarios de Linux. No obstante se sabe que actualmente Linux está siendo utilizado ampliamente en soportar servicios en Internet, lo utilizan Universidades alrededor del todo el mundo para sus redes y sus clases, lo utilizan empresas productoras de equipamiento industrial para vender como software

de apoyo a su maquinaria, lo utilizan cadenas de supermercados, estaciones de servicio y muchas instituciones del gobierno y militares de varios países.

Obviamente, también es utilizado por miles de usuarios en sus computadores personales. El apoyo más grande, sin duda, ha sido Internet ya que a través de ella se ha podido demostrar que se puede crear un sistema operativo para todos los usuarios sin la necesidad de fines lucrativos.

Sistema Operativo Windows

Es un [sistema operativo](#), es decir, un conjunto de programas que posibilita la administración de los recursos de una [computadora](#). Este tipo de sistemas empieza a trabajar cuando se enciende el equipo para gestionar el [hardware](#) a partir desde los niveles más básicos. El sistema operativo Windows o el MS-DOS es un sistema operativo de propietarios.

Es importante tener en cuenta que funciona tanto en las computadoras como en otros dispositivos electrónicos que usan microprocesadores (teléfonos móviles, reproductores de dvd, entre otros). En el caso de Windows, su versión estándar funciona con computadoras, aunque también existe una versión para teléfonos Windows Mobile.

En la actualidad Microsoft domina la mayor parte del mercado de sistemas operativos con comodidad, ya que Windows está instalado en más del 90% de los computadores con acceso a Internet en todo el mundo.

Entre sus principales aplicaciones que pueden ser desinstaladas por los usuarios o reemplazadas por otras similares sin que el sistema operativo

deje de funcionar, se encuentra el navegador internet explorer, el reproductor multimedia Windows Media, el editor de imágenes paint y el procesador de texto wordpad, entre otros.

Es de hacer notar, que la principal novedad que aportó Windows desde sus orígenes fue su atractivo visual y su facilidad de uso. De hecho, su nombre “ventanas” proviene de la forma en que el sistema presenta al usuario los recursos de su computadora, lo que facilita las tareas cotidianas.

Linux Vs. Windows. Ventajas y diferencias

La instalación

En Linux a pesar de todos los esfuerzos la instalación no resulta sencilla siempre, pero te permite personalizar totalmente los paquetes que quieras instalar.

En Windows la instalación es muy sencilla. Siempre y cuando estén presentes expertos en el área.

La compatibilidad

Ninguno de los dos sistemas operativos son totalmente compatibles con el hardware. Sin embargo, Windows es el que se acerca más.

Linux ofrece una alta compatibilidad ofreciendo, además, actualizaciones frecuentes.

Windows al ser parte de Microsoft ofrece una gran cantidad de drivers, ya que su gran poder económico, hace que las empresas mismas de hardware creen sus propios drivers.

Software

Linux al tener menos software en algunos campos sufre una menor aceptación por parte de las empresas.

Windows al ser el más fácil de usar en las empresas, posee una gran cantidad de software.

Fortalecimiento

Linux se ha caracterizado siempre por la potencia de su sistema, ya que pueden pasar meses e incluso años sin la necesidad de apagar o reiniciar el equipo, también si una aplicación falla simplemente no bloquea totalmente al equipo.

Sin embargo, en Windows hay que reiniciar cuando se cambia la configuración del sistema, o se haga cualquier cambio, se bloquea fácilmente cuando ejecuta operaciones por simples que sean, por lo que hay que reiniciar el equipo.

Conclusión

Windows y Linux como Sistemas operativos son ambos excelentes, sin embargo, tienen ventajas e inconvenientes.

Cuadro 2. Ventajas y desventajas en los Sistemas Operativos Linux y Windows.

Ventajas del Linux	Ventajas del Windows
Sistema Operativo Libre	Sistema Operativo de propietarios
No hay que reiniciar	Hay que reiniciar cuando se cambia la configuración
Ideal el uso para base de datos	Correcto para soporte en los procesos de las empresas
Es muy seguro	Presenta críticas por problemas de Seguridad
No tiene variedad de software	Tiene gran cantidad de software
Maneja pocos campos	Variedad de trabajos en muchas áreas empresariales

Nota: Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

De lo planteado en el cuadro 2. Se desprende la importancia de los Sistemas Operativos para los procesos que se llevan en cualquier organización. Es el caso de la presente empresa después de trabajar con el sistema Linux y, por su alto grado de crecimiento, se detectó la necesidad de cambiar su plataforma para un sistema acorde a satisfacer sus necesidades, además de bajar los costos tecnológicos, ya que con el Sistema Linux por ser un software libre tenían que pagar programadores para la atención de los usuarios. En cambio, al implantar el Sistema Operativo Windows, se diseñó un software administrativo bajo este ambiente, exclusivamente para los procesos que maneja la empresa y para apoyar al trabajador en su labor día a día. Dejando el anterior Sistema Operativo como Base de Datos.

En consecuencia, la organización adquirió la licencia del Software Saint System Enterprise, con el propósito de buscar soluciones a los problemas de información en la empresa. Por lo que necesitaron del soporte de los ingenieros en sistemas en el aprendizaje del manejo de dicho software. Así como, el continuo seguimiento a los procesos administrativos.

Es de hacer notar, que este software por ser la empresa propietaria por la compra de la licencia, tiene soporte técnico y a la hora de cualquier problema de inmediato tendrá soluciones. Además, del mejoramiento y expansión del software.

Con referencia a lo anterior, a continuación se presentan algunas consideraciones del Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise.

Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise

Este software representa una innovación en Sistemas de Información Integral, ya que sirve para que formulen sus conclusiones sobre el desempeño de la organización. Por medio de esta información y otros elementos de juicio el usuario general podrá evaluar el futuro de la empresa y tomar decisiones de carácter económico y gerencial sobre la misma.

Además, ofrece capacidades para una adaptación sin precedentes y una arquitectura abierta única, desarrollada con herramientas estándar de la organización.

Ventajas

Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir.

Facilita las funciones administrativas de planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa.

Evita la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes, entre otras.

Examina y recupera los datos provenientes del ambiente que captura los datos, a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa; organiza y selecciona los datos y, los presenta en formas para realimentación de los gerentes, proporcionándoles los medios para generar la información.

En términos de relación costo-beneficio, en el caso del software Saint es baja en comparación con el Linux, pues no se requiere de la presencia continua del personal especializado en el área de sistema en la empresa, para resolver cualquier eventual problema que se pueda presentar o para nuevos desarrollos.

Subsistema de Información Administrativa

Ventajas

Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir Facilita las funciones administrativas: captación y selección, el ingreso de personal, compensación, Nómina, desarrollo de personal, la capacitación y el monitoreo de personal. Ver Anexo B.

Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa.

Evita la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.

Menor esfuerzo en la realización de las tareas.

Ahorro de Tiempo.

Se obtiene de la empresa que suministró la licencia asesoría y capacitación.

Manejo del sistema por el usuario.

Vertiginosa la búsqueda de cualquier información referente a los subsistemas de recursos humanos.

Todos los sistemas se encuentran automatizados.

Importancia

Es vital ya que examina y recupera los datos provenientes del ambiente que captura los datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa que filtra, organiza y selecciona los datos y los presenta en reportes para información a los jefes de departamento, gerentes, proporcionándoles los medios para la toma de decisiones.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando e indagando en diferentes páginas Web, se encontraron infinidad de trabajos sobre el tema. Es por ello, que el investigador cree conveniente presentar a continuación dicha información.

Cuadro 3. Debilidades y fortalezas de los Sistemas Operativos Windows y Linux.

CATEGORIA	WINDOWS	LINUX
VERSIONES	Al ser Windows un sistema de propiedad de una empresa, ella es la única que puede desarrollar una versión de este, por ejemplo: Windows 7, Vista, XP.	Es software libre, por lo que encontramos diferentes versiones (hay más de 100 y son llamadas distribuciones) desarrolladas y adaptadas para diferentes necesidades.
SISTEMA DE ARCHIVOS	Desde la versión XP hacia delante, Windows utiliza el sistema de archivos NTFS.	En Linux se utiliza sistemas de archivos de Ext (2,3 y 4).
ASPECTO	Interfaz gráfica de Windows XP, Vista y Windows 7.	Tiene varios administradores de escritorio (como KDE y Gnome).
SOPORTE DE HARWARE	Trabaja con drivers, normalmente distribuidos en cd con el hardware.	Tiene base de datos interna de hardware y dispositivos.
APLICACIONES	Los ejecutables son: EXE y los programas son compatibles con la mayoría de las versiones de Windows.	Cada distribución de Linux tiene su modo de instalar aplicaciones.
SOPORTE	La licencia que se adquiere viene acompañada por un soporte técnico.	Se obtiene soporte de la comunidad Linux o soporte oficial si se desea.
ACTUALIZACIÓN	Windows libera una nueva versión cada cuatro años aproximadamente.	Linux libera actualizaciones cada seis meses.
SEGURIDAD	Existen miles de virus desarrollados para Windows.	No existen virus desarrollados para Linux.
REQUERIMIENTOS	Requiere de memoria RAM y disco duro específicos.	Requerimientos mínimos.

Nota: Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

Muchas empresas en estos momentos realizan su reingeniería de sistemas de Información de la siguiente manera: montan sus servidores de Bases de Datos en el Sistema Operativo Linux, por su gran velocidad y confiabilidad y sobre todo libre de virus, los cuales se mantienen totalmente protegidos. A su vez, montan sus ERP Sistemas administrativos (Saint, Profit plus, A2, premiun Soft) y sus estaciones de trabajo (redes) bajo el ambiente Windows Xp, Vista o 7, por su interfaz gráfica que ya se conoce y que es la

más utilizada por los usuarios, es el caso del centro de estudio.

Empresa de Mantenimiento y Servicios

En sus comienzos la empresa se dedicó a la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento, bajo contratación fija y eventual. En la actualidad, además de trabajos de limpieza y mantenimiento, se especializaron en trabajos de pintura, impermeabilización y lavado de fachadas de inmuebles, así como, trabajos de jardinería.

Visión

Somos una familia global diversa, con una tradición de la cual estamos orgullosos, comprometida con pasión a ofrecer servicios excepcionales que mejoren la calidad de vida de las personas.

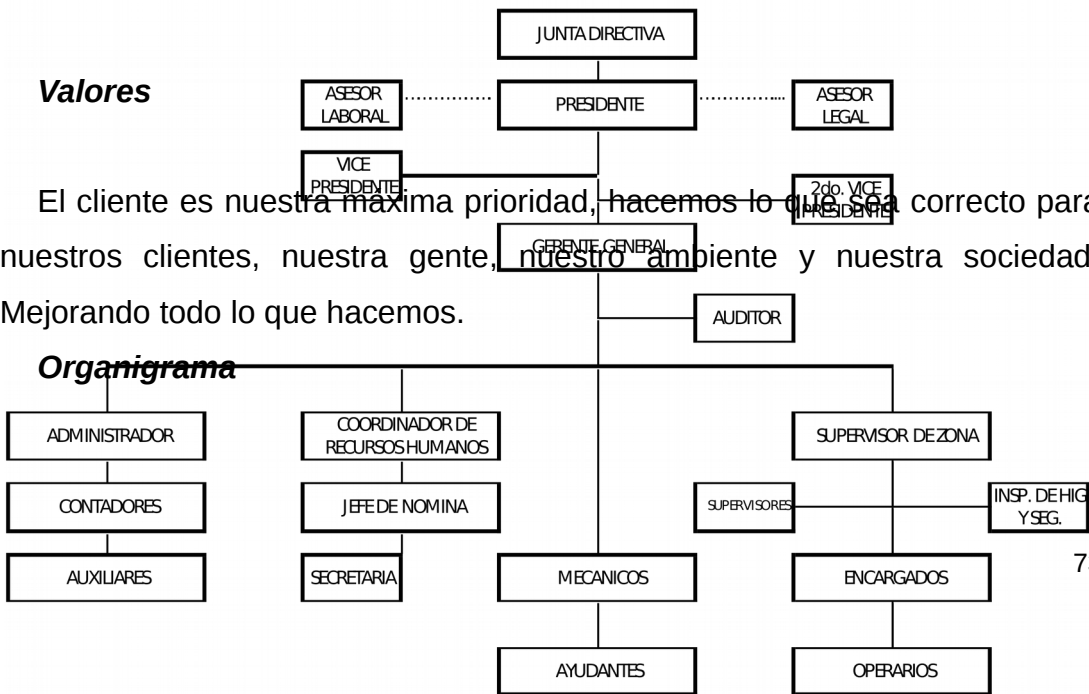
Misión

Ser la Compañía líder en servicio y mantenimiento Orientada hacia nuestros clientes.

Valores

El cliente es nuestra máxima prioridad, hacemos lo que sea correcto para nuestros clientes, nuestra gente, nuestro ambiente y nuestra sociedad. Mejorando todo lo que hacemos.

Organigrama



Fuente: Suministrada información por el Departamento de Recursos Humanos.

Definición de Términos Básicos

Sistema: conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan) procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores a analizar problemas, visualizar asuntos complejos y crear productos nuevos

La Organización: conjunto lógico de cargos funcionales y jerárquicos basado en el principio de que los hombres funcionarán efectivamente de acuerdo con tal sistema racional.

Administración: es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la

organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

Administración de Recursos Humanos: función de la administración dedicada a obtener, capacitar, motivar y retener a sus empleados. La administración de los recursos humanos persigue los siguientes objetivos: 1) Desarrollar, emplear y mantener en un nivel eficiente el equipo de trabajo. 2) Programar, organizar y controlar la actividad del personal.

Captación: es un conjunto de técnicas y procedimientos que busca atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos en la organización. Básicamente, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece, en el mercado de recursos, oportunidades de empleo que pretende llenar.

Selección: es un sistema de comparación y de toma de decisión, para que tenga alguna validez es necesario que se apoye en un patrón o criterio determinado, el cual se toma con frecuencia a partir de las alternativas de información que mencionaremos a continuación.

Análisis del Cargo: el inventario de los aspectos intrínsecos (contenido del cargo) y extrínsecos (requisitos que deben cumplir el aspirante, factores de especificaciones) del cargo, cualquiera que sea el método de análisis empleado, lo importante para la selección es la información con respecto a los requisitos y a las características que debe poseer el aspirante del cargo.

Compensación de Personal: el dinero o su equivalente pagado por el empleador al empleado en función del cargo que éste ejerce y de los servicios que presta durante determinado período.

Nómina: su función es la realización de los cálculos correspondientes a las asignaciones y/o deducciones que debe realizar el empleador a todos sus trabajadores por sus servicios prestados.

Capacitación: es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al [proceso](#) productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y [actitudes](#) necesarias para el mejor [desempeño](#) de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos, adaptándolos a las exigencias cambiantes del entorno.

Desarrollo de Personal: se refiere a [la educación](#) que recibe una [persona](#) para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene [objetivos](#) a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la [empresa](#) quiere desarrollar. Está orientado fundamentalmente a cargos de alta jerarquía.

