



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION EMPRESARIAL

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL PARA LA
SOLUCION DE PROBLEMAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL
DE LOS RIOS”**

EGRESADAS:

**CARRIEL VACA SARA ELIZABETH
SIMOES ROMERO KARLA JOHANNA**

AÑO: 2011

AGRADECIMIENTO

Ante todo, doy infinitas gracias a Dios Todo Poderoso creador del universo y dueño de mi vida por permitirme lograr esta meta después de tantos esfuerzos durante mi formación profesional, solo tú sabes el sacrificio que he pasado. Gracias, mil gracias Dios por guiarme y ayudarme para no desmayar sin tu empuje no hubiese sido posible realizar este sueño anhelado que hoy veo realizado. Gracias también por darme la dicha de tener a mis padres con vida y mucha salud tú sabes lo importante que son ellos para mí. Al igual que a todas esas personas que me apoyaron y confiaron en mí. Gracias papa Dios por darme la dicha de escribirles hoy mis agradecimientos.

A mis Padres, por su constante amor para mí, sin ningún interés material siempre me han dado su apoyo incondicional, a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, a ustedes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación, porque no todos tienen la dicha de tener excelentes padres como ustedes y por eso no me cansare nunca de expresarles hoy mañana y siempre pase lo que pase, que los amo con todo mi corazón. Gracias por su persistencia y por confiar en mí.

Gracias a cada uno de los maestros que participaron en mi desarrollo profesional durante mi carrera a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza asimismo un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotras, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien. Gracias a todos mis amigos que estuvieron conmigo y compartimos tantas aventuras, experiencias y desveladas. Gracias a cada uno por hacer que mi estancia en la Universidad fuera súper divertida.

Gracias a mi amiga y compañera de tesis Karlita, que me enseñó a salir adelante para la culminación del trabajo, a nuestro director de tesis Ing. Carlos Aguirre y nuestra lectora de tesis Ec. Verónica Merchán

CARRIEL VACA SARA ELIZABETH

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y el corazón, , A mis compañeros de la universidad que juntos pasamos momentos felices y a si mismos desagradables especialmente a Natali ,Sara, Aracelly a todos los Catedraticos durante estos 5 años por sus enseñanzas, a nuestro director de tesis Ing. Carlos Aguirre y nuestra lectora de tesis Ec. Verónica Merchán, y al Ing, Jose Nivelá, gracias por formar parte de mí por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones

SIMONES ROMERO KARLA JOHANNA

DEDICATORIA

Ha sido el omnipotente, quien ha permitido que la sabiduría dirija y guíe mis pasos.

Ha sido el todopoderoso, quien ha iluminado mi sendero cuando más oscuro ha estado.

Ha sido el creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, a mis padres Emilio Manuel Carriel Eleno y Zoila Elena Vaca Tomalá. porque creyeron en mi y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mi hermano Jonatan, tíos, primos, abuelos y amigos, en especial a mi querida amiga Yadira por su amistad, comprensión y compañía. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

CARRIEL VACA SARA ELIZABETH

DEDICATORIA

A Dios, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar mis estudios

A mis padres Joao y Noralma. por su inmenso amor a quien les debo toda mi vida, les agradezco el cariño y su comprensión, a ustedes quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino gracias por creer en mí.

A mis hermanas Isolina y Paola por su cariño incondicional.

A mi sobrina Maytte, la pequeña que ha alegrado mi corazón.

A todos mis amigos especialmente a Leydi que me han entregado su amor y apoyo siempre.

A toda mi familia por su apoyo.

SIMOES ROMERO KARLA JOHANNA

DERECHO DE AUTORIA

Las autoras declaramos bajo juramento que el presente trabajo es de nuestra autoría y los resultados de la investigación son de nuestra exclusiva responsabilidad.

CARRIEL VACA SARA ELIZABETH

SIMOES ROMERO KARLA JOHANNA

INDICE GENERAL

	Pág.
1. Introducción	1
2. Capítulo I.- El Problema	2
3. Planteamiento del Problema	2
4. Delimitación de la Investigación	3
5. Objetivos	4
5.1 Objetivo General	4
5.2 Objetivos Específicos	4
6. Justificación	5
7. Capítulo II.- Marco Teórico	6
8. Alternativa teórica	6
9. Desarrollo de Categorías	7
10. Estructura del Gobierno Provincial de Los Ríos	24
11. Hipótesis	25
11.1 Hipótesis General	25
11.2 Hipótesis Particulares	25
12. Variables	26
12.1 Variables Independientes	26
12.1 Variables Dependientes	26
13. Operacionalización de las Variables.	27
14. Términos Comunes	28
15. El Perfil del empleado	37
16. La inteligencia emocional	40
17. Talento en las organizaciones	41
18. El talento humano	41
19. Asistencia para el desarrollo personal	44
20. El liderazgo	46

21. Tendencias del liderazgo	49
22. Estructura organizacional	51
23. Capítulo III.- Diseño Metodológico de la Investigación	53
23.1 Diseño de la investigación	53
23.2 Tipo	53
23.3. Diseño	53
23.4 Métodos	54
23.5 Técnicas e Instrumentos	56
23.6. Población y Muestra	60
23.7 Análisis e Interpretación de datos.	62
23.8 Conclusión a las preguntas realizadas a la Autoridades	75
23.9 Conclusiones	77
23.10 Recomendaciones	78
24. Capítulo IV.- Marco Propositivo	80
24.1 Requerimientos y propuestas para lograr la eficiencia a través del sistema de información gerencial propuesto	85
25. Bibliografía.	89
26. Anexos.	93

INTRODUCCION

El Gobierno Provincial de Los Ríos, como estructura orgánica del sector público, organizacionalmente cuenta con el Departamento de Recursos Humanos, que es la encargada de seleccionar, capacitar, centralizar, organizar, archivar y mantener en óptimas condiciones las relaciones de todo el personal que labora en el Gobierno Provincial de Los Ríos. (GPLR), por lo que es importante que cuente con instrumentación tecnológica acorde a nuestro tiempo, para brindar al usuario, funcionarios y empleados una base de datos a la que pueda acceder oportunamente, la misma que funcionará como una puerta al progreso de esta Prefectura para buscar el éxito y el mejor servicio a la comunidad.

En la actualidad, nos hemos visto en la necesidad para poder estar en un mundo globalizado en la utilización de los sistemas, estos a su vez ayudan a dar respuestas más efectivas a nuestros clientes.

Esta investigación ayudará a generaciones futuras como base primordial para el entendimiento de los procesos integrados en la gestión de recursos humanos, específicamente en el proceso de selección de personal. Este estudio se realizó en la Dirección de Relaciones de Trabajo, específicamente en el proceso de Selección de personal.

CAPITULO I.- EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del Problema

Se hace necesario é imprescindible que cuando desee obtener información la ciudadanía riosense de lo que se ha realizado en años anteriores pueda ser el Departamento de Recursos Humanos un excelente contacto y un enlace directo y fructífero para todos. Aquí encontramos toda la información del desarrollo administrativo, de personas y actualizada sobre el estado de las diferentes obras que están siendo ejecutadas por el Gobierno Provincial. Es necesario además indicar que en la actualidad este recurso está limitado por razones de falta de una tecnología computarizada, con programas informáticos en tiempo real.

1.1.1. Formulacion del problema

1.1.1.1. ¿Cómo aplicar un Sistema de Informacion Gerencial para mejorar la organización administrativa en el Departamento de Recursos Humanos en el Gobierno Provincial de los Ríos?

1.1.1.2. ¿De qué manera se está desarrollando en la actualidad la organización administrativa en el Departamento de Recursos Humanos en el Gobierno Provincial de los Ríos?

1.1.1.3. ¿Por qué no se ha propuesto un sistema tecnológico informático para mejorar la organización administrativa en el Departamento de Recursos Humanos en el Gobierno Provincial de los Ríos?