Desarrollo de los Recursos Humanos: si los empleados se desarrollan adecuadamente, es más probable que las vacantes identificadas mediante el plan de recursos humanos se puedan llenar a nivel interno. Las promociones y las transferencias, también demuestran a los empleados que están desarrollando una carrera y que no tienen sólo un puesto temporal.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, está referido según Balestrini (2001:125), en “el momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación”.

En otras palabras, poner de manifiesto, sistematizar; con el propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y del reconstruir los datos, a partir de los aspectos teóricos investigados.

Diseño de Investigación

El presente estudio, según el Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador - UPEL (2003:14), se encuentra enmarcado en un Diseño de Campo, el cual consiste en el “análisis sistemático de problemas en la realidad. Con el propósito, bien sea, de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia”.

Arias (2006:31), la conceptualiza como “la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes”.

Tipo de Investigación

Con respecto a este término, Balestrini (2001:132), la enmarca dentro del tipo de investigación descriptiva, “no se manipula ninguna variable”. Se limita a observar y a describir los fenómenos.

Asimismo, Silva (2008), la identifica de la siguiente manera:

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objetivo de estudio o una situación concreta: señala sus características y propiedades interpreta lo que es y describe la situación de las cosas en el presente. Combinada con ciertos criterios de clasificación, sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Sirve de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad (p. 21).

En atención a lo antes planteado, el estudio fundamenta su análisis de los resultados obtenidos, directamente de la realidad, hecho este que representa su ubicación como una investigación de campo de naturaleza descriptiva y, posteriormente, puntualizar las conclusiones y recomendaciones.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Es el desarrollo de las diversas técnicas, según el objeto a que se apliquen y que no se excluyen entre sí. Es importante, precisar, por una parte, saber elegir la más adecuada y por otra utilizarla convenientemente.

Al respecto, Hernández, Fernández, y Baptista (2000:234), indican que “recolectar datos implica tres actividades intrínsecas: Seleccionar el instrumento: En este caso se seleccionó el cuestionario. Aplicación del

instrumento de medición: Lograr obtener la medición, mediante la observación de las variables. Preparar las mediciones obtenidas: Para poder analizarlas correctamente”.

Asimismo, Silva (2008), destaca:

Cada tipo de investigación requiere de técnicas apropiadas a utilizar y cada técnica establece sus propios instrumentos, herramientas o medios a emplear. La recolección de datos es un proceso estrechamente relacionado con el análisis de los mismos. Esta fase del proyecto implica dos importantes actividades: elegir o desarrollar un instrumento de medición para aplicarlo. Medir significa asignar valores a objetos o eventos siguiendo ciertas reglas. Entre las técnicas más utilizadas se tienen la observación, la entrevista y la encuesta (p. 107).

De acuerdo a lo planteado, se seleccionaron tres tipos de instrumentos:

Primero: La entrevista no estructurada, conformada por 23 ítems que según Silva (2008:111) “sigue un formato básico, o guión, cuya aplicación es libre de acuerdo con el criterio del entrevistador, las preguntas son abiertas y no estandarizadas”. Ver Anexo A.

Segundo y Tercero: el cuestionario, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2000:391) “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. El caso en estudio, uno compuesto por preguntas cerradas de clase dicotómica precodificada, el otro bajo la escala de Likert.

De acuerdo a lo indicado, Silva (2008:113), indica el cuestionario con preguntas cerradas “son de varias clases: dicotómicas; opción múltiple; escala de Likert; diferencial semántico; escala de importancia; escala de calificación y escala de intención”.

El instrumento que contiene preguntas dicotómicas, según el referido autor, son preguntas que ofrecen dos opciones para la respuesta (SI-NO) y está compuesto por 20 ítems. Se le aplicó el coeficiente de Kuder-Richardson20, mediante la técnica para el cálculo de la confiabilidad de un instrumento aplicable sólo a investigaciones en las que las respuestas a cada ítem sean dicotómicas o binarias, es decir, puedan codificarse, como 1 ó 0.

Es de comentar, Hernández, Fernández, y Baptista (2006:302), refieren que “es necesario insistir que cada ítem y variable deberán tener una codificación (códigos numéricos) para sus categorías, a esto se le conoce como precodificación”. Ver Anexo A-1.

Seguidamente, el tercer instrumento se diseñó sobre la escala de actitud o likert, bajo el método Alfa de Cronbach, compuesto por 18 ítems. Conteniendo afirmaciones para medir la reacción del sujeto en cinco categorías; siempre (5); casi siempre (4); a veces (3); casi nunca (2); Nunca (1), ante la cual el encuestado debe manifestar su grado de aceptación o rechazo. Ver Anexo A-2.

Efectivamente, la formalización de los instrumentos es fundamental para garantizar la calidad de las respuestas y del proceso de codificación. En los cuestionarios, así como la entrevista, se adoptó un formato claro que facilite su cumplimiento al máximo.

Población y Muestra

Población

Respecto a este aparte, Balestrini (2001:137), señala “una población o universo está referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en el estudio”.

También, Arias (2006:81.), indica "es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio".

Otros expertos en el área Hernández, Fernández, Baptista (2000:140), señalan que la población es el "conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones".

En consecuencia, la población objeto a estudio se encuentra representada por veinte (20) empleados adscritos al área administrativa, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 4. Descripción de la Población

Personal	Nº
Presidente	1
Gerente	1
Audidores	3
Contadores	2
Administrador	1
Coordinador de Recursos Humanos	1
Jefe de Nómina	1
Supervisores	1
Analistas	6
Auxiliares	3
Total de Personal	20

Nota: Información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa. Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

Muestra

Sobre este segundo término, Balestrini (2001:141), plantea que “la muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”.

Igualmente, Hernández, Fernández, Baptista, (2000:212), señalan que “la muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características, el cual recibe el nombre de población”.

En este sentido, Tamayo y Tamayo (2002:115), destaca que “cuando seleccionamos algunos de los elementos, con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a ese grupo de elementos como muestra”.

En consecuencia, la selección de la muestra se tomó de la población y, de lo referido por los autores Hernández, Fernández, Baptista, (2000:212), señalan que “la muestra dirigida propone un procedimiento de selección informal, es decir, la elección de los sujetos no dependen de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino, la decisión del grupo de investigadores”. Como resultado de lo planteado, la muestra propone un procedimiento de selección informal, quedando conformada de acuerdo al criterio del investigador.

Cuadro 5. Representación de la Muestra

Personal	Nº
Contadores	2
Administrador	1
Coordinador de Recursos Humanos	1
Jefe de Nómina	1
Supervisores	1
Analistas	6
Auxiliares	3
Total de Personal	15

Nota: Información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa. Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

De acuerdo a lo planteado, la muestra quedó conformada por empleados relacionados directamente al Software Saint System Enterprise – Módulo de Recursos Humanos (Usuarios).

Validación del Instrumento

En este orden de ideas, Hernández, Fernández, Baptista (2006:278), acotan que “la validez de contenido es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en que la medición representa al concepto medido”.

El criterio de validez del instrumento tiene que ver con la validez del contenido y de construcción. La validez establece relación del instrumento con las variables que pretende medir y la validez de construcción relaciona los ítems del cuestionario aplicado; con los basamentos teóricos y los

objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica.

Por otro lado, la validez de un instrumento, según Arias (2006:79), “significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir”.

En tal sentido, la validez de construcción del instrumento queda reforzada por la inclusión del cuadro técnico metodológico que establece la conexión de cada ítem del cuestionario, con el soporte teórico que le corresponde, información que permitió la validación a través de la técnica de “juicios de expertos”. Posteriormente, se solicitó la asesoría y colaboración de los profesores adscritos a la Escuela de Relaciones Industriales, expertos en las áreas de computación, estadística y metodología, con el fin de verificar la veracidad del instrumento a ser aplicado. Ver Anexo B.

Confiabilidad del Instrumento

Con respecto a la confiabilidad, Silva (2008:116), manifiesta que “la confiabilidad es la consistencia y exactitud de los resultados; es decir, que los resultados obtenidos por el instrumento sean similares si se vuelven a aplicar sobre las mismas muestras en igualdad de condiciones”. Es decir, la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos

De igual forma, la confiabilidad del instrumento de medición lo refiere Hernández, Fernández, Baptista (2006:277), “al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto y objeto produce iguales resultados”. Asimismo, “al grado en que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes”.

En consecuencia, el cuestionario aplicado al personal del departamento, se elaboró un archivo bajo el programa Microsoft Office Excel (2007), donde se vaciaron los resultados emitidos por los sujetos. Luego se aplicó la fórmula de Kuder Richardson 20, recomendada para cuestionarios dicotómicos con preguntas cerradas, con opciones de Si (1) y No (0), obteniéndose la confiabilidad de = 0,66 resultando dentro de la escala de fiabilidad un nivel aceptable.

Por último, el tercer cuestionario aplicado a la totalidad de la muestra, diseñado bajo la escala likert con afirmaciones de cinco alternativas, se llevo a cabo según lo indica Hernández, Fernández, Baptista (2006:289), el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach “se calcula de dos (2) maneras, sobre la base de varianza de los ítems y sobre la base de la matriz de la correlación de ítems”. Ejecutándose al igual que el anterior, una base de datos mediante la aplicación del programa Microsoft Office Excel (2007), y, después se aplicó la fórmula, resultando que $\alpha = 0,86$. Demostrando una confiabilidad alta. A continuación se muestran la formulas con los respectivos resultados:

Kuder Richardson 20:

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[\frac{st^2 - \sum p \cdot q}{st^2} \right]$$

Kr₂₀

K= número de ítems del instrumento

p= personas que responden afirmativamente a cada ítem

q= personas que responden negativamente a cada ítem

St²= varianza total del instrumento

$$r_{tt} = \frac{10}{10-1} \left[\frac{4,44 - 2,64}{4,44} \right]$$

$$r_{tt} = 1,11 \left[0,59 \right]$$

$$r_{tt} = 0,66$$

Alfa de Crombach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K : El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{18}{18-1} \left[1 - \frac{126,83}{656,83} \right]$$

$$\alpha = 1,06 \left[1 - 0,19 \right]$$

$$\alpha = 0,86$$

Técnicas de Análisis de los Resultados

Una vez validado los instrumentos, se aplicaron y recopiló la información, presentándola mediante cuadros especificando el indicador; número de ítems; descripción del ítem; distribución de la frecuencia y el porcentaje (%). Seguidamente, se muestran gráficos en barra para visualizar mejor el resultado.

Por último, se presentan los análisis pertinentes por indicador, para lo cual se definieron los criterios que se relacionan con los resultados arrojados de las tabulaciones. Permitiendo, finalmente derivar las conclusiones y recomendaciones.

Estrategias Metodológicas

Se encuentran dirigidas hacia las acciones que le van a permitir al investigador indagar sobre el tema estudiado, los pasos y el camino que se necesita recorrer para la ejecución del trabajo especial de grado, con la finalidad de cumplir los objetivos planteados. Para obtener una visión más puntual de los procedimientos utilizados a medida que se desarrolle el estudio.

Dichas estrategias también permiten orientar y garantizar al investigador que se cumplan los objetivos que se quieren alcanzar, a través de la definición de un plan o procedimiento desde el punto de vista técnico que defina los pasos a seguir para el desarrollo global de la investigación, el cual está definida desde la recolección de datos hasta el análisis e interpretación de los mismos.

Para llevar a cabo la investigación se efectuó en primer lugar una revisión documental a través de fuentes bibliográficas, trabajos de grado, consultas electrónicas, con la finalidad de establecer el tema de investigación. Luego se planteó el problema de la investigación, donde se delimitó el tema que se pretende investigar; posteriormente se establecieron los objetivos, general y específicos, indicando hasta donde se debe llegar en el actual estudio. Finalmente la justificación del por qué vale la pena llevar a cabo dicha investigación.

Ante todo ello, surge una diversidad de inquietudes que se desean abordar y que dan paso a la elaboración del cuadro técnico metodológico, donde se tomarán los objetivos específicos de la investigación como base, y

que constituirán la referencia para el planteamiento de las dimensiones sujetas a evaluación.

Cuadro 6. Técnico Metodológico (Cont...)

Objetivo Específico	Variable	Definición
Analizar el funcionamiento en los procesos empleados por el Departamento de Recursos Humanos en la empresa, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.	Funcionamiento en los procesos empleados por el Departamento de Recursos Humanos.	Prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo.
Considerar los atributos del Sistema Saint System Enterprise con respecto a los requerimientos en la gestión del Departamento de Recursos Humanos en la empresa, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.	Atributos del Sistema Saint System Enterprise con respecto a los requerimientos en la gestión del Departamento de Recursos Humanos	La gestión de recursos humanos “debe obtener y mantener una base de datos eficiente. La necesidad de tener información actualizada y confiable y la manera óptima de poner en práctica políticas de personal para lograr sus objetivos.
Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Gestión Empresarial Sistema Saint System Enterprise en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.	Nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Gestión Empresarial Sistema Saint System Enterprise en el Departamento de Recursos Humanos	Se centra en el suministro de información y respaldo para la toma de decisiones efectivas e un momento dado, proporcionando información y respaldo en cuanto a datos de trabajadores, datos operacionales, datos corporativos, datos económicos y actualización del Sistema.

Nota: Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

Cuadro 6. Técnico Metodológico

Dimensión	Indicador	Ítem	Fuente	Tec. e Inst.
Procesos	Procesos y participantes	1-4	Coordinador Analistas de RRHH	E N T R E V I S T A
Necesidad de información	Actividad	5-6		
	Participantes	7-9		
Selección del sistema	Resguardo de información	10-11		
	Accesibilidad de información	12		
	Calidad de la información	13		
	Cantidad de Información	17-18		
	Presupuesto	19		
	Similitud	21-22		
	Elección			
Realización de las tareas	Admisión de Personas	1-6	Coordinador Analistas y Auxiliares de RRHH	C U E S T I O N A R I O
	Captación y selección	7-9		
	Aplicación de Personas	10-13		
	Ingreso	14-16		
	Compensación de Personal	17-20		
	Nómina			
	Desarrollo de personal			
	Capacitación			
	Monitoreo de Personal			
Resultados de la implementación del Sistema	Esfuerzo al realizar las tareas	1-3	Contadores Administrador Coordinador de RRHH Jefe de Nómina Supervisores Analistas Auxiliares	C U E S T I O N A R I O
	Ahorro de tiempo	4-5		
	Resguardo de la información almacenada	6-7		
	Asesoría y adiestramiento	8-9		
	Manejo del sistema por el usuario	11-12		
	Búsqueda de personal	13-14		
	Captación	15-18		
	Sistematización de los procesos			

Nota: Elaborado por el autor Ruíz, José (2013).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Después de aplicar el instrumento a los sujetos en estudio y recopilada la información pertinente, se procedió a la tabulación y codificación de los datos, por medio de la estadística descriptiva. El procedimiento se inició agrupando, ordenando y tabulando de forma manual y computarizada la información obtenida, los resultados se ilustraron en cuadros y gráficos para ser visualizado con mayor precisión.

Asimismo, los resultados presentaron mediante frecuencia relativa (fr) y porcentaje (%), se analizó cada ítem, en el que se estableció el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Gestión Empresarial Sistema Saint System Enterprise en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa, ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Convirtiéndose en el fin último, establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Seguidamente se distinguen los resultados de la entrevista no estructurada y de los dos cuestionarios (tipo encuesta), por medio de cuadros y gráficos representativos. Así como, el respectivo análisis para cada ítem.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. Aplicada al sujeto 1

1. ¿Indique los procesos que lleva en el departamento?	Admisión de Personas Captación y selección Aplicación de Personas Ingreso Compensación de Personal Nómina Desarrollo de personal Capacitación Relaciones laborales Seguridad e Higiene Industrial
2. ¿Cuáles son los procesos que realiza apoyándose en el sistema?	Todos.
3. ¿Usted cree, que el sistema de información agiliza los procesos dentro del departamento de Recursos Humanos?	Si, relativamente presenta inconvenientes en los acumulados.
4. ¿Qué necesidad tuvo la empresa y el departamento para implantar el sistema?	Aumento de personal, índice de expansión.
5. ¿Quiénes fueron los líderes para llevar a cabo la implantación del sistema de información?	Los propietarios.
6. ¿Qué personal intervino en la implantación del sistema de información?	Personal Administrativo.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

7. ¿Indiqué los métodos utilizados para proteger la información?	Existe On Master. Activo para resguardo de la información constantemente.
8. ¿Cree usted, que la anterior forma de almacenar la información era la más idónea?	No, la actual forma es mejor.
9. ¿Considera usted, que el actual sistema es beneficioso para el resguardo de la información almacenada?	Si, porque aunque exista cualquier anomalía con el sistema. La información se resguardada.
10. ¿Le resulta fácil acceder a la información almacenada al momento de necesitarla para ejecutar sus tareas dentro del departamento?	Depende de los usuarios que están conectados.
11. ¿Piensa usted, que la obtención de información ha mejorado?	Si, notablemente.
12. ¿La calidad de información que maneja el departamento de Recursos Humanos es adecuada para la gestión del departamento?	Si, en su mayor parte.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

13. ¿Considera usted, que el departamento amerita tener el presente sistema para mejorar los procesos?	Si, por la celeridad.
14. ¿Considera que en la implantación del actual sistema se presentaron muchos problemas?	Si, se presentaron problemas al momento.
15. ¿Qué problemas se presentaban en el cálculo de la nómina?	Formulas invalidas_____ Ingreso de Variaciones incorrectas_____ Otros: X
16. ¿Cuales fueron los factores que incidieron en la generación de errores en los procesos que lleva a cabo?	Falta de conocimiento____ Falta de adiestramiento____ Inexistencia de un Sistema____ Otros: X
17. ¿Tiene conocimiento del costo de la adquisición e implantación del sistema?	No, tengo conocimiento.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

18. ¿Podría indicar el costo para capacitar al personal en el manejo del sistema?	Curso de capacitación por un costo de Bs. 5.000,00.
19. ¿El sistema cubre la totalidad de las necesidades presentes en el departamento?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? _____ De ser negativo ¿Porqué? No cubre información de vanguardia.
20. ¿Usted tiene conocimiento el uso de esté sistema en otras organizaciones?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? No poseo conocimientos. Qué opinión le merece _____ _____
21. ¿Qué interés tuvieron para implementar este sistema y porqué no otro?	Motivos económicos.
22. ¿Tiene conocimiento del proceso utilizado para elegir el sistema actual?	Si, lo poseo, más no la autorización.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. Aplicada al sujeto 2

1. ¿Indique los procesos que lleva en el departamento?	Análisis de datos y sus variaciones sobre la data de todo el personal.
2. ¿Cuáles son los procesos que realiza apoyándose en el sistema?	Proceso de Nómina: carga en el sistema y sus debidos cálculos.
3. ¿Usted cree, que el sistema de información agiliza los procesos dentro del departamento de Recursos Humanos?	Si, por su proceso mecanizado.
4. ¿Qué necesidad tuvo la empresa y el departamento para implantar el sistema?	Crecimiento y mejoramiento de la organización.
5. ¿Quiénes fueron los líderes para llevar a cabo la implantación del sistema de información?	Los propietarios y alta gerencia.
6. ¿Qué personal intervino en la implantación del sistema de información?	Personal Externo.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

7. ¿Indiqué los métodos utilizados para proteger la información?	Se resguarda en una computadora central. Sin Modem.
8. ¿Cree usted, que la anterior forma de almacenar la información era la más idónea?	No, el actual sistema es mejor.
9. ¿Considera usted, que el actual sistema es beneficioso para el resguardo de la información almacenada?	Si, ya que evita elementos externos que causen daño.
10. ¿Le resulta fácil acceder a la información almacenada al momento de necesitarla para ejecutar sus tareas dentro del departamento?	Si, ya que los cambios no fueron bruscos.
11. ¿Piensa usted, que la obtención de información ha mejorado?	Si, ya que el sistema, se encarga de hacer casi todo.
12. ¿La calidad de información que maneja el departamento de Recursos Humanos es adecuada para la gestión del departamento?	Si, en su mayoría.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

13. ¿Considera usted, que el departamento amerita tener el presente sistema para mejorar los procesos?	Si, los mejora.
14. ¿Considera que en la implantación del actual sistema se presentaron muchos problemas?	Algunos, sin embargo, mejoraron con respecto al anterior.
15. ¿Qué problemas se presentaban en el cálculo de la nómina?	Formulas invalidas_____ Ingreso de Variaciones incorrectas_____ Otros: X
16. ¿Cuales fueron los factores que incidieron en la generación de errores en los procesos que lleva a cabo?	Falta de conocimiento_____ Falta de adiestramiento_____ Inexistencia de un Sistema X Otros_____
17. ¿Tiene conocimiento del costo de la adquisición e implantación del sistema?	Dieciséis millones como estimado para el año 2009.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

18. ¿Podría indicar el costo para capacitar al personal en el manejo del sistema?	Estaba incluido en el costo.
19. ¿El sistema cubre la totalidad de las necesidades presentes en el departamento?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? _____ De ser negativo ¿Porqué? Nómina trimestral.
20. ¿Usted tiene conocimiento el uso de este sistema en otras organizaciones?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? No poseo conocimiento. Qué opinión le merece: Muy bueno.
21. ¿Qué interés tuvieron para implementar este sistema y porqué no otro?	Intereses económicos y particulares.
22. ¿Tiene conocimiento del proceso utilizado para elegir el sistema actual?	Sólo comentarios.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. Aplicada al sujeto 3

1. ¿Indique los procesos que lleva en el departamento?	Analista de selección.
2. ¿Cuáles son los procesos que realiza apoyándose en el sistema?	Entrevistas y opiniones.
3. ¿Usted cree, que el sistema de información agiliza los procesos dentro del departamento de Recursos Humanos?	Si, los agiliza.
4. ¿Qué necesidad tuvo la empresa y el departamento para implantar el sistema?	Crecimiento de la organización.
5. ¿Quiénes fueron los líderes para llevar a cabo la implantación del sistema de información?	Los dueños.
6. ¿Qué personal intervino en la implantación del sistema de información?	La Gerencia.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

7. ¿Indiqué los métodos utilizados para proteger la información?	La información se descarga en una computadora central.
8. ¿Cree usted, que la anterior forma de almacenar la información era la más idónea?	No, el actual es mejor.
9. ¿Considera usted, que el actual sistema es beneficioso para el resguardo de la información almacenada?	Si, es más beneficioso.
10. ¿Le resulta fácil acceder a la información almacenada al momento de necesitarla para ejecutar sus tareas dentro del departamento?	Si es sencillo..
11. ¿Piensa usted, que la obtención de información ha mejorado?	Si, bastante.
12. ¿La calidad de información que maneja el departamento de Recursos Humanos es adecuada para la gestión del departamento?	Si, en su mayoría.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

13. ¿Considera usted, que el departamento amerita tener el presente sistema para mejorar los procesos?	Si, por su rapidez.
14. ¿Considera que en la implantación del actual sistema se presentaron muchos problemas?	Desconozco.
15. ¿Qué problemas se presentaban en el cálculo de la nómina?	Formulas invalidas_____ Ingreso de Variaciones incorrectas_____ Otros: X
16. ¿Cuáles fueron los factores que incidieron en la generación de errores en los procesos que lleva a cabo?	Falta de conocimiento_____ Falta de adiestramiento X Inexistencia de un Sistema_____ Otros_____
17. ¿Tiene conocimiento del costo de la adquisición e implantación del sistema?	No, mantengo conocimiento.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

18. ¿Podría indicar el costo para capacitar al personal en el manejo del sistema?	No, puedo opinar.
19. ¿El sistema cubre la totalidad de las necesidades presentes en el departamento?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? En la parte de nómina cubren en su mayoría. De ser negativo ¿Porqué? Requisición de personal
20. ¿Usted tiene conocimiento el uso de este sistema en otras organizaciones?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? No conozco. Qué opinión le merece: _____
21. ¿Qué interés tuvieron para implementar este sistema y porqué no otro?	Motivos ajenos a mi conocimiento.
22. ¿Tiene conocimiento del proceso utilizado para elegir el sistema actual?	Mantengo conocimiento, pero no puedo decirlo.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. Aplicada al sujeto 4

1. ¿Indique los procesos que lleva en el departamento?	Asistencia Laboral.
2. ¿Cuáles son los procesos que realiza apoyándose en el sistema?	Asistencia e inasistencia.
3. ¿Usted cree, que el sistema de información agiliza los procesos dentro del departamento de Recursos Humanos?	Si.
4. ¿Qué necesidad tuvo la empresa y el departamento para implantar el sistema?	Crecimiento.
5. ¿Quiénes fueron los líderes para llevar a cabo la implantación del sistema de información?	Propietarios.
6. ¿Qué personal intervino en la implantación del sistema de información?	Gerencia y personal administrativo.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

7. ¿Indiqué los métodos utilizados para proteger la información?	Se descarga en un pendrive y en PC.
8. ¿Cree usted, que la anterior forma de almacenar la información era la más idónea?	No, el actual sistema es mucho mejor.
9. ¿Considera usted, que el actual sistema es beneficioso para el resguardo de la información almacenada?	Si, se evita virus.
10. ¿Le resulta fácil acceder a la información almacenada al momento de necesitarla para ejecutar sus tareas dentro del departamento?	Depende de la cantidad de usuarios.
11. ¿Piensa usted, que la obtención de información ha mejorado?	Si.
12. ¿La calidad de información que maneja el departamento de Recursos Humanos es adecuada para la gestión del departamento?	Si.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

13. ¿Considera usted, que el departamento amerita tener el presente sistema para mejorar los procesos?	Si, por su rapidez.
14. ¿Considera que en la implantación del actual sistema se presentaron muchos problemas?	Algunos.
15. ¿Qué problemas se presentaban en el cálculo de la nómina?	Formulas invalidas_____ Ingreso de Variaciones incorrectas_____ Otros: X
16. ¿Cuáles fueron los factores que incidieron en la generación de errores en los procesos que lleva a cabo?	Falta de conocimiento_____ Falta de adiestramiento_____ Inexistencia de un Sistema_____ Otros X_____
17. ¿Tiene conocimiento del costo de la adquisición e implantación del sistema?	No, tengo conocimiento.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

18. ¿Podría indicar el costo para capacitar al personal en el manejo del sistema?	No, puedo indicar.
19. ¿El sistema cubre la totalidad de las necesidades presentes en el departamento?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? De ser negativo ¿Porqué? No, cubre información como otros programas.
20. ¿Usted tiene conocimiento el uso de este sistema en otras organizaciones?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? No poseo conocimiento. Qué opinión le merece: Muy bueno.
21. ¿Qué interés tuvieron para implementar este sistema y porqué no otro?	Intereses particulares.
22. ¿Tiene conocimiento del proceso utilizado para elegir el sistema actual?	Si, poseo conocimiento más no autorización.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. Aplicada al sujeto 5

1. ¿Indique los procesos que lleva en el departamento?	Análisis del almacén.
2. ¿Cuáles son los procesos que realiza apoyándose en el sistema?	Ingreso de proveedores y materiales.
3. ¿Usted cree, que el sistema de información agiliza los procesos dentro del departamento de Recursos Humanos?	Si notoriamente.
4. ¿Qué necesidad tuvo la empresa y el departamento para implantar el sistema?	Crecimiento.
5. ¿Quiénes fueron los líderes para llevar a cabo la implantación del sistema de información?	Los dueños.
6. ¿Qué personal intervino en la implantación del sistema de información?	Los dueños, Alta Gerencia.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

7. ¿Indiqué los métodos utilizados para proteger la información?	En On Master.
8. ¿Cree usted, que la anterior forma de almacenar la información era la más idónea?	Desconozco.
9. ¿Considera usted, que el actual sistema es beneficioso para el resguardo de la información almacenada?	Me parece que si.
10. ¿Le resulta fácil acceder a la información almacenada al momento de necesitarla para ejecutar sus tareas dentro del departamento?	Si, me resulta fácil.
11. ¿Piensa usted, que la obtención de información ha mejorado?	Si, el programa lo hace todo.
12. ¿La calidad de información que maneja el departamento de Recursos Humanos es adecuada para la gestión del departamento?	Si.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

13. ¿Considera usted, que el departamento amerita tener el presente sistema para mejorar los procesos?	Si, lo hace más fácil.
14. ¿Considera que en la implantación del actual sistema se presentaron muchos problemas?	Si, se presentaron ciertos problemas.
15. ¿Qué problemas se presentaban en el cálculo de la nómina?	Formulas invalidas _____ Ingreso de Variaciones incorrectas _____ Otros: X
16. ¿Cuáles fueron los factores que incidieron en la generación de errores en los procesos que lleva a cabo?	Falta de conocimiento: X Falta de adiestramiento _____ Inexistencia de un Sistema _____ Otros _____
17. ¿Tiene conocimiento del costo de la adquisición e implantación del sistema?	No poseo conocimiento.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

18. ¿Podría indicar el costo para capacitar al personal en el manejo del sistema?	No, puedo indicar.
19. ¿El sistema cubre la totalidad de las necesidades presentes en el departamento?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? Si. De ser negativo ¿Porqué?
20. ¿Usted tiene conocimiento el uso de este sistema en otras organizaciones?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? No conozco. Qué opinión le merece: Muy bueno.
21. ¿Qué interés tuvieron para implementar este sistema y porqué no otro?	No conozco los motivos.
22. ¿Tiene conocimiento del proceso utilizado para elegir el sistema actual?	No.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. Aplicada al sujeto 6

1. ¿Indique los procesos que lleva en el departamento?	Recepción y revisión de productos, uniformes, entre otros.
2. ¿Cuáles son los procesos que realiza apoyándose en el sistema?	Almacenar datos de recepción y despacho de productos de los proveedores.
3. ¿Usted cree, que el sistema de información agiliza los procesos dentro del departamento de Recursos Humanos?	Si.
4. ¿Qué necesidad tuvo la empresa y el departamento para implantar el sistema?	Necesidad de nuevos productos.
5. ¿Quiénes fueron los líderes para llevar a cabo la implantación del sistema de información?	Propietarios.
6. ¿Qué personal intervino en la implantación del sistema de información?	Administrativo.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