1.2. Delimitación de la Investigación

La siguiente investigación se lo hará en el departamento de Recursos Humanos del Honorable Consejo Provincial de Los Ríos, el mismo que se encuentra ubicado en la Av. Universitaria frente al redondel de las banderas, específicamente en la ciudadela “El Mamey”

1.2.1. Temporal

De Agosto del 2011 a Febrero del 2012

1.2.2. Espacial

Institución: Gobierno Provincial de los Ríos

Ubicación: Av. Universitaria y Av. Clemente Baquerizo

Parroquia: Clemente Baquerizo

Cantón: Babahoyo

Provincia: Los Ríos

País: Ecuador

1.2.3. Unidades de observación

Directivos: Prefecto, Vice prefecto, Consejeros (Alcaldes y Presidentes de las Juntas Parroquiales)

Funcionarios: Directores y Jefes Departamentales

Empleados: Todo el personal que labora en oficinas y trabajadores.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

1.3.1.1. Construir un Sistema de Información Gerencial para mejorar la organización administrativa en el Departamento de Recursos Humanos en el Gobierno Provincial de Los Ríos.

1.3.2. Objetivos Específicos

1.3.2.1. Diagnosticar la situación actual de cada una de las unidades que integran en el Departamento de Recursos Humanos con base a los procesos que se realizan en cada uno de ellos.

1.3.2.2. Determinar el modelo que permita diseñar un Sistema de Información Gerencial para el Departamento de Recursos Humanos del Consejo Provincial de Los Ríos.

1.3.2.3. Proponer la implementación de un modelo de Sistema de Información Gerencial para agilizar el escogimiento del personal idóneo y tener un mejor rendimiento en la atención a los usuarios en el Departamento de Recursos Humanos del Consejo Provincial de Los Ríos.

1.4. Justificación

El empleo efectivo de una información veraz, oportuna y exacta permitirá a estas organizaciones una toma de decisiones más acertada y por consiguiente contribuye al éxito de la organización, tomando en consideración que los Sistemas de Información Gerencial, son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas.

Es por ello, que mediante este estudio se establecerá una propuesta para la implementación de un modelo de Sistema de Información Gerencial, para el Proceso de Selección que le permita al Departamento de Recursos Humanos, tomar decisiones, acertadas y oportunas encaminadas al desarrollo de procesos y sistemas a los fines de satisfacer los requerimientos de aprovisionamiento, desarrollo, mantenimiento y control de los datos, dando respuesta a las exigencias de la comunidad riosense y del medio en el cual se encuentran inmersas; en términos de efectividad y eficiencia, como garante de calidad y permanencia.

Ante dicho compromiso, surge la iniciativa de proponer un modelo de Sistema de Información Gerencial que facilite el Proceso de Selección y a su vez que el mismo se interrelacione con los demás subsistemas del departamento de Recursos Humanos, con la finalidad de que todas las informaciones estén

almacenadas y actualizadas para que toda la Dirección maneje de forma continua dicha información y se oriente hacia el futuro en la toma de decisiones acertadas para prever y resolver problemas, y así poder dar respuesta a la exigencias del personal que conforma el Consejo Provincial de Los Rios.

CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO

2.1. Alternativa teórica

La ciencia y la tecnología son esferas científicas que diariamente hay que tomar de la mano, pues debido a los constantes cambios se hace imprescindible cada día ser mejores profesionales y aportar nuestros modestos esfuerzos por lograr mayores resultados, y avanzar así en función de una mejor atención a la población ecuatoriana.

En aras de perfeccionar el trabajo realizado en la Departamento de Recursos Humanos del GPLR, se diseñará é implementará un sistema de informacion gerencial para dar soluciones y poder establecer un formato estándar para la uniformidad, presencia y organización en la entrega de los resultados y/o partes de trabajo, agilización en la entrega de información requerida, archivar en base de datos y antecedentes laborales y de trabajo, realizar búsquedas por diferentes criterios de la estadística del centro como de los resultados en razón de eficiencia, eficacia y pertinencia de funciones y responsabilidad asumidas y determinadas, desarrollo investigativo, científico y profesional de nuestros compañeros entre otros, anexando a esto el evitar manipular constantemente documentos

obsoletos, antiguos, y llenos de ácaros que producen enfermedades como alergias y otras infecciones a la piel, problemas de garganta, entre otros.

Para el conocimiento y logro de lo expuesto, se requiere de categorías de análisis, las mismas que se constituirán en el sustento conceptual para nuestro trabajo de campo y que con procesos y procedimientos de análisis científico asumiremos la actitud que corresponda para optar por diseñar una propuesta alternativa.

2.2. Desarrollo de Categorías

2.2.1. Gobierno Provincial de Los Ríos

2.2.1.1. Generalidades del GPLR

La provincia de Los Ríos es eminentemente agrícola y por su situación y ubicación como información general lo detallamos.

Extensión: 7.176 Km².

Ubicación: En la Región Litoral, en la cuenca del río Guayas.

Limites: *Norte:* La provincia de Santo Domingo de Los Tsachila,

Sur: La Provincia del Guayas,

Este: Las Provincias de Cotopaxi y Bolívar,

Oeste: Las provincias del Guayas y Manabí.

Población: 650.178 habitantes.

Cantones: Baba, Babahoyo, Buena Fe, Mocache, Montalvo, Palenque, Puebloviejo, Quevedo, Quinsaloma, Urdaneta, Valencia, Ventanas, Vinces.

Código Telefónico: 05 2 730 280

Clima: Se caracteriza por un clima tropical monzón caluroso, con una estación seca entre junio y noviembre. La temperatura promedio oscila entre los 22°C y 33°C.

Recursos Naturales: Cuenta con recursos agrícolas y ganaderos. La agricultura es la actividad más sobresaliente, se destacan productos tales como: cacao, café, banano, caña de azúcar, pelo de balsa, caucho y árboles frutales de variada clase.

En los últimos treinta años, la sociedad fluminense atraviesa un significativo proceso de cambio. Se produjo una poderosa revitalización cultural y social que ha matizado las relaciones interétnicas tradicionales, propiciando cambios a favor de los derechos y el desarrollo de nuevas relaciones de convivencia más equitativa. Este proceso ha estado acompañado por un importante fortalecimiento de la organización social y el acceso de la población de Los Ríos a varios Gobiernos Locales, a través de procesos electorales democráticos. La fuerza social organizada que impulsa los cambios, ha pasado del ámbito de la

organización social a los Gobiernos Locales, cuestión que ha significado un cambio, pasando de un enfoque sectorial a un enfoque territorial.

Tomando en cuenta la naturaleza de los problemas existentes, ligados a causas estructurales y subyacentes, que llegan a expresarse en demandas de diferentes sectores de la Provincia, los objetivos de desarrollo de la Provincia apuntan a generar un crecimiento sostenido con equidad, eficacia, eficiencia y calidad de vida, para superar los efectos de la crisis, disminuir la pobreza e impulsar procesos de descentralización y participación ciudadana. Estos objetivos buscan constituirse en ejes orientadores de las acciones de los actores de la Provincia para una adecuada gestión de los recursos económicos, humanos, sociales y naturales con el fin de lograr resultados que garanticen el bienestar de la sociedad, las culturas y el medio ambiente.

Por otra parte, si bien este Plan ha apuntado a la construcción de respuestas específicas a la problemática de la Provincia que tengan un carácter integral a la vez que presenten flexibilidad para adaptarse a los macro y micro procesos de cambio, éste se inserta también en los objetivos nacionales permanentes del Estado Ecuatoriano:

I.- La integración nacional, que reconoce las heterogeneidades regionales, étnicas, culturales y de género para construir una nación que consolide la diversidad y que permita al Ecuador proyectarse en el continente y en el mundo;

II.- La justicia social, que apunta a la construcción de un orden social más humano y solidario para conformar una sociedad integrada y equitativa en lo económico, político y social;

III.- El desarrollo integral a través de la construcción de un sistema económico sustentado en las ventajas comparativas y competitivas, la formación y capacitación de los recursos humanos, la adopción y desarrollo de tecnologías productivas avanzadas y el uso sostenible de los recursos naturales para una existencia más saludable, segura y humana;

IV.- La democracia como base para asegurar la sucesión constitucional de los gobiernos; lograr la participación efectiva de todos los sectores sociales en las decisiones del Estado, respetar los derechos individuales y colectivos;

V.- La integridad territorial a partir del concepto del territorio nacional como inalienable e irreductible;

VI.- La soberanía como meta para alcanzar la máxima independencia y capacidad de decisión autónoma del Estado;

VII.- La seguridad como garantía del ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos.