7. ¿Indiqué los métodos utilizados para proteger la información?	Discos externos.
8. ¿Cree usted, que la anterior forma de almacenar la información era la más idónea?	No responde.
9. ¿Considera usted, que el actual sistema es beneficioso para el resguardo de la información almacenada?	Casi siempre.
10. ¿Le resulta fácil acceder a la información almacenada al momento de necesitarla para ejecutar sus tareas dentro del departamento?	Casi siempre.
11. ¿Piensa usted, que la obtención de información ha mejorado?	Notablemente.
12. ¿La calidad de información que maneja el departamento de Recursos Humanos es adecuada para la gestión del departamento?	Me parece que si.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

13. ¿Considera usted, que el departamento amerita tener el presente sistema para mejorar los procesos?	Si, lo considero más fácil.
14. ¿Considera que en la implantación del actual sistema se presentaron muchos problemas?	Si, se presentaron ciertos problemas por la rapidez.
15. ¿Qué problemas se presentaban en el cálculo de la nómina?	Formulas invalidas_____ Ingreso de Variaciones incorrectas_____ Otros: X
16. ¿Cuáles fueron los factores que incidieron en la generación de errores en los procesos que lleva a cabo?	Falta de conocimiento_____ Falta de adiestramiento_____ Inexistencia de un Sistema: X Otros_____
17. ¿Tiene conocimiento del costo de la adquisición e implantación del sistema?	No.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

18. ¿Podría indicar el costo para capacitar al personal en el manejo del sistema?	No, poseo el conocimiento.
19. ¿El sistema cubre la totalidad de las necesidades presentes en el departamento?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? Mantiene en total competitividad con la actividad. De ser negativo ¿Porqué?
20. ¿Usted tiene conocimiento el uso de este sistema en otras organizaciones?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? No. Qué opinión le merece: Muy buen sistema.
21. ¿Qué interés tuvieron para implementar este sistema y porqué no otro?	Desconozco.
22. ¿Tiene conocimiento del proceso utilizado para elegir el sistema actual?	No.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. Aplicada al sujeto 7

1. ¿Indique los procesos que lleva en el departamento?	Seguridad e Higiene Industrial.
2. ¿Cuáles son los procesos que realiza apoyándose en el sistema?	Inducción al personal nuevo ingreso.
3. ¿Usted cree, que el sistema de información agiliza los procesos dentro del departamento de Recursos Humanos?	Si lo hace.
4. ¿Qué necesidad tuvo la empresa y el departamento para implantar el sistema?	Expansión.
5. ¿Quiénes fueron los líderes para llevar a cabo la implantación del sistema de información?	Los Propietarios.
6. ¿Qué personal intervino en la implantación del sistema de información?	La Administración.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

7. ¿Indiqué los métodos utilizados para proteger la información?	La información se resguarda en una PC central.
8. ¿Cree usted, que la anterior forma de almacenar la información era la más idónea?	No poseo conocimiento.
9. ¿Considera usted, que el actual sistema es beneficioso para el resguardo de la información almacenada?	Si.
10. ¿Le resulta fácil acceder a la información almacenada al momento de necesitarla para ejecutar sus tareas dentro del departamento?	No participo en ese proceso.
11. ¿Piensa usted, que la obtención de información ha mejorado?	Si.
12. ¿La calidad de información que maneja el departamento de Recursos Humanos es adecuada para la gestión del departamento?	Me parece que si.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

13. ¿Considera usted, que el departamento amerita tener el presente sistema para mejorar los procesos?	Si, por su celeridad.
14. ¿Considera que en la implantación del actual sistema se presentaron muchos problemas?	Si, se presentaron varios problemas.
15. ¿Qué problemas se presentaban en el cálculo de la nómina?	Formulas invalidas_____ Ingreso de Variaciones incorrectas_____ Otros: X
16. ¿Cuáles fueron los factores que incidieron en la generación de errores en los procesos que lleva a cabo?	Falta de conocimiento_____ Falta de adiestramiento: X Inexistencia de un Sistema_____ Otros_____
17. ¿Tiene conocimiento del costo de la adquisición e implantación del sistema?	No.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 7. (Cont...)

18. ¿Podría indicar el costo para capacitar al personal en el manejo del sistema?	No, pero estaba incluido en el costo.
19. ¿El sistema cubre la totalidad de las necesidades presentes en el departamento?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? Mantiene en total competitividad con la actividad. De ser negativo ¿Porqué? No, conozco el sistema completo.
20. ¿Usted tiene conocimiento el uso de este sistema en otras organizaciones?	En caso de ser afirmativo ¿Cuáles? No poseo conocimiento. Qué opinión le merece _____
21. ¿Qué interés tuvieron para implementar este sistema y porqué no otro?	Desconozco.
22. ¿Tiene conocimiento del proceso utilizado para elegir el sistema actual?	No.

Análisis

Los indicadores presentados en los ítems del 1 al 6, pretenden conocer la opinión de los trabajadores adscritos al departamento de Recursos Humanos sobre los procesos y las actividades que los componen. Siendo el Coordinador y el Analista del departamento los que llevan en su gran mayoría los procesos de planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

Es decir, el coordinador controla y coordina todos los procesos, así como efectúa la revisión constante de todas las actividades que implica cada uno de los mismos.

El encargado del departamento de nómina realiza las actividades de elaboración de la nómina, análisis de los datos y variaciones sobre la data de todo el personal. Su función principal presentar cálculos correspondientes a las asignaciones y/o deducciones de los trabajadores por los servicios prestados, según lo establecido en la Legislación.

El Analista de Recursos Humanos tiene a su cargo el proceso de captación y selección, referido a las técnicas y procedimientos que busca atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos en la organización.

El supervisor entre sus tareas controlar y llevar cómputos sobre la asistencia e inasistencia de los trabajadores, brindar asesoría y asistencia laboral a los mismos.

De lo planteado anteriormente, todos los sujetos coincidieron que utilizan las bondades del sistema en la realización de sus procesos, así como sintieron que los agiliza. Además, recalcaron que debido al crecimiento y aumento del índice del personal la empresa se vio en la necesidad de establecer el Sistema de Gestión Empresarial Software Saint System Enterprise en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa de Mantenimiento y Servicios, teniendo como líderes los propietarios, personal administrativo.

Luego de la aplicación de los indicadores del resguardo de la información, compuestos por los ítems del 7 al 9, los individuos coinciden que se resguarda en una PC central y que se mantiene encendida constantemente, además que no hay posibilidades de obtener virus.

Continuando con los ítem del 10 al 16 los sujetos revelaron que la accesibilidad a la información es fluida y se obtiene con mayor rapidez. En cuanto, a la calidad y cantidad manifestaron la gran mayoría que es adecuada, manifestando que al principio de la implantación del sistema se presentaron algunos problemas que a través del desarrollo se solventaron satisfactoriamente.

Seguidamente, los ítems del 17 al 22 indicaron que no tienen conocimiento del costo y, sobre el curso de entrenamiento se encuentra incluido en paquete de la adquisición del software. La necesidad de creación e implantación surgió por el crecimiento y el alto índice de personal, los interesados en primer término los propietarios; segundo, personal externo (contratado) y por último, el personal administrativo de dicha empresa.

En consecuencia, la gran mayoría de los sujetos encuestados dieron a conocer algunas debilidades: no presenta reportes de resultados en la

nómina trimestralmente; no se tiene un módulo especialmente para el proceso de requisición de personal; no cubre la información en todos los procesos que se llevan en la empresa. Así como, no se ha completado la información de vanguardia y los soportes acumulados de datos aún se encuentran incompletos. En cuanto, a las fortalezas: es un sistema muy bueno, rápido, los procesos han mejorado en calidad, cantidad, en definitiva es un buen sistema.

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL COORDINADOR, ANALISTAS Y AUXILIARES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Cuadro 8. Indicador: Admisión de Personas. Captación y selección
Ítems: 1 al 6

Ítem	Enunciado	SI	NO	SI	NO
		Fr.	Fr.	%	%
1	¿El sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise implantado permite crear un registro por cada trabajador?	10	0	100	0
2	¿La información de las personas elegibles a los cargos, es almacenado en el sistema?	10	0	100	0
3	¿El sistema se encuentra apto para tramitar requisiciones del personal?	3	7	30	70
4	¿El sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise selecciona automáticamente los candidatos potenciales para un cargo en la organización?	3	7	30	70
5	¿La información de los datos para realizar el reclutamiento interno y externo se lleva en el sistema?	7	3	70	30
6	¿El sistema permite tener un archivo de candidatos elegibles y no elegibles?	5	5	50	50

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 1 al 6, aplicada a la muestra

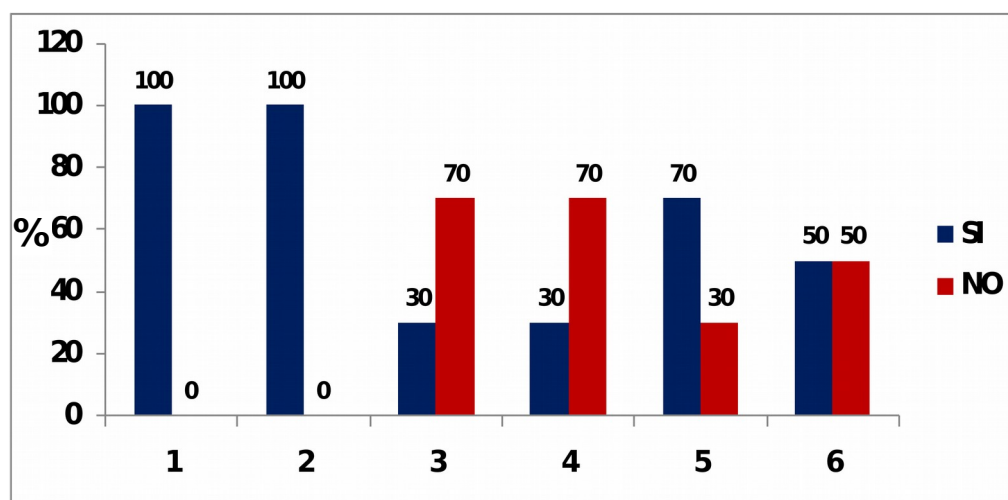


Gráfico 1. Representación de la información tomada del Cuadro 8

Análisis

En primer término, el indicador correspondiente al proceso de captación y selección representado por los ítems del 1 al 6, arrojó los resultados siguientes: Ítem 1 el 100% de los sujetos opinan que el Sistema de gestión permite crear registros por cada trabajador. El ítem 2, todos los sujetos declararon que la información de personas elegibles a los cargos, es almacenado en el mismo.

Encontrándose en el ítem 3 una diferencia del 70% negativamente donde los sujetos indican que el sistema no se encuentra apto para tramitar requisiciones de personal, en cambio un 30% positivamente. En el mismo sentido, los restantes ítem el 4 con un 30% los candidatos elegibles son seleccionados; en el ítem 5 arrojó que el 70% indica que el reclutamiento interno y externo se lleva en el sistema, mientras que el 30% manifiesta que no. El ítem 6 arrojó el 50% donde el sistema permite tener un archivo de elegibles y no elegibles y un 50% respondieron que no.

Cuadro 9. Indicador: Aplicación de Personas. Ingresos

Ítems: 7 al 9

Ítem	Enunciado	SI	NO	SI	NO
		Fr.	Fr.	%	%
7	¿Para el ingreso de personal los documentos son almacenados en el sistema?	10	0	100	0
8	¿Existen descripciones de cargo en la empresa?	10	0	100	0
9	¿El Saint System Enterprise permite realizar Descripciones de cargo?	3	7	100	70

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 7 al 9, aplicada a la muestra

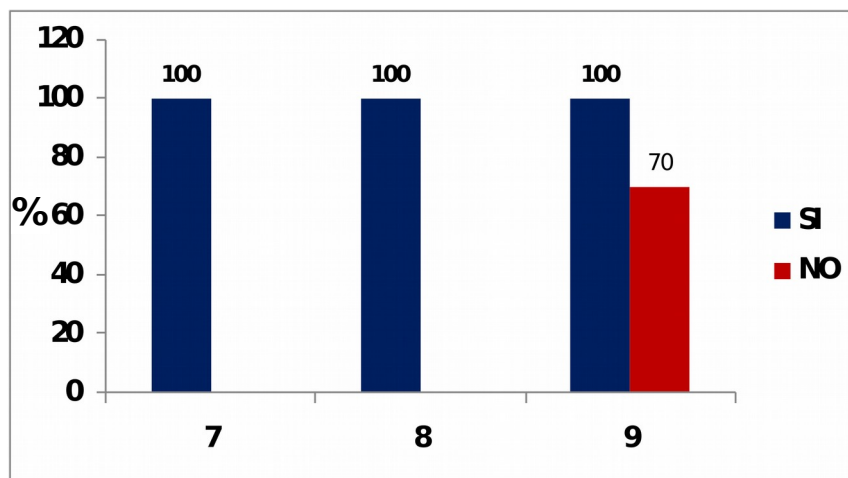


Gráfico 2. Representación de la información tomada del Cuadro 9

Análisis

En el segundo indicador, aplicación e ingreso de personal los sujetos lo abordaron con respuestas positivas en un 100% los ítems 7 y 8, donde los documentos son almacenados y existen descripciones de cargo en la misma. Sin embargo, el ítem 9 presenta una diferencia notable donde el 70% respondió negativo cuando se pregunta si el sistema permite realizar descripciones de cargos y, un 30% manifestó lo contrario.

Cuadro 10. Indicador: Compensación de Personal. Nómina
 Ítems: 10 al 13

Ítem	Enunciado	SI	NO	SI	NO
		Fr.	Fr.	%	%
10	¿El Saint System Enterprise sirve de herramienta para la administración de salarios?	10	0	100	0
11	¿El sistema lleva el proceso de pago de nómina?	10	0	100	0
12	¿El Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise facilita los reportes en el proceso de nómina?	10	0	100	0
13	¿La información de los contratos de personal de la empresa se lleva mediante el sistema?	7	3	70	30

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 10 al 13, aplicada a la muestra

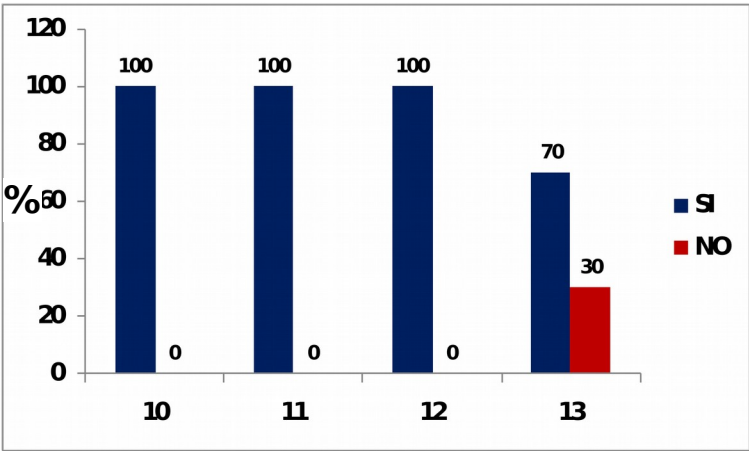


Gráfico 3. Representación de la información tomada del Cuadro 10

Análisis

Sobre el tercer indicador, los individuos abordaron los ítems 10, 11, 12, positivamente donde el sistema sirve de herramienta para la administración de salarios; lleva el proceso de pago de nómina y a la vez emite los reportes. En cuanto, a los contratos de personal el 70% arrojó que se llevan en el sistema, un 30% manifestó que no.