El Plan de Desarrollo de la Provincia de Los Ríos es un proceso de construcción que se traduce en un conjunto sistemático de orientaciones para las acciones que las diferentes instituciones públicas y privadas y de la sociedad civil deberán

emprender a corto, mediano y largo plazo, sobre la base de sus competencias, atribuciones y funciones, para el desarrollo de la Provincia.

Misión

Centralizar, organizar, seleccionar y capacitar en óptimas condiciones a todas las personas que laboran en los distintos departamentos del Gobierno Provincial de Los Ríos. (GPLR),

Visión

Ser la primera elección en soluciones del Gobierno Provincial descentralizado que lidera con honestidad el proceso de desarrollo humano e incorpora a su gestión la participación ciudadana y atiende eficientemente las necesidades de la comunidad

Objetivos

1. Contribuir al desarrollo de la capacidad competitiva de la provincia para generar bienestar económico.
2. Favorecer la accesibilidad a los servicios de infraestructuras e impulsar la solidaridad, la justicia social, la equidad de género, la transparencia, la seguridad pública y la concertación social, como medios para producir bienestar social.
3. Proteger y aprovechar el ambiente, preservar la biodiversidad y el manejo sustentable de los recursos naturales

Objetivos estratégicos

4. Fortalecimiento institucional en función de la Visión y Misión.

5. Elaborar proyectos para generar ingresos propios.
6. Crear redes de información y comunicación tecnológica.
7. Formular políticas de comunicación para el desarrollo.
8. Elaborar propuestas de cambio del marco legal.
9. Formular políticas para transparentar la gestión pública.
10. Formular proyectos intra é interprovinciales.
11. Promover las organizaciones de las comunidades para formular, ejecutar y evaluar los planes de desarrollo comunitario

ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS

El análisis de Sistemas es el proceso por el cual se subdivide en las partes que lo constituyen, a objeto de poder profundizar en la funcionalidad y características.

Lo importante de incorporar sistemas a la administración deriva de la utilización de modelos; un modelo es la representación de una realidad utilizando variables que se estiman pertinentes e ignorando otras que no sean relevantes, a fin de facilitar el manejo de un problema.

Al considerar a la organización como un sistema, se hace necesario tomar en cuenta el entorno que la rodea porque el provee los insumos o entradas de recursos humanos, materiales, financieros y técnicos que posibilitan los bienes o servicios que básicamente de las interrelaciones con su medio ambiente, ya que de nada servirá un magnifico proceso de elaboración de sus productos finales o servicios si no son aceptados por él o si el medio no le brinda los insumos

necesarios para el proceso; de allí la importancia de prever a través de modelos, el comportamiento del entorno inmediato y general que rodea a la organización.

Igualmente la organización debe poseer medios de información que le permitan captar y adecuar sus procesos a cualquier cambio del entorno que pueda influir, por ejemplo: cambios políticos, económicos, sociales, tecnológicos, etc. A través del análisis de sistemas se obtiene una visión de la interacción del sistema con su medio ambiente a través de la retroalimentación.

Además, quien utiliza el análisis de sistemas puede escoger el nivel de análisis que requiere para estudiar el sistema interno de la organización, por ejemplo, partiendo del hecho de que hay un conjunto de subsistemas, los cuales poseen sus propios insumos, proceso y producto, se puede ver la organización como un subsistema del sector económico al cual pertenece y sus relaciones; se pueden analizar el comportamiento del sector en cuanto a su rendimiento, y comparar el de la organización con este indicador para emitir un juicio, o estudiar un subsistema en forma aislada, por ejemplo, el subsistema compara que recibe insumos los cuales van a ser procesados y cuyos resultados órdenes de entrega, van a ser utilizados por otros subsistemas de la organización.

Al analizar las interrelaciones entre los elementos del sistema se pueden proponer alternativas de estructura de organización y seleccionar la que satisfaga mejor el logro de los objetivos.

Con el Análisis de Sistemas se puede explicar y pronosticar la actuación de los sistemas bajo condiciones variables y así poder prever medidas administrativas adecuadas y oportunas.

El Análisis de Sistemas tiene que ver sólo con un tipo concreto de sistema, los Sistemas de Información en un entorno empresarial y organizacional de gestión y dentro de ellos con los Sistemas de Información informatizados o basados en computadoras electrónica

Análisis de Sistemas y el Desarrollo de un Sistema de Información

La aplicación del Análisis de Sistemas a la implementación de un Sistema de Información Gerencial abarca un periodo más largo que el que se requiere para la resolución de problemas en general. La implementación de un Sistema de Información Gerencial se puede denominar como la solución a un problema: la necesidad de saber.

Durante el desarrollo de un Sistema de Información Gerencial se puede identificar dicho proceso o actividad en tres etapas:

1. Análisis de Sistemas
2. Diseño de Sistemas
3. Implantación de Sistemas

En el análisis de Sistemas se abarca la definición y descripción de las metas, objetivos y requerimientos del Sistema.

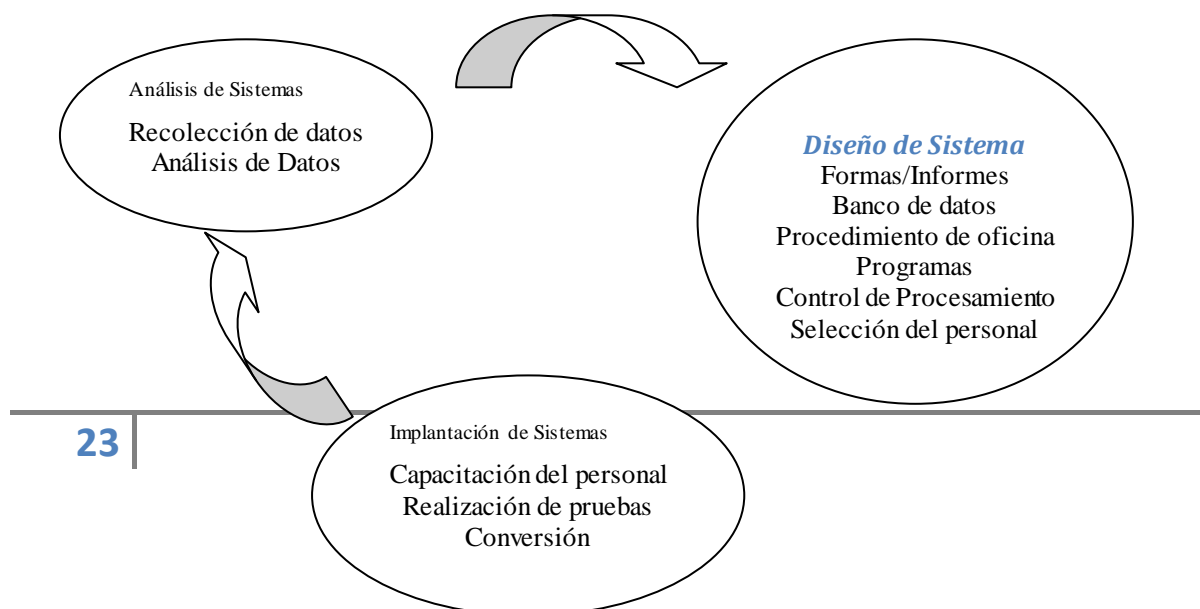
La etapa de implementación de Sistemas incluye actividades de: Desarrollo de diseño de alternativas, construcción de modelo que formalicen los diseños alternativos, determinación del cociente costo / eficiencia de los diseños alternativos, presentación de recomendaciones.

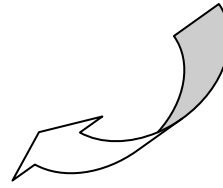
Las actividades de que se compone la etapa denominada implantación de sistemas se puede también denominar como la implantación de la alternativa seleccionada.

Estas etapas de implementación del Sistemas se representan en la figura N° 1, las cuales son constituyentes del Ciclo Vital de los Sistemas. En la misma también se aprecia las principales actividades de los analistas de sistemas relacionadas con cada etapa. A través del empleo del concepto de Ciclo Vital, se puede mostrar la naturaleza viable y dinámica del Sistema de Información. Además, el concepto de Ciclo de Vital constituye una exposición general de la metodología del desarrollo de sistemas.