Cuadro 11. Indicador: Desarrollo de Personal. Capacitación

Ítems: 14 al 16

Ítem	Enunciado	SI	NO	SI	NO
		Fr.	Fr.	%	%
14	¿La información necesaria para llevar a cabo programas de capacitación y desarrollo de personal pueden elaborarse en dicho sistema?	5	5	50	50
15	¿Los resultados del diagnóstico de necesidades de adiestramiento son procesados por el sistema Saint System Enterprise?	0	10	0	100
16	¿EL sistema permite diseñar planes de carrera?	0	10	0	100

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 14 al 16, aplicada a la muestra

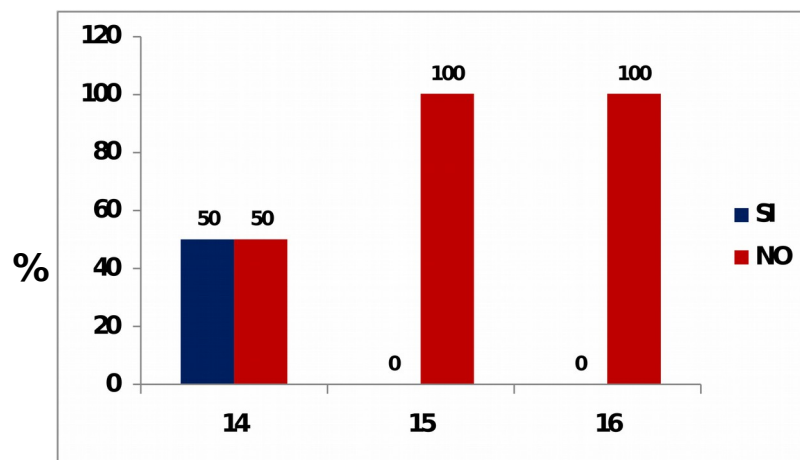


Gráfico 4. Representación de la información tomada del Cuadro 11

Análisis

Como cuarto indicador desarrollo y capacitación de personal, los empleados al aplicarles el ítems 14 manifestaron el 50% que si se puede llevar a cabo la capacitación y desarrollo del personal, en cambio un 50% opinaron que no. Sobre los resultados del diagnóstico de necesidades de adiestramiento contestaron el 100% que no. Y, en el ítem 16 señalaron que no permite el sistema diseñar planes de carrera.

Cuadro 12. Indicador: Monitoreo del personal
 Ítems: 17 al 20

Ítem	Enunciado	SI	NO	SI	NO
		Fr.	Fr.	%	%
17	¿El sistema permite tener un archivo de candidatos elegibles y no elegibles?	3	7	30	70
18	¿EL sistema hace posible la medición del nivel de ausentismo en la organización?	10	0	100	0
19	¿La información del personal que maneja el Departamento de Recursos Humanos se lleva en dicho sistema?	10	0	100	0
20	¿El sistema permite llevar un registro y control de préstamos solicitados por los trabajadores?	10	0	100	0

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 17 al 20, aplicada a la muestra

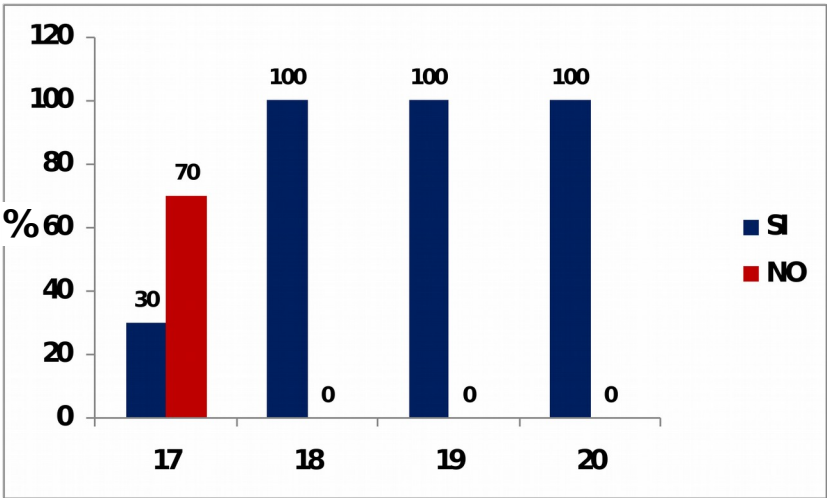


Gráfico 5. Representación de la información tomada del Cuadro 12

Análisis

Quinto y último indicador: monitoreo del personal, en este resultado los sujetos respondieron un 30% el sistema mantiene un archivo de elegibles y no elegibles. Es posible medir el ausentismo mediante el sistema en un 100%; asimismo, la información que corresponde al departamento de Recursos Humanos es automatizada al 100%. Sobre el ítem 20 revelaron que en un 100% el sistema lleva registro y control sobre los préstamos solicitados por cada trabajador.

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A CONTADORES, ADMINISTRADOR,
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS, JEFE DE NÓMINA,
SUPERVISORES, ANALISTAS Y AUXILIARES DE LA EMPRESA**

Cuadro 13. Indicador: Esfuerzo al realizar las tareas
Ítems: 1 al 3

ITEM	ENUNCIADO	CATEGORÍA									
		SIEMPRE 5		CASI SIEMPRE 4		A VECES 3		CASI NUNCA 2		NUNCA 1	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
1	La puesta en funcionamiento del sistema disminuyó el esfuerzo en las actividades.	15	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2	Los procesos dentro del departamento se hacen menos rigurosos.	15	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
3	Es posible brindar a los trabajadores información de sus beneficios satisfactoriamente.	11	73,33	4	26,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 1 al 3, aplicada a la muestra

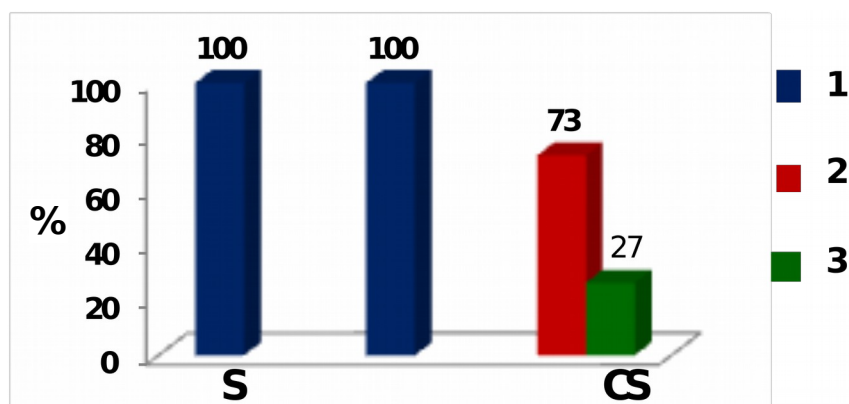


Gráfico 6. Representación de la información tomada del Cuadro 13

Análisis

El presente indicador muestra que siempre con el 100% disminuyó el esfuerzo en las actividades. Igualmente, un 100% manifestaron que siempre los procesos del departamento son menos rigurosos.

En lo que se refiere, a brindar a los trabajadores información sobre los beneficios, manifestaron: siempre 73%; Casi siempre 27%.

Cuadro 14. Indicador: Ahorro de tiempo

Ítems: 4 y 5

ITEM	ENUNCIADO	CATEGORÍA									
		SIEMPRE 5		CASI SIEMPRE 4		A VECES 3		CASI NUNCA 2		NUNCA 1	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
4	Al utilizar el módulo de nómina dispone de mayor tiempo para realizar otras actividades.	7	46,67	4	26,67	4	26,67	0	0,00	0	0,00
5	La información referente a los datos del trabajador se obtiene con el sistema en menor tiempo.	15	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 4 y 5, aplicada a la muestra

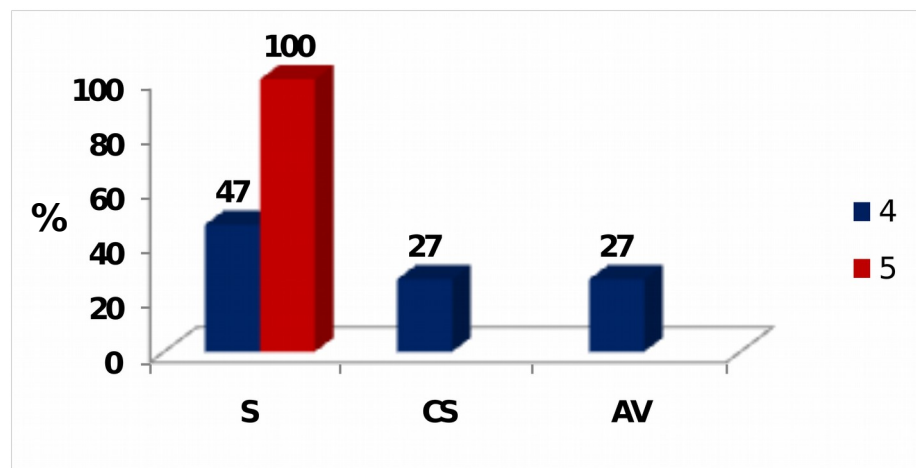


Gráfico 7. Representación de la información tomada del Cuadro 14

Análisis

Como segundo indicador, los sujetos respondieron que siempre con un 47%; el 27% casi siempre y, A veces con un 27%, utilizan el módulo de nómina y disponen de mayor tiempo para otras tareas. Mientras que el 100% siempre obtienen información emanada del sistema en menor tiempo.

Cuadro 15. Indicador: Resguardo de la información almacenada
Ítems: 6 y 7

ITEM	ENUNCIADO	CATEGORÍA									
		SIEMPRE 5		CASI SIEMPRE 4		A VECES 3		CASI NUNCA 2		NUNCA 1	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
6	Se siente seguro al utilizar el sistema para realizar las actividades en el departamento.	8	53,33	7	46,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00
7	El sistema respalda satisfactoriamente la información que se almacena.	10	66,67	1	6,67	4	26,67	0	0,00	0	0,00

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 6 y 7, aplicada a la muestra

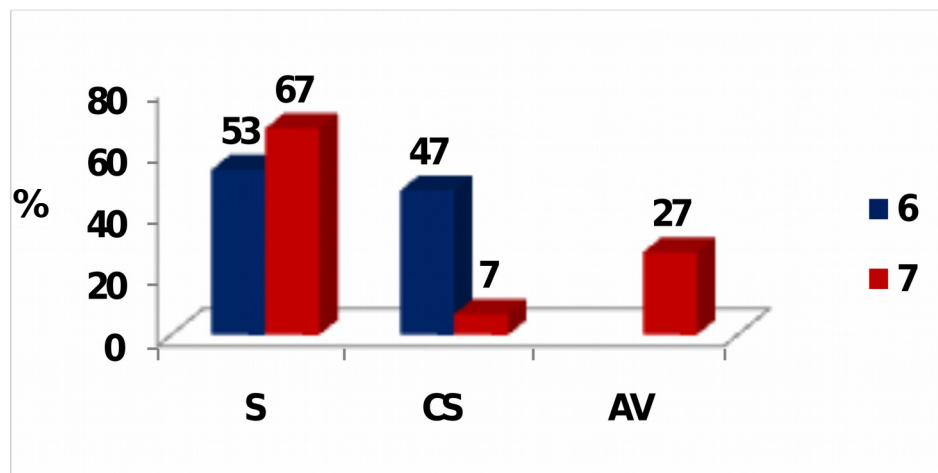


Gráfico 8. Representación de la información tomada del Cuadro 15

Análisis

El tercer indicador resguardo de la información almacenada, contestaron los integrantes de la muestra, siempre: 53%; Casi siempre 47%, sienten seguridad al utilizar el sistema en las actividades que realizan.

Igualmente, el ítem 7: los individuos opinaron que siempre con el 67%; Casi siempre 7%; y A veces el 27%, el sistema almacena la información.

Cuadro 16. Indicador: Asesoría y Adiestramiento

Ítems: 8 y 9

ITEM	ENUNCIADO	CATEGORÍA									
		SIEMPRE 5		CASI SIEMPRE 4		A VECES 3		CASI NUNCA 2		NUNCA 1	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
8	La asesoría externa recibida para la implantación fue satisfactoria.	4	26,67	2	13,33	5	33,33	4	26,67	0	0,00
9	La capacitación es necesaria para el buen manejo del sistema de nómina.	15	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 8 y 9, aplicada a la muestra

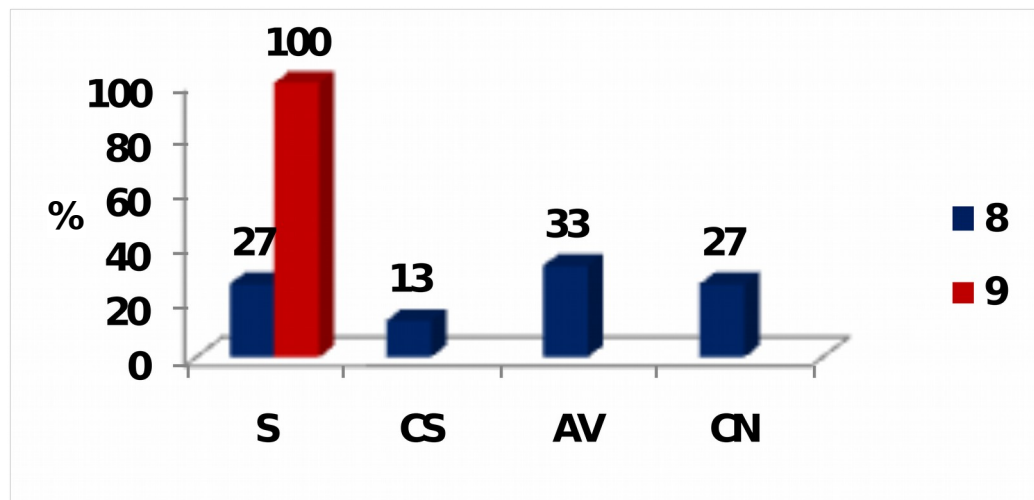


Gráfico 9. Representación de la información tomada del Cuadro 16

Análisis

Sobre el cuarto indicador de asesoría y adiestramiento: el ítem 8 de la asesoría externa recibida para la implantación del sistema, expresaron siempre 27%; Casi siempre 13%; A veces 33; y Casi Nunca 27.

De la capacitación necesaria para el buen manejo del sistema de nómina, todos los integrantes de la muestra indicaron 100% siempre.