Figura N° 1

Ilustración del ciclo de vida de un sistema de información y las principales actividades asociadas con cada etapa del ciclo





La duración del ciclo equivale a la razón con que el Ciclo Vital del sistema se repite una y otra vez. Según Burch (1988, p.32) “Muchos expertos calculan que un ciclo de vida normal para un sistema es dos a diez años, antes de que sea necesario un rediseño importante o una reparación total”. Pero es importante destacar que dichos cálculos acerca del Ciclo de Vital de Información está sujeto a muchas condiciones y es necesario realizarlo por separado para cada Sistema o Subsistema de Información.

En toda entidad dinámica, la utilidad de la salida del Sistema de Información, la eficiencia de sus operaciones y la confiabilidad en la operación global del sistema puede variar de manera considerable con el tiempo.

Los Sistemas de Información están expuestos a deteriorización, obsolescencia y por último a la sustitución No obstante, rara vez acontece que en un momento dado, se le hagan mejoras al sistema de información completo. En consecuencia, es evidente que parte del sistema de la organización, necesitará continuamente reparación o reconstrucción

Niveles de los Sistemas de Información

El Sistema de Información de una organización no siempre está al mismo nivel e inclusive dentro de él se pueden encontrar varios niveles o categorías de sistemas.

En un primer nivel los Sistemas de Información, es el operacional o transaccional, el mismo existe en todas las organizaciones y es el que tiene que ver con la operativa diaria, en esta etapa los miembros de las organizaciones disponen de manuales donde de manera cerrada se explican los procedimientos o normas de cada operación o transacción.

En un segundo nivel, se ubican los Sistemas de Información Administrativa, o sea las empresas empiezan a pensar; los mismos ayudan a los usuarios de mayor nivel en las empresas a tomar ciertas decisiones sobre asuntos que pueden presentarse con alguna regularidad. No son transacciones, pero si consultas estructuradas a partir de algún lenguaje de manipulación de datos que te permita obtener informes más o menos complejos.

Un tercer nivel la constituyen los Sistemas para el Soporte de Decisiones. Su objetivo es ayudar en la toma de decisiones para situaciones poco frecuentes de alguna manera complicados y sobre todo poco estructuradas.

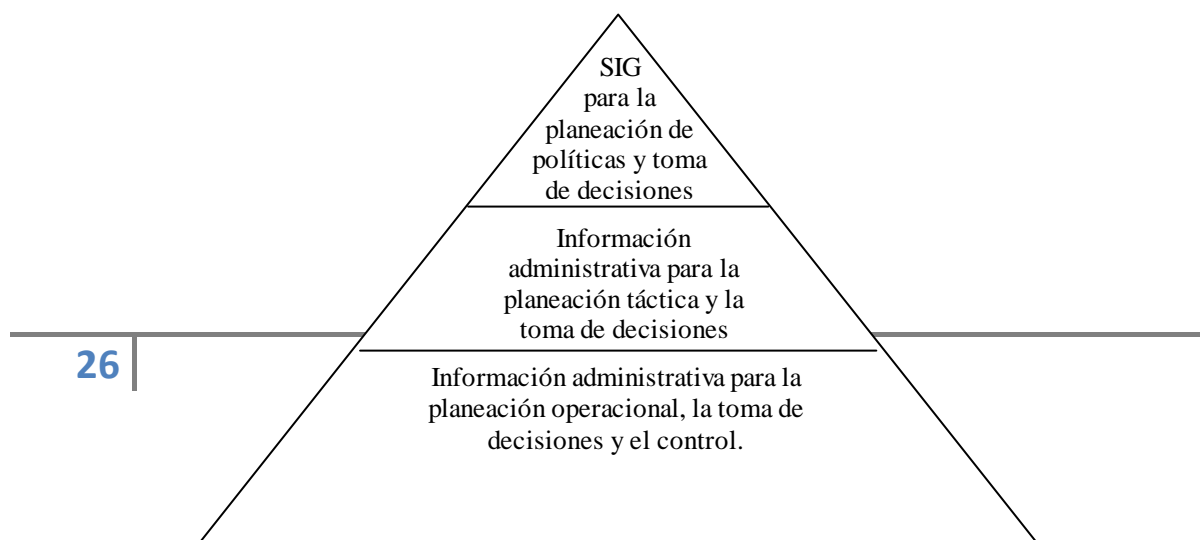
Sistemas de Información Gerencial

Según Senn (1990, p.12) Los Sistemas de Información Gerencial “se enfocan al apoyo para la toma de decisiones cuando los requerimientos de información pueden ser identificados de antemano”.

Así mismo Gordon y otros (1987) define Sistemas de Información Gerencial como: Un sistema integrado usuario-máquina, el cual implica que algunas tareas son mejor realizadas por el hombre, mientras que otras son muy bien hechas por la máquina, para prever información que apoye las operaciones, la administración y las funciones de toma de decisiones en una empresa. El sistema utiliza equipos de computación y software (se refiere a los sistemas y facilidades de programación del computador), procedimientos manuales; modelos para el análisis la planeación el control y la toma de decisiones y además una base de datos. El hecho de que sea un sistema integrado no significa que sea un sistema simple, con estructura monolítica; por el contrario significa que las partes encajan en el diseño completo (p. 7)

El sistema de información gerencial se puede información como una estructura piramidal. (Ver figura 2)

Figura N° 2

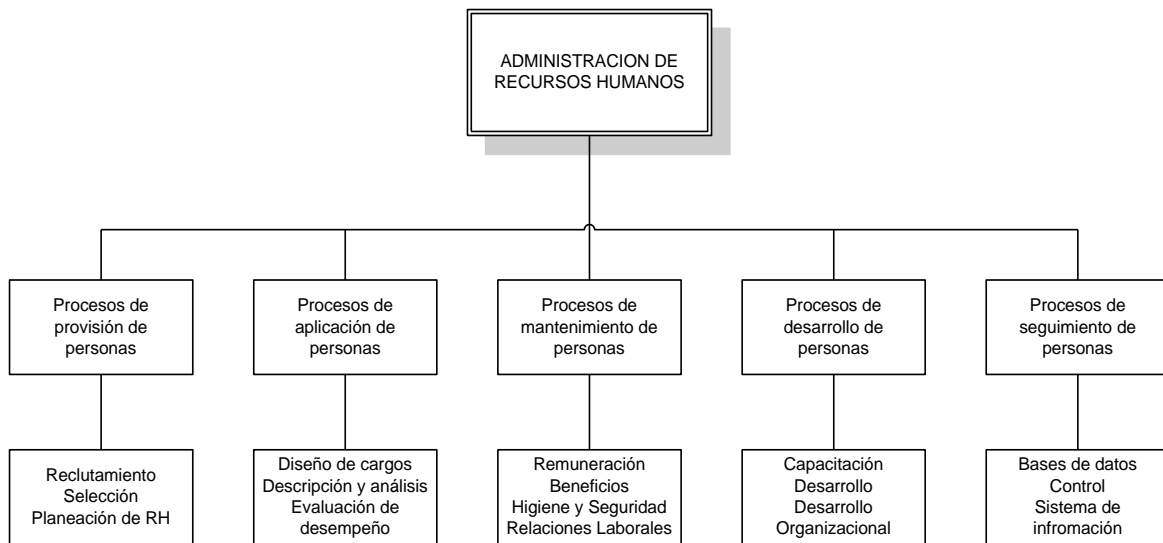


Procesamiento de transacciones
Respuestas a preguntas

FUENTE: Gordon Davis, 1.987, p. 7, Sistema de Información Gerencial

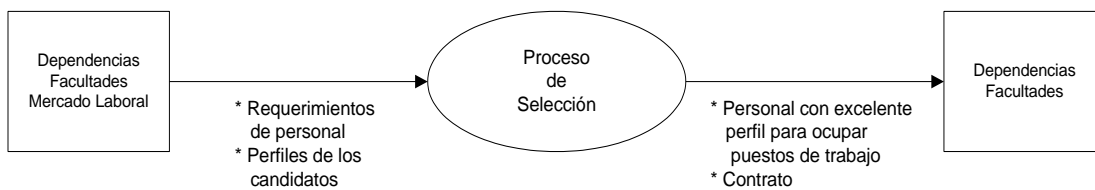
En la figura 2, la parte inferior está comprendida por la información relacionada con el procesamiento de las transacciones, preguntas sobre su estado, etc; el siguiente nivel comprende los recursos de información para apoyar las operaciones diarias de control; el tercer nivel agrupa los recursos del sistema de información para ayudar a la planeación táctica y la toma de decisiones relacionadas con el control administrativo; el nivel más alto comprende los recursos de información necesarios para apoyar la planeación estratégica y la definición de políticas en los niveles más altos de la administración. Cada nivel del procesamiento de información puede utilizar los datos suministrados por los niveles más bajos; sin embargo también pueden introducirse nuevos datos.

En un orden sistémico podemos señalar que la gestión de recursos humanos esta compuesta por varios subsistema, los cuales se enseñaran en forma esquemática a continuación:



ENTRADA

SALIDA



DIAGNOSTICO

Normas y Procedimientos para el Proceso de Selección del Personal

Administrativo y Obrero (Contratado).

Mediante la observación directa del Proceso de Selección de los Departamentos de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior de la Dirección de Relaciones de Trabajo, se recopiló información acerca de las normas y procedimientos existentes, que regulen y orienten el Proceso de Selección de Personal de la Institución.

La información recopilada arrojó como resultado que en la actualidad no existen o se desconoce la existencia de Normas y Procedimientos escritos para este proceso, y que en su defecto este se rige por las pautas que dictan los responsables de la gestión de Recursos Humanos para el momento.

No obstante, con respecto al procedimiento que se sigue para el Proceso de Selección se puede organizar la información recolectada en el procedimiento que se describe a continuación:

1. Las dependencias y/o Facultades solicitan ante la Dirección de Relaciones de Trabajo (D.R.T.) la contratación, renovación de contrato y pase a personal ordinario obrero y administrativo, para cubrir vacantes por: fallecimientos, jubilación, incapacitación, ascensos, creación de cargos, etc, llenando anexo la requisición de personal y verificación presupuestaria.
2. A través de la Dirección de Relaciones de Trabajo (DR.T.) Departamentos de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior, se ubican los candidatos en el archivo de elegibles con su respectiva oferta de servicio.

3. La Facultad o Dependencia recibe las credenciales de los candidatos, procede a citarlos para realizar la entrevista y selecciona a la persona apta para ocupar el cargo.
4. La Dependencia informa a la Dirección de Relaciones de Trabajo (D.R.T), resultados de la entrevista y el candidato seleccionado.
5. La Dirección de Relaciones de Trabajo (D.R.T.) solicita , la evaluación médica al candidato seleccionado.
6. Envía al candidato oficio para la aplicación de la prueba.
7. Envía oficio al psicólogo para administrar la prueba. Prueba Psicotécnica, aplicación cada 15 días, dependiendo de los grupos contratados. Dos (2) personas aplican las pruebas (Psicólogo y la Asistente de R.R.H.H).
8. La Dirección de Relaciones de Trabajo (D.R.T.) espera los resultados de la evaluación médica y prueba psicotécnica, con base a dichos resultados se toma la decisión de contratar o no.
9. En caso de proceder, se solicita al Despacho del Rector la autorización de la contratación; la Dirección de Relaciones de Trabajo (D.R.T.) realiza los cuadros de autorización con sus respectivos soportes (Análisis de Personal, Requisición, Evaluación Medica, Psicotécnicas, Aprobación presupuestaria, etc.).

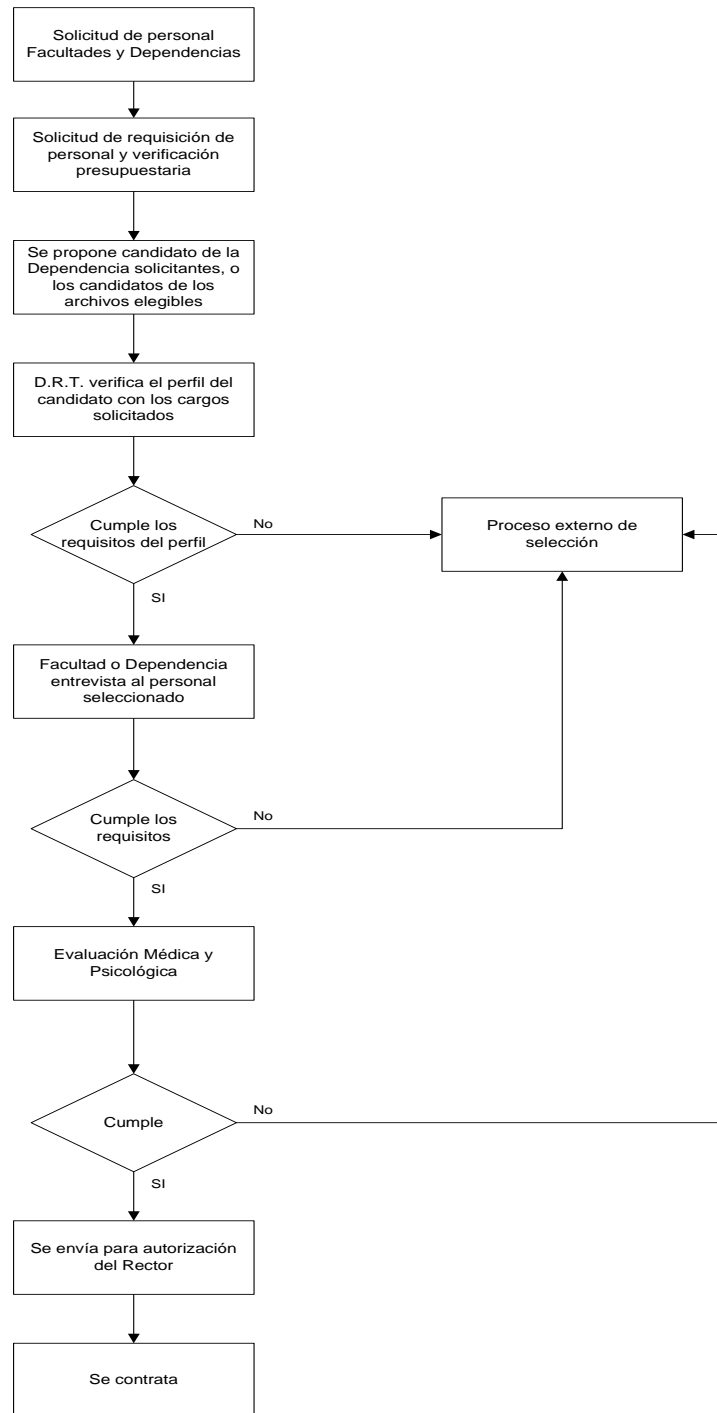
Observación: “El cuadro de autorización debe ir firmado por la Directora de Presupuesto y Directora de Relaciones de Trabajo.