Cuadro 17. Indicador: Manejo del sistema por el usuario
Ítems: 10 al 12

ITEM	ENUNCIADO	SIEMPRE 5		CASI SIEMPRE 4		A VECES 3		CASI NUNCA 2		NUNCA 1	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
10	Cuando utilizo el sistema disminuyeron los errores en el cálculo de la nomina.	7	46,67	8	53,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00
11	El sistema resulta de fácil utilización por parte del usuario.	15	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
12	Maneja el sistema en su totalidad.	0	0,00	4	6,67	8	53,33	3	20,00	3	20,00

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 10 al 12, aplicada a la muestra

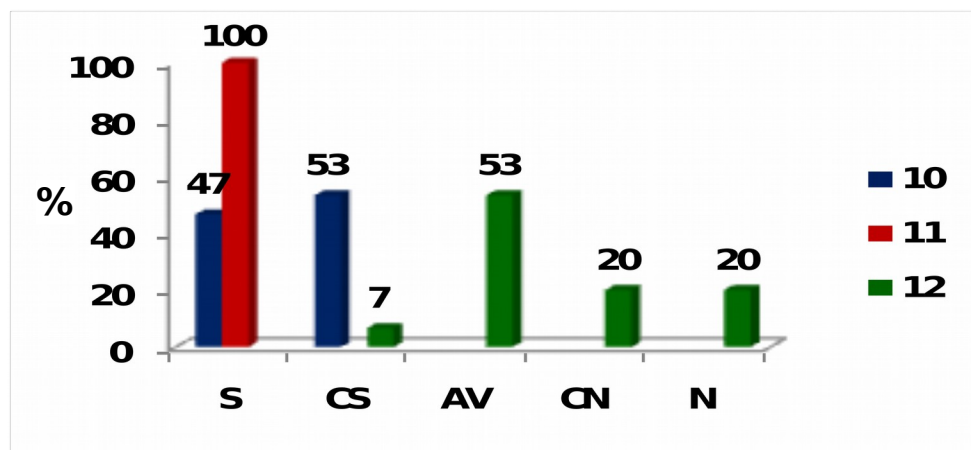


Gráfico 10. Representación de la información tomada del Cuadro 17

Análisis

Quinto indicador, el manejo del sistema por el usuario, al utilizar el sistema disminuyeron los errores en cálculos de nómina: Siempre 47; Casi siempre 53. En cuanto, el sistema resulta fácil la utilización por parte del usuario: el 100% de la muestra manifestaron Siempre. En el manejo total del sistema: los sujetos expusieron Casi siempre 7%; A veces 53; Casi nunca 20% y, Nunca 20%.

Cuadro 18. Indicador: Búsqueda de personal. Captación

Ítems: 13 y 14

ITEM	ENUNCIADO	CATEGORÍA									
		SIEMPRE 5		CASI SIEMPRE 4		A VECES 3		CASI NUNCA 2		NUNCA 1	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
13	El sistema da resultados oportunos en la búsqueda de personal.	0	0,00	4	26,67	0	0,00	0	0,00	11	73,33
14	El sistema arroja resultados efectivos en la escogencia del personal idóneo para la organización.	0	0,00	3	20,00	0	0,00	0	0,00	12	80,00

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 13 y 14, aplicada a la muestra

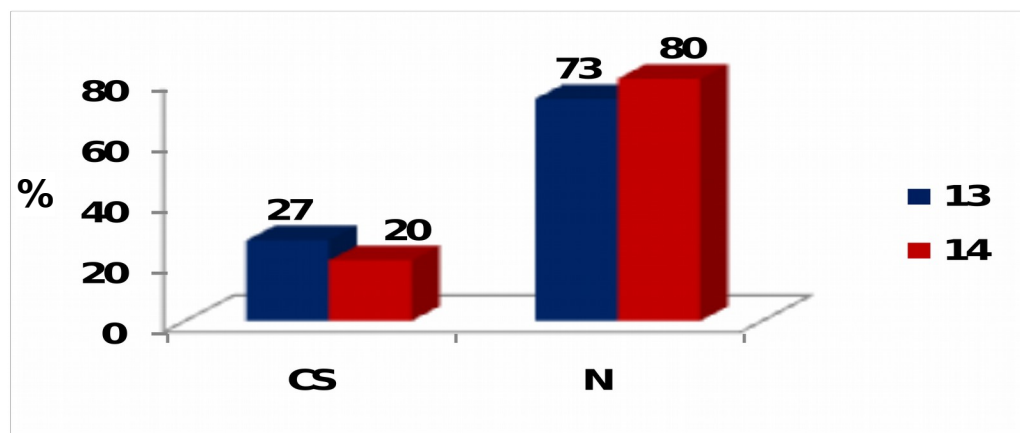


Gráfico 11. Representación de la información tomada del Cuadro 18

Análisis

En referencia al sexto indicador; el sistema da resultados oportunos en la búsqueda de personal Casi Siempre con un 27% y Nunca 73%.

Y sobre el sistema arroja resultados efectivos, en la escogencia del personal idóneo para la organización: Casi Siempre 20% y 80% Nunca.

Cuadro 19. Indicador: Sistematización de los procesos
Ítems: 15 al 18

	ENUNCIADO	SIEMPRE 5		CASI SIEMPRE 4		A VECES 3		CASI NUNCA 2		NUNCA 1	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
15	Los equipos donde opera el sistema son los más adecuados.	4	27	11	73,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00
16	Todos los procesos del Departamento de Recursos Humanos están automatizados bajo el mismo sistema.	15	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
17	Con el manejo del sistema se dejó de utilizar hojas de cálculo.	11	73,33	0	0,00	4	26,67	0	0,00	0	0,00
18	Es importante que los trabajadores del departamento de Recursos Humanos, cuenten con nueva tecnología para alcanzar cada uno de los objetivos.	4	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Fuente: Representación de la respuesta del Ítem 15 y 18, aplicada a la muestra

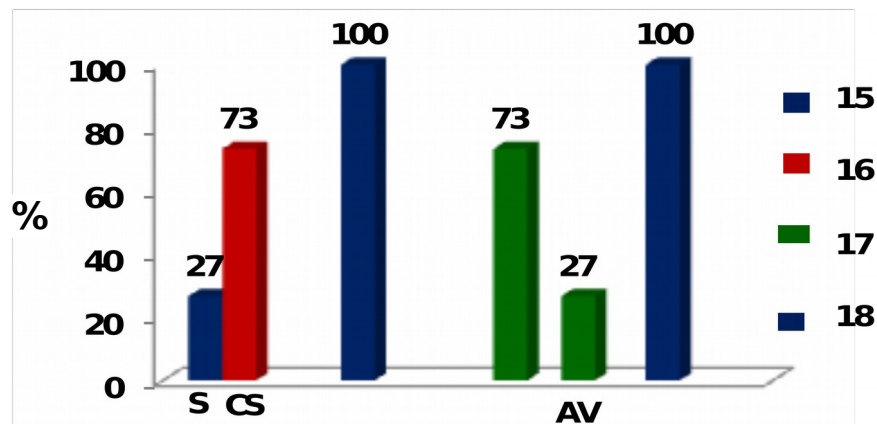


Gráfico 12. Representación de la información tomada del Cuadro 19

Análisis

Séptimo y último indicador: los equipos donde opera el sistema son los más adecuados Siempre 27%; Casi Siempre 73. Todos los sistemas del departamento están bajo el mismo sistema manifestaron que Siempre con un 100%. Se dejaron de utilizar las hojas de cálculo, manifestaron siempre 73%; A veces 27%. Finalmente, es importante que los trabajadores del departamento cuenten con nueva tecnología para alcanzar cada uno de los objetivos: todos los sujetos coincidieron en que siempre 100%.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez realizado el análisis de los resultados generados de la aplicación de los instrumentos a los sujetos, es pertinente expresar los mismos bajo el cuadro técnico metodológico que presenta objetivos específicos, las variables, dimensiones e indicadores de manera directa.

En este sentido, analizar el funcionamiento en los procesos del Departamento de Recursos Humanos, se evidencia en la totalidad de los resultados arrojados por la muestra objeto a estudio, algunas debilidades y fortalezas en las actividades que se realizan. Por un lado, el sistema en muchos casos no permite imprimir reportes de los resultados en la nómina trimestral; falta completar el módulo para el proceso de requisición de personal. Igualmente, la información de vanguardia de la empresa aun no se encuentra toda en el sistema, así como, los reportes de acumulación de datos, no son del todo los más aceptables posibles.

Por otro lado, se demostraron aspectos positivos, como: un sistema muy bueno, amigable, rápido, los procesos han mejorado en calidad y, cantidad, definitivamente, es un buen sistema.

En este orden de ideas, se presenta el segundo objetivo analizar los atributos del Software Saint System Enterprise, con respecto, a los requerimientos en la gestión del Departamento de Recursos Humanos en la Empresa, estableciendo:

En primer término, sobre el indicador proceso de captación y selección los sujetos opinan que el sistema de gestión permite crear registros por cada trabajador; la información de personas elegibles a los cargos es almacenado en el mismo; el archivo de candidatos elegibles y no elegibles se mantiene pero no es totalmente efectivo en el manejo. Las actividades sobre el trámite de requisiciones de personal aun el sistema no se encuentra apto; no selecciona automáticamente los candidatos potenciales a un cargo específico. En otras, palabras, el proceso de reclutamiento interno y externo en su totalidad no está automatizado.

En segundo término, la aplicación de personas y los ingresos: los documentos son almacenados y existen descripciones de cargo en la empresa. El sistema no permite realizar descripciones de cargos.

Como tercero, sobre la compensación de personal y la elaboración de la nómina: el sistema sirve de herramienta para la administración de salarios; lleva el proceso de pago de nómina y a la vez emite los reportes. Asimismo, los contratos de personal son administrados por el sistema.

Cuarto indicador, desarrollo de personal y capacitación el sistema no tiene la información necesaria para realizar programas de capacitación y desarrollo. Tampoco, permite el diagnóstico de las necesidades de adiestramiento, ni diseñar planes de carrera.

Por último, el quinto indicador: monitoreo del personal sistema mantiene archivo de elegible y no elegibles, así como, es posible medir el ausentismo. También se lleva registro y control sobre los préstamos solicitados por cada trabajador.

De los resultados planteados anteriormente, la información que se maneja en el departamento de Recursos Humanos en la gran mayoría se encuentra automatizada, con excepción de algunas actividades que aún no se han incorporado.

En este mismo orden y los razonamientos que se han venido realizando a través del presente trabajo, los sistemas son componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información. Además, de que es un proceso que se va formando por etapas, en ellas, se encuentra la fase de análisis que consiste que a medida que se desarrolle el diseño físico del sistema, como lo es la prueba, que se emplea de manera experimental para detectar las posibles fallas que pudiese presentar, es decir, asegurándose que funcione de acuerdo con las especificaciones y en la forma que los usuarios esperan que lo haga.

Por último, en la implantación y evaluación se verifica e instala la aplicación y se construyen archivos o datos necesarios para que el sistema funcione a cabalidad, ya que a medida que ponga en práctica, en esa misma medida se solucionarán los problemas y se activarán los módulos necesarios para complementar cada una de las actividades intrínsecas en los procesos del Departamento de Recursos Humanos, cabe destacar que si el programa mantiene alta competencia en efectividad.

Recomendaciones

El esfuerzo de la implementación del sistema de información, se ha orientado para ejercer cambios culturales en los empleados, mediante el uso de nuevas formas de hacer el trabajo, convirtiendo las actividades intrínsecas de los procesos del Departamento de Recursos Humanos en la primera línea

de lucha de cualquier compañía, sea pequeña, mediana o grande. Bajo el pronóstico de que falta tiempo para que en el ámbito de sistema, en la empresa en estudio, arroje resultados significativos. Sin embargo, se busca transparencia y eficiencia tanto en los empleados como en las tareas que realizan.

Desde esta perspectiva, surge la inquietud de “Evaluar la efectividad del Software Saint System Enterprise en la Gestión del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa de Mantenimiento y Servicios, ubicada en Valencia, Estado Carabobo”, para brindar a los usuarios mejoras en el proceso que maneja a través del Sistema.

Igualmente, este trabajo servirá de base para futuras investigaciones en el área de sistemas, brindando un punto de referencia para informes futuros en la automatización de los procesos manejados por el departamento de Recursos Humanos. Como también, implementación en otros departamentos de la referida empresa.

Por otro lado, disponer de una herramienta tan poderosa como es el Software Saint System Enterprise en la gestión administrativa del personal, permite mantener automatizados los diferentes procesos. Así como, aplicarse como base fundamental para desarrollar otros módulos que permitan un alcance inmediato en la organización en sus distintas áreas.

Finalmente, desarrollado en su totalidad el Trabajo Especial de Grado, se evidencia la prioridad ineludible del desarrollo del software administrativo, que se adapte a las necesidades inmediatas de la empresa, logrando con el tiempo que se lleguen a completar las actividades en los módulos correspondientes a cada proceso del departamento, es decir, se

complementen los ya existentes, asimismo, se extiendan a nivel de toda la empresa, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Y como una amplia recomendación a tan altos programas efectivos, realizar buenos entrenamientos y refrescamientos al personal pertinente del manejo de dicho sistema de gestión empresarial para mejores respuestas a las inquietudes que conserven el personal de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología Científica.** (5ª. Edición). Caracas: Epísteme.

Balestrini, Mirian (2001). **Como se elabora el proyecto de investigación.** Caracas: BL Consultores.

Chiavenato, Idalberto (1990). **Administración de Recursos Humanos.** 2ª edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, Idalberto. (1999). **Administración de Recursos Humanos.** 3ª edición. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, Idalberto. (2000). **Administración de Recursos Humanos.** 5ª edición. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, Idalberto. (2002). **Administración de Recursos Humanos.** 5ª. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, Idalberto (2007). **Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano en las organizaciones.** Octava edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Dessler, Gary y Varela, Ricardo (2004). **Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano.** Segunda Edición. México. Editorial Pearson.

Dolan, Simón, Cabrera, Ramón, Jackson, Susan y Schuler, Randall. (2003) **La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el Siglo XXI.** 2ª edición. Colombia: Mc Graw Hill.

Hampton, David (1994). **Administración.** . México: Ed. McGraw-Hill.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos, Baptista, Pilar. (2000). **Metodología de la Investigación**. Segunda Edición. Editorial Mc. Graw Hill México.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos, Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edición. Editorial Mc. Graw Hill México.

Kendall Kenneth y Kendall Julie (2000). **Análisis y Diseño de Sistemas**. Cuarta edición. Editorial Prentice- Hall Hispanoamericana S.A. México.

Laudon Kenneth. Laudon Jane. (2004). **Sistemas de Información Gerencial**. Octava Edición. Editorial Pearson Educación México.

Mondy, Wayne y Noe, Robert. (2005). **Administración de Recursos Humanos**. Novena Edición: México. Editorial Pearson.

Murdick, Robert (1998). **Sistemas de Información Administrativa**. [Página Web en Línea]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos44/sistemas-administrativos/sistemas-administrativos.shtml> [Consulta: 2013, febrero 18].

O'brien, James (2001). **Sistemas de Información Gerencial**. Cuarta Edición. Colombia: McGraw-Hill.

Robbins, Stephen y De Cenzo, David. (1996). **Fundamentos de Administración. Conceptos y Aplicaciones**. Primera Edición. México: Editorial Pearson.

Silva, Alirio. (2008). **Metodología de la Investigación. Elementos Básicos**. Caracas, Venezuela: Ediciones CO-BO.