10. Se envía al Despacho del Rector los cuadros del personal contratado para su autorización.

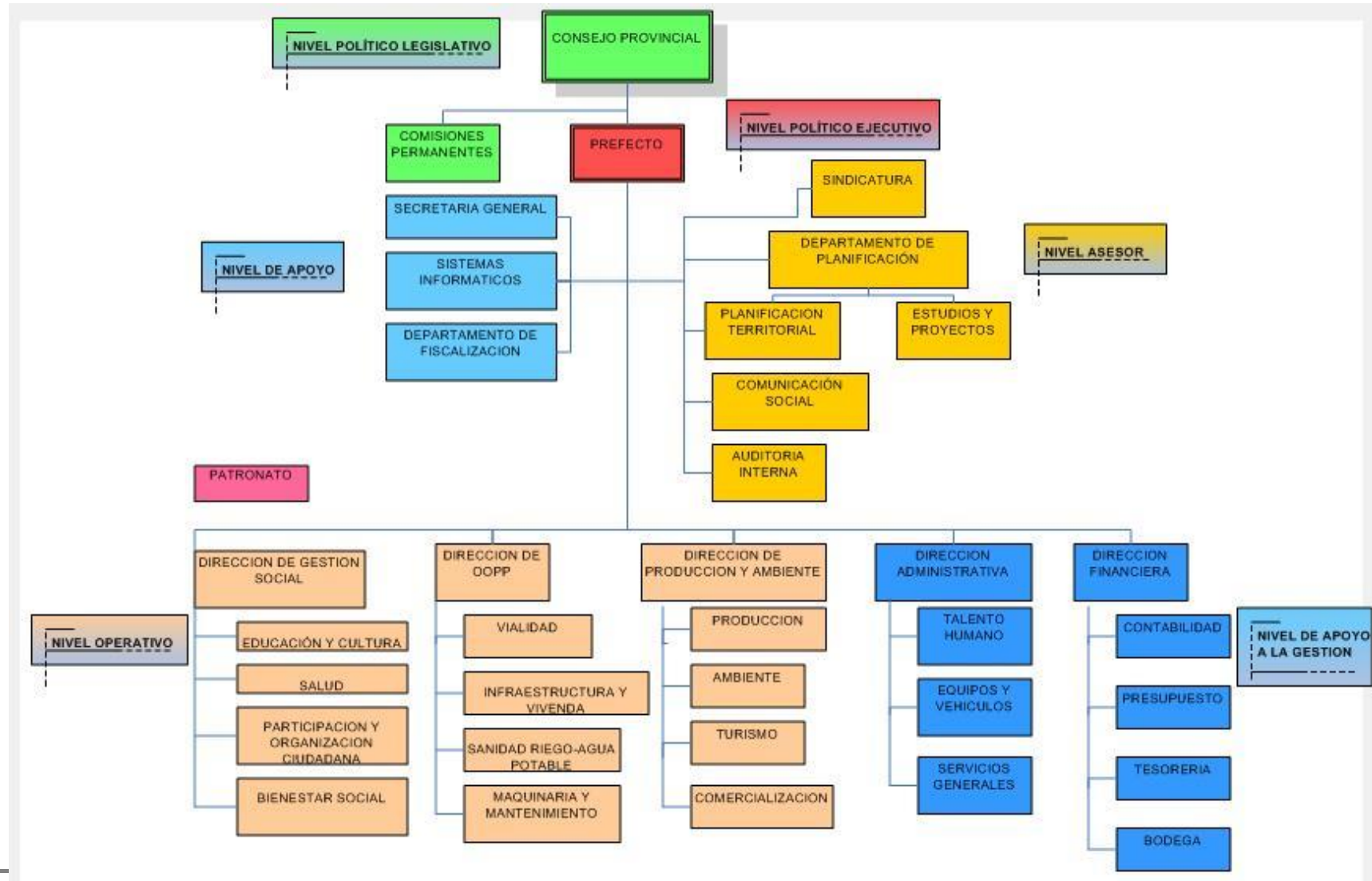
11. La Dirección de Relaciones de Trabajo (D.R.T.) recibe la autorización del Despacho del Rector y procede a realizar los tramites correspondientes.

- ❖ Si es contratación se procede a cancelar (Orden de pago o extra nómina).
- ❖ Si es renovación de contrato (Orden de pago y/o Movimiento de Nómina)
- ❖ Si es pase a personal ordinario (Nombramiento y Movimiento de Nómina).

DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN DEL
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE LOS RIOS.



2.2.2. Estructura del GPLR



2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. General

2.3.1.2. Implementado un Sistema de Información Gerencial para mejorar la organización administrativa en el Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de Los Ríos, se mejoraría la calidad de la organización administrativa de la institución.

2.3.2. Particulares

2.3.2.1. Diagnosticando la situación actual de cada una de las unidades que integran en el Departamento de Recursos Humanos y Documentación con base a los procesos que se realizan en cada uno de ellos, estaríamos en condiciones de desarrollar competencias para diseñar alternativas de cambio.

2.3.2.2. Determinando el modelo que permita diseñar un Sistema de Información Gerencial para el Departamento de Recursos Humanos y Documentación del Consejo Provincial de Los Ríos, se propondría un modelo informático tecnológico acorde a las necesidades de la institución

2.3.2.3. Proponiendo la implementación de un modelo de Sistema de Información Gerencial para mejorar y agilizar la atención a los usuarios en el Departamento de

Recursos Humanos y Documentación del Consejo Provincial de Los Ríos, se mejoraría la eficacia y eficiencia en el desarrollo personal de los involucrados y de la calidad de servicio a los usuarios.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variables independientes

- VIG.** Proposición de un sistema de información gerencial para el Departamento de Recursos Humanos en el Gobierno Provincial de la Provincia de los Ríos
- VI1.** Implementación un sistema de información gerencial para mejorar la organización administrativa del Departamento de Recursos Humanos en el Gobierno Provincial de la Provincia de los Ríos
- VI2.** Desarrollo actual de la organización administrativa del Departamento de Recursos Humanos en el Gobierno Provincial de la Provincia de los Ríos
- VI3.** Programa alternativo de un sistema de información gerencial para mejorar la organización administrativa del Departamento de Recursos Humanos en el Gobierno Provincial de la Provincia de los Ríos.

2.4.2. Variables dependientes

- VDG.** Calidad de la organización administrativa de la institución
- VD1.** Desarrollar competencias para diseñar alternativas de cambio.
- VD2.** Modelo de información gerencial acorde a las necesidades de la institución
- VD3.** Eficacia y eficiencia en el desarrollo personal de los involucrados y de la calidad de servicio a los usuarios.

2.5. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Categoría	Variable	Indicador	Subindicador
Programa De un Sistema de informacion gerencial Departamento de Recursos Humanos Gobierno Provincial de los Ríos Diseñar Desarrollo un Sistema de informacion gerencial Departamento de Recursos Humanos Gobierno Provincial Desarrollo Organización	Independientes: VIG. Programa de un sistema de informacion gerencial para el Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de la Provincia de los Ríos VI1: Diseñar y desarrollar un sistema de informacion gerencial para mejorar la organización administrativa del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de la Provincia de los Ríos VI2: Desarrollo actual de la organización administrativa del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de la Provincia de	Conjunto Sistema de técnicas o fases secuenciales que describen detalladamente cómo se lleva a cabo una tarea o trabajo determinado. Conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores Departamento Organismo Gubernamental Proyecto plan	Instrucciones de de computación y estructuradas que al ejecutarse Base de datos Sistematización de archivos Sistema de informacion gerencial para el Gobierno Provincial de Los Ríos Registro y archivo de entrada y salida Planes de Desarrollo Provincial Designio o pensamiento de ejecutar algo

<p>administrativa</p> <p>Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Gobierno Provincial de los Ríos</p> <p>Programa Sistema tecnológicos Informática Organización administrativa</p> <p>Gobierno Provincial de Los Ríos</p>	<p>los Ríos</p> <p>VI3: Programa alternativo de un sistema de informacion gerencial para mejorar la organización administrativa del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de la Provincia de los Ríos.</p>	<p>Evolución progresiva</p> <p>Progreso</p> <p>Método planeado y sistemático</p>	<p>Mejorar niveles de vida</p> <p>Cambio Calidad y eficiencia en el servicio</p> <p>Registro de Factores RH ABO i concentrados de plaquetas</p> <p>Ejecución de la propuesta investigativa con innovación y desarrollo tecnológico</p>
--	---	--	--

2.6. TERMINOS COMUNES

Adquisición.- Acto o hecho en virtud del cual una persona obtiene el dominio o propiedades de un bien o servicio o algún real sobre estos. Puede tener efecto a título oneroso o gratuito; a título singular o universal, por cesión o herencia

Actividad.- Conjunto de operaciones afines y coordinadas que se necesitan realizar para ejecutar los actos administrativos.

Actitud: Predisposición adquirida, que conlleva a actuaciones determinadas.

Afecto: Estado de ánimo y sensaciones o emociones, en cuanto influyen en una idea o situación mental. Sentimiento o pasión que mueve el ánimo.

Aptitud: Conjunto de capacidades que se hallan destinadas a la realización de determinados fines de las tendencias.

Análisis de las necesidades de la organización.- Estudio de los objetivos a corto y a largo plazo de la organización, de las necesidades de recursos humanos, de los índices de eficiencia y del clima de la organización en relación a las necesidades de formación de la organización.

Análisis de Puestos.- procedimiento para determinar las tareas y requisitos de aptitudes de un puesto y el tipo de personas que se debe contratar.

Análisis Funcional de Puestos.- Es una tecnología que permite entender y comprender un puesto de trabajo teniendo en cuenta todo lo que se hace en él y la persona que lo hace, tratando de formalizar al máximo el vocabulario, el procedimiento y la codificación de los resultados.

Auditoria de Recursos Humanos.- Análisis y diagnóstico de los recursos humanos de una organización y de los sistemas de gestión y dirección de los mismos. Suele incluir también el aprovechamiento, uso y desempeño actuales y potenciales de tales recursos con el objetivo final de mejorar el rendimiento y desarrollo de cada uno de ellos y de la empresa ante los nuevos desafíos del entorno.

Capacidad: Es el conjunto sistematizado de habilidades para cumplir una tarea con éxito.

Capacitación.- Es una actividad planeada y basada en las necesidades reales del Hospital, orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de sus trabajadores, su principal objetivo es aportar un personal capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones, satisfaciendo necesidades presentes y previendo necesidades futuras respecto a la preparación y habilidades de los trabajadores.

Controles Administrativos.- Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos de una entidad o empresa, que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones administrativas y con la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, sólo tienen que ver, de manera indirecta, con los controles y registros financieros.

Comunicación: Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato correspondencia entre dos personas. Papel escrito en que se comunica oficialmente algunas cosas. Unión que se establece entre ciertas cosas.

Creatividad: Es la capacidad que tiene el ser humano para inventar crear o transformar algo.

Diagnóstico: Análisis situacional presente, pasado y de prognosis para detectar necesidades, síntomas o signos reales de una situación problemática.

Departamento de Recursos Humanos.- Departamento de personal o área responsable de todas las materias concernientes a las relaciones laborales dentro de las empresas o corporaciones de un determinado tamaño.

Descripción de puestos.- lista de las tareas, responsabilidades, relaciones de informes, condiciones de trabajo, y responsabilidades de supervisión de un puesto producto de un análisis de puestos.

División del Trabajo.- Es la función que consiste en buscar los medios que son necesarios poner en práctica para determinar el grado de eficiencia del órgano administrativo, su rentabilidad, así como su facultad de adaptarse al medio ambiente.

Efectividad.- Es el grado de inteligencia, dinamismo y confiabilidad que tiene una persona para realizar un trabajo, logrando así el mayor éxito posible.

Eficacia.- Capacidad de determinar los objetivos apropiados, hacer las cosas correctas.

Eficiencia.- Capacidad de minimizar el uso de recursos para alcanzar los objetivos de la organización.

Estructura Orgánica.- Es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos, es igualmente un marco administrativo de referencia para determinar los niveles de toma de decisiones.¹

Evaluación.- Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficiencia y eficacia con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas

¹ Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización. Abril de 2003. Secretaría de la Contraloría General del Estado. Estado de Sonora. España.

Estrategia.- Es el arte de coordinar acciones, procedimientos para que el método logre los objetivos propuestos.

Estímulo.- Acción, objeto o fenómeno que actúa como consecuencia de una determinada conducta.

Expediente Único de Personal.- Conjunto de documentos debidamente ordenados y asegurados en un orden cronológico dentro de una carpeta, los cuales constituyen la historia laboral del trabajador.

Función.- Conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos de la dependencia o entidad y de cuyo ejercicio generalmente es responsable un área organizacional, se define a partir de las disposiciones jurídico-administrativas vigentes.²

Líder.- Individuo que ejerce mayor grado de influencia dentro de un determinado grupo social. Director, jefe, conductor de un partido político, de un grupo o de una colectividad.

Motivación: Acción que se ejerce para hacer más atractivo o interesante lo que se pretende lograr. Es el trasfondo psíquico, impulsor, que sostiene la fuerza de la acción señala su dirección.

² Ídem.

Necesidad.- Es lo imprescindible o sea lo necesario para satisfacer las demandas de la vida a fin de conservarla.

Nivel Jerárquico.- Es la división de la estructura orgánica administrativa para asignar un grado determinado a las unidades internas definiendo rangos, o autoridad y responsabilidad; independientemente de la clase de función que se les encomiende.

Organigrama.- Es la representación gráfica de la estructura interna de una organización, de sus relaciones, canales de autoridad, responsabilidad y de sus niveles jerárquicos que lo conforman.

Organigrama Funcional.- La división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, la naturaleza lineal o asesoramiento del departamento, los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros; y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma.

Objetivo.- Es una meta que se desea alcanzar y que rige un proceso desempeño trabajo que se realice.

Observación.- Es una habilidad que se adquiere por medio de los sentidos del pensamiento y que se evidencia en la identificación.

Plaza.- Es la posición individual de trabajo que constituye un puesto. Un mismo puesto puede ser desempeñado a la vez por varias personas, que realicen las mismas actividades, con las mismas responsabilidades y en las mismas condiciones de trabajo.

Planeación.- Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio.

Programa Anual de Trabajo.- Instrumento que traduce los lineamientos generales de la planeación nacional del desarrollo económico y social del país, en objetivos y metas concretas a desarrollar en el corto plazo, definiendo responsables, temporalidad y espacialidad de acciones, para lo cual se asignan recursos en función de las disponibilidades y necesidades contenidas en los balances de recursos humanos, materiales y financieros.

Programación.- Es la fase de planificación que consiste en efectuar una selección, priorización, y organización de metas, proyectos y acciones.

Puesto.- Es la unidad impersonal de trabajo integrada por un conjunto homogéneo de tareas, responsabilidades y requisitos para el cumplimiento de una o varias funciones y el logro de los objetivos de una o varias áreas administrativas.³

Planeación de los Recursos Humanos.- Es una técnica para determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que serían necesarios, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación, entre otras.

Políticas.- Las políticas son consecuencia de la racionalidad, la filosofía y la cultura organizacional. Las políticas son reglas que se establecen para dirigir funciones y asegurar que estas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados.

Selección De Personal.- Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección, que implica una serie de pasos que consumen cierto tiempo.

Unidad Administrativa.- Es el órgano que tiene funciones y actividades al interior de la dependencia que la distinguen y diferencian de las demás dependencias conformándose a través de una infraestructura organizacional específica y propia.

2.7.- El Perfil del empleado

En el mundo laboral es importante estar siempre atento a los mensajes, deseos y necesidades de los superiores. Nadie es tan necesario para ser irremplazable. En cualquier momento puede aparecer otra persona que ocupe nuestro puesto y ofrezca las mismas, e inclusive mayores prestaciones. Nada mejor para impedirlo que ser eficaz. Lo importante no es solo hacer bien las cosas sino saber qué cosas hay que hacer. Un error bastante frecuente es realizar buenos trabajos, pero inoportunos porque las prioridades empresariales en ese momento sean otras.

Un buen empleado tiene que ser cauto. Hay muchas reglas no escritas en el trabajo que hay que cumplir. Una buena relación con los compañeros es la base para sentirse cómodo a la hora de trabajar. Los problemas personales y los enfrentamientos generan enemigos personales. Además de los compañeros están los superiores. En toda empresa hay una jerarquía que debe ser respetada. Hay que aprender cuál es el superior al que hay que dirigirse en cada momento. Nunca hay que pasar por encima del jefe inmediato.

También hay que prestar atención a las reglas laborales. Asistir a los actos de empresa (cenas, comidas) o no tratar asuntos personales desde la misma, pueden ser reglas que no figuren en ningún sitio y, sin embargo, ser fundamentales. Es importante enterarse de qué cosas está mal visto en el lugar de trabajo. Además

es nota de buen gusto no criticar al anterior jefe o compañía donde se trabajó. Por muy mala experiencia que se tenga, es conveniente ser prudente y guardarse las opiniones para uno mismo.

El respeto hacia los demás es fundamental. La puntualidad también es importante. Llegar tarde a una cita provoca en las personas el pensamiento de poca seriedad o valoración de su tiempo. Lo mismo ocurre cuando demoran las respuestas a las llamadas telefónicas recibidas.

Cumplir lo que se promete se da por supuesto. Ofrecer un poco más es el primer peldaño para mejorar. Ello es una muestra de eficacia. Es fundamental asumir más responsabilidades. Más vale tomar una decisión, aunque sea equivocada que no hacerlo. Si se falla hay que reconocer el error y aprender de él, pues sólo es parte del camino hacia el éxito.