Tamayo, y Tamayo, Mario (2002). **Metodología formal de la investigación científica**. Cuarta Edición. Limusa, Noriega Editores.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador – UPEL (2003). **Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Ciencias Doctorales**. Caracas: Autor.

Werther, William y Davis, Keith (2000). **Administración de Personal y Recursos Humanos**. Quinta Edición. México: Mc Graw Hill.

Yourdon, Edward. (1993). **Análisis Estructurado Moderno**. Pearson Education. México.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA



ENTREVISTA

EFFECTIVIDAD DEL SOFTWARE SAINT SYSTEM ENTERPRISE

Estimado Trabajador

A continuación presentamos una entrevista para recabar su opinión, respecto a la **Efectividad del Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise en la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa**, la información por usted suministrada es de carácter confidencial, con fines exclusivamente académicos del Trabajo de Grado, para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales.

Muchas gracias por su colaboración

Atentamente,

José Ruíz

[ANEXO A]
**[ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR Y ANALISTAS DEL
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS]**

1. ¿Indique los procesos que lleva en el departamento?

2. ¿Cuáles son los procesos que realiza apoyándose en el sistema?

3. ¿Usted cree, que el sistema de información agiliza los procesos dentro del departamento de Recursos Humanos?

4. ¿Qué necesidad tuvo la empresa y el departamento para implantar el sistema?

5. ¿Quiénes fueron los líderes para llevar a cabo la implantación del sistema de información?

6. ¿Qué personal intervino en la implantación del sistema de información?

7. ¿Indiqué los métodos utilizados para proteger la información?

8. ¿Cree usted, que la anterior forma de almacenar la información era la más idónea?

[ANEXO A]

(continuación)

9. ¿Considera usted, que el actual sistema es beneficioso para el resguardo de la información almacenada?

10. ¿Le resulta fácil acceder a la información almacenada al momento de necesitarla para ejecutar sus tareas dentro del departamento?

11. ¿Piensa usted, que la obtención de información ha mejorado?

12. ¿La calidad de información que maneja el departamento de Recursos Humanos es adecuada para la gestión del departamento?

13. ¿Considera usted, que el departamento amerita tener el presente sistema para mejorar los procesos?

14. ¿Considera que en la implantación del actual sistema se presentaron muchos problemas?

15. ¿Qué problemas se presentaban en el cálculo de la nómina?

Formulas invalidas___ Ingreso de Variaciones incorrectas___ Otros___

16. ¿Cuáles fueron los factores que incidieron en la generación de errores en los procesos que lleva a cabo?

Falta de conocimiento___ Falta de adiestramiento___
Inexistencia de un Sistema___ Otros___

[ANEXO A]

(continuación)

17. ¿Tiene conocimiento del costo de la adquisición e implantación del sistema?

18. ¿Podría indicar el costo para capacitar al personal en el manejo del sistema?

19. ¿El sistema cubre la totalidad de las necesidades presentes en el departamento? En caso de ser afirmativo

¿Cuáles? _____

De ser negativo,

¿Porqué? _____

20. ¿Usted tiene conocimiento el uso de esté sistema en otras organizaciones? En caso de ser afirmativo

¿Cuáles? _____

Qué opinión le

merece _____

21. ¿Qué interés tuvieron para implementar está sistema y porqué no otro?

22. ¿Tiene conocimiento del proceso utilizado para elegir el sistema actual?



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA



CUESTIONARIO

EFFECTIVIDAD DEL SOFTWARE SAINT SYSTEM ENTERPRISE

Estimado Trabajador

A continuación presentamos una entrevista para recabar su opinión, respecto a la **Efectividad del Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise en la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa**, la información por usted suministrada es de carácter confidencial, con fines exclusivamente académicos del Trabajo de Grado, para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales.

INSTRUCCIONES

- ✓ Lea cuidadosamente antes de responder alguna de las dos opciones.
- ✓ Responda marcando con una equis (X) la casilla, según su apreciación y respecto a la opción que más se aproxime a su criterio.

Muchas Gracias por su Colaboración

Atentamente,

José Ruíz

[ANEXO A-1]
[CUESTIONARIO DIRIGIDO AL COORDINADOR, ANALISTAS Y
AUXILIARES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ITEM	ENUNCIADO	OPCIÓN	
		SI (1)	NO (0)
1	¿El sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise implantado permite crear un registro por cada trabajador?		
2	¿La información de las personas elegibles a los cargos, es almacenado en el sistema?		
3	¿El sistema se encuentra apto para tramitar requisiciones del personal?		
4	¿El sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise selecciona automáticamente los candidatos potenciales para un cargo en la organización?		
5	¿La información de los datos para realizar el reclutamiento interno y externo se lleva en el sistema?		
6	¿El sistema permite tener un archivo de candidatos elegibles y no elegibles?		
7	¿Para el ingreso de personal los documentos son almacenados en el sistema?		
8	¿Existen descripciones de cargo en la empresa?		
9	¿El Saint System Enterprise permite realizar Descripciones de cargo?		
10	¿El Saint System Enterprise sirve de herramienta para la administración de salarios?		
11	¿El sistema lleva el proceso de pago de nómina?		

[ANEXO A-1]

(continuación)

ITEM	ENUNCIADO	OPCIÓN	
		SI (1)	NO (0)
12	¿El Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise facilita los reportes en el proceso de nómina?		
13	¿La información de los contratos de personal de la empresa se lleva mediante el sistema?		
14	¿La información necesaria para llevar a cabo programas de formación profesional, pueden elaborarse en dicho sistema?		
15	¿Los resultados del diagnóstico de necesidades de adiestramiento son procesados por el sistema Saint System Enterprise?		
16	¿EL sistema permite diseñar planes de carrera?		
17	¿El sistema permite tener un archivo de candidatos elegibles y no elegibles?		
18	¿EL sistema hace posible la medición del nivel de ausentismo en la organización?		
19	¿La información del personal que maneja el Departamento de Recursos Humanos se lleva en dicho sistema?		
20	¿El sistema permite llevar un registro y control de préstamos solicitados por los trabajadores?		

[ANEXO A-2]
RESULTADO GLOBAL DE CUESTIONARIO DIRIGIDO AL
COORDINADOR, ANALISTAS Y AUXILIARES DEL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS
SI (1); NO (0)

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Suma de Ítems
Sujetos																					
1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	11
2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	11
3	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	11
4	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	11
5	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	11
6	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	11
7	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	11
8	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	13
9	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	13
10	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	13
TOTALES	10	10	3	0	0	0	10	10	3	10	10	10	7	0	0	0	3	10	10	10	116,00

RESULTADOS		
Ítem	X	Y
1	10	0
2	10	0
3	3	7
4	0	10
5	0	10
6	0	10
7	10	0
8	10	0
9	3	7
10	10	0
11	10	0
12	10	0
13	7	3
14	0	10
15	0	10
16	0	10
17	3	7
18	10	0
19	10	0
20	10	0

$$10 \times 2 = 20$$

$$20 \times 10 = 200$$

$$(116 / 200) \times 100\% = 58\%$$

$$50\% - 75\% = \text{Positivo}$$

El cuestionario dirigido al coordinador, analista y auxiliares del departamento de recursos humanos, refleja porcentajes positivos.



FACULT.

**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA**

CUESTIONARIO

EFFECTIVIDAD DEL SOFTWARE SAINT SYSTEM ENTERPRISE

Estimado Trabajador

A continuación presentamos una entrevista para recabar su opinión, respecto a la **Efectividad del Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise en la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa**, la información por usted suministrada es de carácter confidencial, con fines exclusivamente académicos del Trabajo de Grado, para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales.

INSTRUCCIONES

- ✓ Lea cuidadosamente antes de responder cada afirmación.
- ✓ Responda de acuerdo a la escala que se le presenta, marcando con una equis (X) la casilla correspondiente, según su apreciación y respecto a la categoría que más se aproxime a su opinión.
- ✓ Marque sólo una opción por cada renglón.

Muchas Gracias por su Colaboración

Atentamente,

José Ruíz

[ANEXO A-3]
**[CUESTIONARIO DIRIGIDO A CONTADORES, ADMINISTRADOR,
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS, JEFE DE NÓMINA,
SUPERVISORES, ANALISTAS Y AUXILIARES DE LA EMPRESA]**

ITEM	ENUNCIADO	CATEGORÍA				
		SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
1	La puesta en funcionamiento del sistema disminuyó el esfuerzo en las actividades.					
2	Los procesos dentro del departamento se hacen menos rigurosos.					
3	Es posible brindar a los trabajadores información de sus beneficios satisfactoriamente.					
4	Al utilizar el módulo de nómina dispone de mayor tiempo para realizar otras actividades.					
5	La información referente a los datos del trabajador se obtiene con el sistema en menor tiempo.					
6	Se siente seguro al utilizar el sistema para realizar las actividades en el departamento.					
7	El sistema respalda satisfactoriamente la información que se almacena.					
8	La asesoría externa recibida para la implantación fue satisfactoria.					
9	La capacitación es necesaria para el buen manejo del sistema de nómina.					

[ANEXO A-3]

(continuación)

ITEM	ENUNCIADO	ALTERNATIVAS				
		SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
10	Cuando utilizo el sistema disminuyeron los errores en el cálculo de la nomina.					
11	El sistema resulta de fácil utilización por parte del usuario.					
12	Maneja el sistema en su totalidad.					
13	El sistema da resultados oportunos en la búsqueda de personal.					
14	El sistema arroja resultados efectivos en la escogencia del personal idóneo para la organización.					
15	Los equipos donde opera el sistema son los más adecuados.					
16	Todos los procesos del Departamento de Recursos Humanos están automatizados bajo el mismo sistema.					
17	Con el manejo del sistema se dejó de utilizar hojas de cálculo.					
18	Es importante que los trabajadores del departamento de Recursos Humanos, cuenten con nueva tecnología para alcanzar cada uno de los objetivos.					

OBSERVACIONES: _____

[ANEXO A-4]
RESULTADO GLOBAL DE CUESTIONARIO DIRIGIDO A CONTADORES,
ADMINISTRADOR, COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS, JEFE
DE NÓMINA, SUPERVISORES, ANALISTAS Y AUXILIARES
DE LA EMPRESA
Categorías: siempre (5); casi siempre (4); a veces (3);
Casi Nunca (2); Nunca (1)

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Suma de Ítems
Sujetos																			
1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	1	1	4	5	5	5	77
2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	1	1	4	5	5	5	77
3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	1	1	4	5	5	5	75
4	5	5	4	3	5	5	3	2	5	4	5	2	1	1	4	5	3	5	67
5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	1	1	4	5	5	5	76
6	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	1	1	4	5	5	5	76
7	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	1	1	4	5	5	5	76
8	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	1	1	4	5	5	5	76
9	5	5	4	3	5	5	3	2	5	4	5	3	1	1	4	5	3	5	68
10	5	5	4	3	5	5	3	2	5	4	5	2	1	1	4	5	3	5	67
11	5	5	4	3	5	5	3	2	5	4	5	2	1	1	4	5	3	5	67
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	82
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	82
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	82
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	86
TOTALES	75	75	71	63	75	68	66	51	75	67	75	37	27	28	64	75	67	75	1134

$$15 \times 5 = 75$$

$$18 \times 75 = 1.350$$

$$(1.134 / 1.350) \times 100\% = 84\%$$

$$75\% - 100\% = \text{Altamente Positivo}$$

El cuestionario dirigido a contadores, administrador, coordinador de recursos humanos, jefe de nómina, supervisores, analistas y auxiliares de la empresa, refleja porcentajes altamente positivos.

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS EXPERTO EN EL ÁREA DE COMPUTACIÓN



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victe Gasparini, titular de la Cédula de Identidad N° 11561580, profesor (a) de la Escuela de Relaciones Industriales adscrito a la Cátedra de Computación, hago constar por medio de la presente que los Instrumentos de Recolección de Datos, elaborados para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **"Evaluación de la efectividad del Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise en la gestión del departamento de Recursos Humanos en la empresa dedicada al Mantenimiento y Servicios, ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo"**. Presentado por el Bachiller: **RUIZ, JOSÉ**, C.I. N° **12.604.098**, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la Investigación que se pretende desarrollar.

En Valencia, a los 04 días del mes de Marzo del 2013.

Aprobado por:

[ANEXO B-1]

**VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS
EXPERTO EN EL ÁREA DE COMPUTACIÓN**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gerrán R. Ospina titular de la Cédula de Identidad
N° 5.374.568, profesor (a) de la Escuela de Relaciones Industriales
adscrito a la Cátedra de Computación,
hago constar por medio de la presente que los Instrumentos de Recolección de
Datos, elaborados para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **"Evaluación de la
efectividad del Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise en la
gestión del departamento de Recursos Humanos en la empresa dedicada al
Mantenimiento y Servicios, ubicada en el Municipio Valencia del Estado
Carabobo"**. Presentado por el Bachiller: RUIZ, JOSÉ, C.I. N° 12.604.098, cumple
con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la Investigación que se
pretende desarrollar.

En Valencia, a los 04 días del mes de Marzo del 2013.

Aprobado por:

[ANEXO B-2]

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS
EXPERTO EN EL ÁREA DE ESTADÍSTICA



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Pedro M. Juper Ferrn, titular de la Cédula de Identidad
N° 4T68971, profesor (a) de la Escuela de Relaciones Industriales
adscrito a la Cátedra de ESTADÍSTICA,
hago constar por medio de la presente que los Instrumentos de Recolección de
Datos, elaborados para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **"Evaluación de la
efectividad del Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise en la
gestión del departamento de Recursos Humanos en la empresa dedicada al
Mantenimiento y Servicios, ubicada en el Municipio Valencia del Estado
Carabobo"**. Presentado por el Bachiller: **RUIZ, JOSÉ, C.I. N° 12.604.098**, cumple
con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la Investigación que se
pretende desarrollar.

En Valencia, a los 27 días del mes de febrero del 2013.

Aprobado por:

[ANEXO B-3]

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA



CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

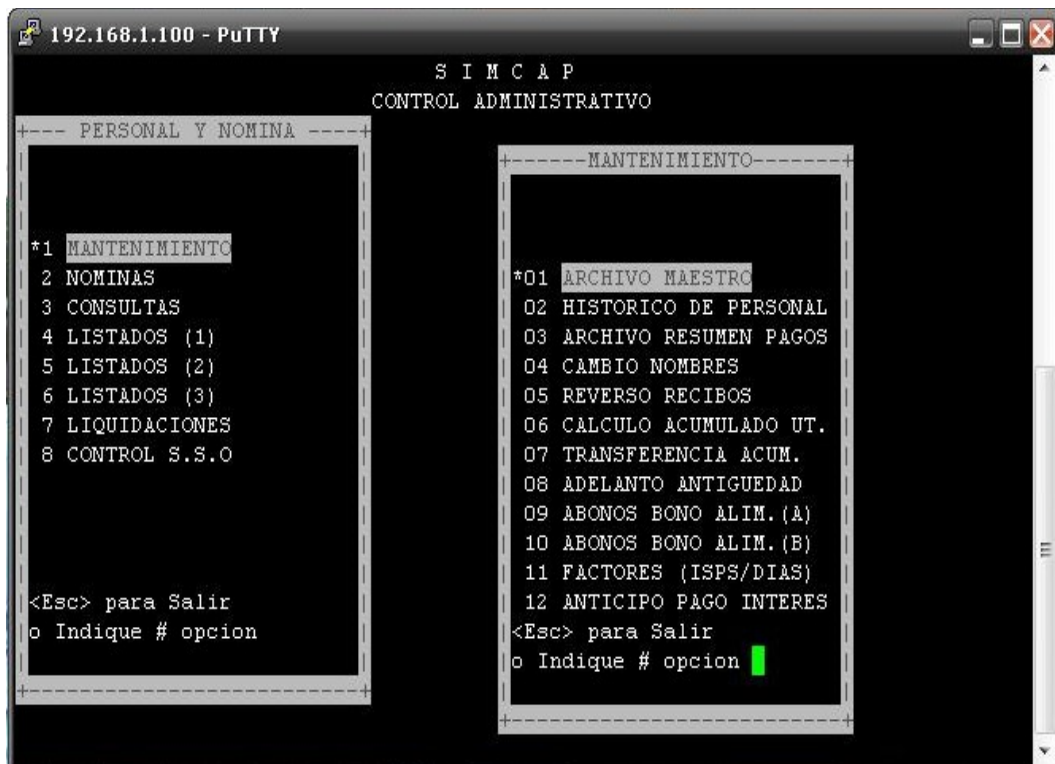
Yo, PEDRO JUAN FERRER, titular de la Cédula de Identidad N° 4.568.977, profesor (a) de la Escuela de Relaciones Industriales adscrito a la Cátedra de ESTADISTICA, hago constar por medio de la presente que los Instrumentos de Recolección de Datos, elaborados para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **"Evaluación de la efectividad del Sistema de Gestión Empresarial Saint System Enterprise en la gestión del departamento de Recursos Humanos en la empresa dedicada al Mantenimiento y Servicios, ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo"**. Presentado por el Bachiller: **RUIZ, JOSÉ, C.I. N° 12.604.098**, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la Investigación que se pretende desarrollar.

En Valencia, a los 18 días del mes de MARZO del 2013.

Aprobado por:

**[ANEXO C]
[PANTALLAS CORRESPONDIENTES AL SOFTWARE SAINT SYSTEM
ENTERPRISE, DISEÑADO PARA LA EMPRESA DEDICADA AL
MANTENIMIENTO Y SERVICIO]**

Menú Principal



Datos Principales



Hoja de Vida del Trabajador

192.168.1.100 - PuTTY

MANTENIMIENTO MEDALIMP C.A
ACTUALIZACION DATOS DE LOS TRABAJADORES

=====

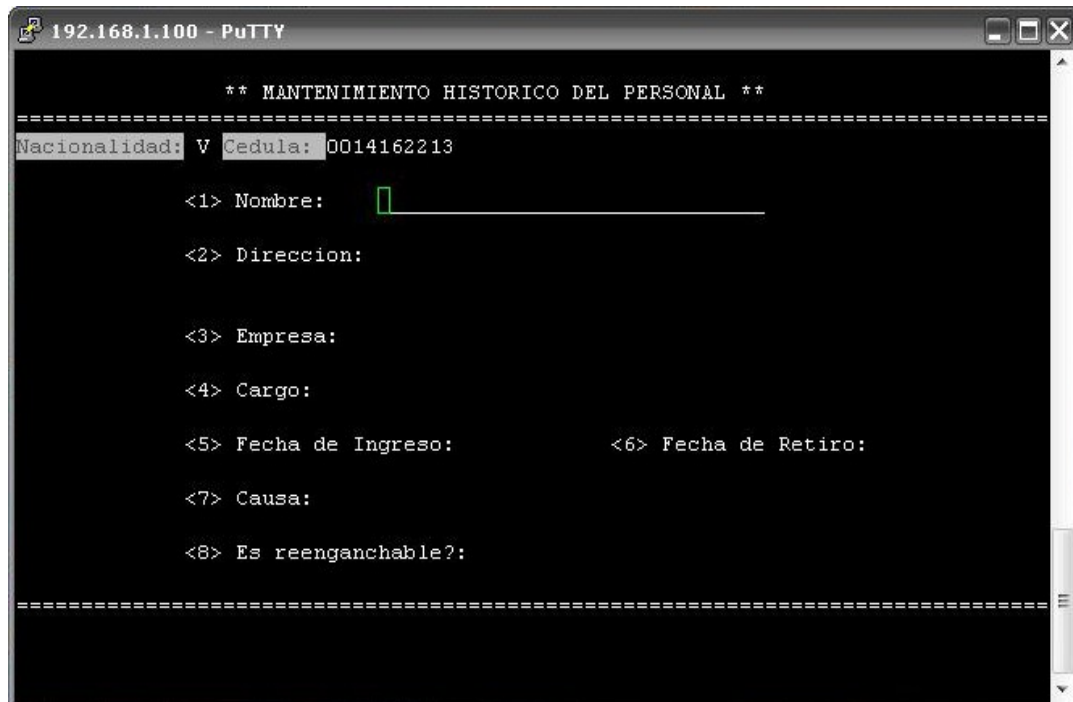
02.-FICHA TRABAJADOR = A001	RETIRADO	15.-N/EDUCATIVO (RAMA) = T
03.-NOMBRE = ARRIECHE LOPEZ JULIO ABRAHAM		16.-N/EDUCATIVO (AÑOS) = 2
04.-CARGO = OPER/MAT		17.-FECHA DE INGRESO = 06/07/2006
05.-TIPO TRABAJADOR = 21		18.-CARGAS FAM CONYUGE = 1
06.-CLASIFICACION =		19.-CARGAS FAM ASCEND. = 2
07.-TURNO =		20.-CARGAS FAM DESCEND = 01
08.-GERENCIA = 01		21.-TALLA BRAGA =
09.-DEPARTAMENTO = 05		22.-TALLA CAMISA =
10.-CEDULA = 0017777315		23.-TALLA PANTALON =
11.-NACIONALIDAD = V		24.-TALLA ZAPATOS =
12.-FECHA NACIMIENTO = 09/07/1985		25.-SUELDO/SALARIO = 829,22
13.-ESTADO CIVIL = S		26.-PORCENTAJE ISLR =
14.-SEXO = V		27.-COTIZA SINDICATO ? = S
78.-TIPO DE CONTRATO=		28.-COTIZA S.S.O ? = S

--- OPCIONES ---

<C> = Crear
<M> = Modificar
<E> = Eliminar
<Esc> = Salir

Su Eleccion: █

Históricos del Trabajador



192.168.1.100 - PuTTY

** MANTENIMIENTO HISTORICO DEL PERSONAL **

=====

Nacionalidad: V Cedula: 0014162213

<1> Nombre:

<2> Direccion:

<3> Empresa:

<4> Cargo:

<5> Fecha de Ingreso: <6> Fecha de Retiro:

<7> Causa:

<8> Es reenganchable?:

=====

Actualización de Nómina



A screenshot of a PuTTY terminal window titled "192.168.1.100 - PuTTY". The terminal displays a menu-driven interface for updating payroll data. The header shows "MANTENIMIENTO MEDALIMP C.A." and "*** ACTUALIZACION DE NOMINA ***". A dashed line separates the header from the input fields. The fields are: "INTRODUZCA LA EMPRESA:" with value "01", "TIPO DE PAGO:" with value "02", "SEMANA O QUINCENA:" with value "02", "FECHA FIN DE NOMINA:" with value "31/01/2013", and "ES PRIMERA NOMINA DEL AÑO? (SI/NO):" with value "NO". Another dashed line separates the input fields from the confirmation prompt "DATOS CORRECTOS? (SI/NO):", which has the value "SI" highlighted in green. The terminal window has standard PuTTY window controls (minimize, maximize, close) in the top right corner and a scrollbar on the right side.

```
192.168.1.100 - PuTTY
MANTENIMIENTO MEDALIMP C.A
*** ACTUALIZACION DE NOMINA ***
=====
INTRODUZCA LA EMPRESA:  01
TIPO DE PAGO:  02
SEMANA O QUINCENA:  02
FECHA FIN DE NOMINA:  31/01/2013
ES PRIMERA NOMINA DEL AÑO? (SI/NO):  NO
=====
DATOS CORRECTOS? (SI/NO):  SI
```

Cálculo de Vacaciones



A screenshot of a PuTTY terminal window titled "192.168.1.100 - PuTTY". The terminal displays a form for calculating vacation pay, with the header "*** MANTENIMIENTO MEDALIMP C.A ***". The form contains the following fields:

- Ficha : G159 Nombre: GARCIA ESTRADA ALEXANDER
- Nro De Recibo :
- Fecha de Salida :
- Fecha de Regreso:
- Fecha Final para Pago:
- Numero Cuotas a Descontar:
- Tiempo de Suspension Vacaciones :
- Salario Mes Anterior:

Cálculo de Liquidación

192.168.1.100 - PuTTY

*** MANTENIMIENTO MEDALIMP C.A ***

Ficha : G159 Nombre: GARCIA ESTRADA ALEXANDER

Nro Liquidacion : 50121

Fecha de Egreso :

Tipo de Liquidacion :

Se Descuenta INCE (S/N)?:

Se Pagan Utilidades (S/N)?:

Se usa Acumulado para Utilidades?

Tiempo de Suspension Total :

Tiempo de Suspension Utilidades :

Tiempo de Suspension Vacaciones :

Salario Promedio :

Salario Mes Anterior:

Salario Para Vacaciones:

Oprima <Esc> Para Cambiar la Ficha

Listado del Personal

PROCESADO EL : 31/01/2013 MANTENIMIENTO MEDALIMP C.A.
 *** LISTADO DEL PERSONAL *** EMPLEADOS PAGINA NRO : 1

FICHA	NOMBRE	CARGO	DEPARTAMENTO	TIPO	SIT. TURNO	CEDULA	F/INGR.	F/VAC.	SUELDO
A078	ALVAREZ FUENTES ROSA DEL VALLE	OPER/MTTO	LAB.CALA.C/DISTR	E		8737123	13/05/2009	21/02/1963	
A081	AZUATE BERMUDEZ JOSE ATILIO	OPER MATI	FLEXILON	E		15827055	30/09/2009	30/06/1979	
A086	AULAR SUAREZ LILIANA DEL CARME	OPER/MTTO	LAB.CALA.C/DISTR	E		9681985	17/06/2010	01/04/1971	
A087	ASCANIO VILLAMEDIANA MILDRED Y	OPER/MTTO	FLEXILON	E		13115872	07/09/2010	25/02/1977	
B018	BARRIOS C. ERNESTO RAUL	OPER MTTO	FLEXILON	E		12123893	14/01/2008	10/11/1970	
B033	BUIARTE RUIZ ELITA CECILIA	OPER/MTTO	LAB.CALA.PLANTA	E		21271598	17/07/2012	10/11/1990	
C024	CARRIO AVILA BETY RAMONA	OPER/MTTO	FLEXILON	E		9691384	17/01/2008	19/09/1972	
C076	CASTILLO GARBOZA ANGELA M.	OPER/MTTO	FLEXILON	E		13271257	17/01/2008	04/08/1975	
C088	CARRIO TERRES LUIS ARTURO	OPER/MTTO	LAB.CALA.PLANTA	E		15453644	24/01/2011	27/10/1979	
C090	CORRO JOSE DIONICIO	JARDINERO	LAB.CALA.PLANTA	E		7212211	13/06/2012	28/06/1956	
G043	GARCIA FARFAN MERLYS ADRIANA	OPER/MTTO	FLEXILON	E		7111805	08/05/2009	26/02/1968	
G050	GUERRERO HERMES RAMON	JARDINERO	FLEXILON	E		8161110	22/06/2012	28/07/1952	
G052	GONZALEZ G. NEILA CAROLINA	OPR.MATTO.	LAB.CALA.PLANTA	E		18692108	10/01/2013	10/07/1987	
H019	HERES MOISES ABRAHAM	OPER/MTTO	FLEXILON	E		19468834	11/03/2009	02/07/1987	
J000	JASPE DELVIA MARGARITA	OPER/MTTO	FLEXILON	E	1	6938362	14/01/2008	26/04/1963	
J003	JASPE BEXIS CORDONITO	SUPERVISOR	FLEXILON	E	1	12997083	02/01/2008	02/07/1971	
J008	JASPE HENRI ALEXIS	OPER/MTTO	FLEXILON	E		16764424	10/05/2010	20/08/1979	
L011	LICERIO CELIA BEATRIZ	OPER/MTTO	FLEXILON	E		8826358	02/01/2008	12/02/1966	
L013	LUCENA JOSE CLARENCO	JARDINERO	FLEXILON	E		4862380	26/03/2008	14/10/1949	
M070	MOGOLLON CASIQUE NESTOR MIGUEL	OPER/MTTO	FLEXILON	E		13134854	17/06/2008	03/05/1978	
M088	MARCHAN V. FERNANDO JAVIER	OPER. MATTO.	FLEXILON	E		20759597	21/04/2010	29/07/1987	
M089	MORGADO PEREZ DAVID ALEXANDER	OPER/MTTO	FLEXILON	E		13721774	15/03/2011	21/01/1976	
M093	MARTINEZ YOHAN ALEXANDER	OPER MATTI.	LAB.CALA.PLANTA	E		15473887	16/12/2011	27/02/1979	
M096	MALDONADO DUARTE ARTANNY Y.	OPER/MTTO	LAB.CALA.C/DISTR	E		23002263	08/01/2013	26/02/1991	
M217	MAHRIQUE LINAREZ JHOMANY JESUS	OPER/MTTO	LAB.CALA.C/DISTR	E		16362130	19/07/2011	25/08/1983	
N006	NAVAS JIMENEZ CARLOS ALBERTO	JEFE DE GRUPO	LAB.CALA.PLANTA	E		9678255	09/01/2008	04/03/1971	
N034	NAVAS JIMENEZ DENNIS JOSE	SUPERVISOR	LAB.CALA.PLANTA	E	1	12568775	02/01/2008	03/06/1974	
P026	PATINO PENA LIDIA JOSEFINA	OPER/MTTO	FLEXILON	E		11904798	02/01/2008	04/04/1973	

PROCESADO EL : 31/01/2013 MANTENIMIENTO MEDALIMP C.A. EMPLEADOS PAGINA NRO : 2
 *** LISTADO DEL PERSONAL ***

FICHA	NOMBRE	CARGO	DEPARTAMENTO	TIPO	SIT. TURNO	CEDEULA	F/INGR.	F/HAC.	SUELDO
R051	RUBIO ROYEL KATTY KARINA	OPER/MITTO	LAB.CALA,PLANTA	E		15881385	09/10/2012	06/10/1983	
S020	SOLORZANO C. FRANCISCO JAVIER	OPER/MITTO	FLEXILON	E		13938921	02/01/2008	01/07/1975	
T034	TORTOLERO V. RAFAEL ARMANDO	OPER/MATTO.	FLEXILON	E		22696741	09/11/2012	01/02/1992	

NUMERO TRABAJADORES: 31