El término Eficiente y Eficaz son temas que causan muchos debates, análisis y son motivo de estudio y reflexión en muchos países.

En términos generales, la Eficiencia se refiere a la relación entre esfuerzos y resultados. Si obtienes más resultados de un esfuerzo determinado, habrá incrementado tu eficiencia. Asimismo, si puedes obtener el mismo resultado con menos esfuerzo, habrás incrementado tu eficiencia. En otras palabras Eficiencia consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el

menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos, pero a la vez implica calidad al realizar bien lo que se espera lograr.

Sin embargo, en las organizaciones no basta con ser únicamente eficiente, las organizaciones modernas buscan algo más que eso, y eso es la eficacia. Cuando un comando alcanza las metas u objetivos que le impone la institución decimos que es eficaz. Entonces la eficacia se refiere a los resultados con relación a las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por eso para ser eficaz debes priorizar las tareas y realizar en orden de procedencia aquellas que contribuyen a alcanzar tus objetivos y metas previstas, por lo que debes asegurarte que lo que hagas vale la pena y conduzca a un fin.

La eficiencia y eficacia se interrelacionan, pero la falta de eficacia no puede ser compensada con eficiencia, por grande que sea ésta, ya que no hay nada más inútil que cumplir eficientemente algo que no tiene ningún valor y que no contribuye en nada para la Organización. Por eso es necesario preguntarse si lo que se hace vale la pena para algo. Es necesario precisar que en la actualidad las empresas particularmente organizaciones del estado pasan por una serie de problemas: por falta de recursos, de igual forma, todas quieren ofrecer un buen producto o servicio a bajo costo, por eso una vez definida nuestra meta, debemos buscar la forma de realizarla eficientemente.

2.8.- La inteligencia emocional

La cualidad clave del buen profesional radica en la inteligencia emocional. En los últimos años, lo que se ha dado a conocer como inteligencia emocional se ha convertido en un elemento decisivo a la hora de evaluar la capacidad directiva de un profesional, por delante incluso de su formación o de su experiencia laboral.

La inteligencia emocional hace referencia a aquellos aspectos individuales relacionado con el modo de interactuar de la persona con todo lo que le rodea; estas son cualidades como: motivación, empatía, autocontrol, astucia social, etc.

El profesor norteamericano Daniel Goleman, en su libro “Inteligencia Emocional”, explica razones por las cuales personas con un elevado coeficiente intelectual fracasan, tanto en el ámbito profesional como en lo personal, mientras que otras, teniendo un coeficiente mucho más discreto, triunfan en todas las facetas de su vida.

A partir de cierto nivel de responsabilidad no solo es importante tener una buena formación técnica y ser brillante en el ámbito de razonamiento mental, además es importante saber transmitir y vender las ideas, saber conducirse en situaciones tensas y delicadas que impliquen negociación y, en definitiva saber dirigir en la ambigüedad y en la indefinición.

2.9.- Talento en las organizaciones

Talento se define como las dotes intelectuales que dan valor a un individuo. Así, el conjunto de estos valores constituye el Capital Humano en una organización, sea cual fuere su tipo. Como todos los valores, el Capital Humano, considerado como un activo intangible, puede medirse diferenciando entre el valor bursátil de la compañía y su valor en libros.

Se ha bautizado a nuestra época como la Era del Talento, es decir, el tiempo en que el capital y la tecnología ya no son suficientes para que una organización se mantenga vigente y sobreviva en el entorno globalizado de hoy, sino que ahora es indispensable contar con capacidad de innovación y talento.

2.10.- El talento humano.

Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para que el propósito de este ensayo diremos que es: "La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado".

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano). En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

- Recursos Materiales: Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.
- Recursos Técnicos: Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.
- Talento Humano: No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes.

Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo. En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

"La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones".

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.

2.11.- Asistencia para el desarrollo personal.

La finalidad del hombre en el mundo es alcanzar la realización. Para ello una de las cosas que debe hacer la persona, es la valoración de su vida y establecer jerarquías de importancia. Así se dará cuenta que algunos valores serán sacrificados por otros de mayor grado. Entonces se convertirá en la carta de presentación moral del individuo.

Por otro lado, se refiere también a las necesidades (satisfacción de las mismas) o aspiraciones humanas y su clasificación la proponemos de la siguiente manera:

- Necesidades primarias: Son las necesidades fisiológicas que todo ser humano tiene que satisfacer, por ejemplo: el alimento, el vestido, la vivienda, la educación, etc.
- Valores económicos: el hombre siempre busca su comodidad, a través de una estabilidad laboral por ejemplo, precisamente para cubrir sus necesidades básicas.
- Necesidades de seguridad: Se refiere al temor de pasar desapercibido, relegado por los demás, todos nosotros en el fondo buscamos aceptación del grupo social.
- Necesidades sociales: Es cuando un núcleo familiar no es suficiente para el desarrollo de la persona, por lo que tendemos a formar nuevos grupos de pertenencia (proceso de socialización a través del colegio, de la universidad, instituto, trabajo, etc.).
- Necesidades de autorrealización: Se refiere de encontrar un sentido a la vida, luchar por ideal. Estas pueden satisfacerse por medio del cultivo de la ciencia, el arte, la moral y la religión.

Dentro de las características principales que poseen los valores y que debe ser considerado, encontramos las siguientes:

- Independientes e inmutables: Son lo que son (originales) y no cambian. Ejemplo: la justicia, la belleza, el amor, entre otros.
- Absolutos: Son aquellos que no están condicionados a ningún hecho social, histórico, biológico o individual. Por ejemplo: la verdad o la bondad.

- Inagotables: No existe ninguna persona que no agote la nobleza, la bondad, el amor, la sinceridad.
- Objetivos: Los valores se les da tanto a las cosas como a las personas, independientemente de que se las conozca o no. Para los hombres es necesario descubrirlos para que vaya formando su personalidad, para la sobrevivencia de su propia vida.
- Subjetivos: Tiene importancia para la persona en específico de acuerdo a sus intereses.

2.12.- El liderazgo.

Según el Diccionario de la Lengua Española (1986), **Liderazgo** se define como la dirección, jefatura o conducción de un partido político, de un grupo social o de otra colectividad. El Diccionario de Ciencias de la Conducta (1956), lo define como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos".

Otras definiciones son: -"El liderazgo es un intento de influencia interpersonal, dirigido a través del proceso de comunicación, al logro de una o varias metas".

Ralph M. Stogdill, en su resumen de teorías e investigación del liderazgo, señala que "existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han tratado de definir el concepto. Aquí, se entenderá el liderazgo gerencial como el proceso

de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas. Esta definición tiene cuatro implicaciones importantes.

- En primer término, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo; dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo; sino hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo serían irrelevante.
- En segundo el liderazgo entraña una distribución desigual del poder entre los líderes y los miembros del grupo. Los miembros del grupo no carecen de poder; pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder.
- El tercer aspecto del liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de los seguidores, de diferentes maneras. De hecho algunos líderes han influido en los soldados para que mataran y algunos líderes han influido en los empleados para que hicieran sacrificios personales para provecho de la compañía. El poder para influir nos lleva al cuarto aspecto del liderazgo.
- El cuarto aspecto es una combinación de los tres primeros, pero reconoce que el liderazgo es cuestión de valores. James MC Gregor Burns

argumenta que el líder que para por alto los componentes morales del liderazgo pasará a la historia como un malandrín o algo peor. El liderazgo moral se refiere a los valores y requiere que se ofrezca a los seguidores suficiente información sobre las alternativas para que, cuando llegue el momento de responder a la propuesta del liderazgo de un líder, puedan elegir con inteligencia.

Chiavenato, Idalberto (1993), Destaca lo siguiente:

“Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”.

Cabe señalar que aunque el liderazgo guarda una gran relación con las actividades administrativas y el primero es muy importante para la segunda, el concepto de liderazgo no es igual al de administración. Warren Bennis, al escribir sobre el liderazgo, a efecto de exagerar la diferencia, ha dicho que la mayor parte de las organizaciones están sobre administrados y sub-lideradas. Una persona quizás sea un gerente eficaz (buen planificador y administrador) justo y organizado-, pero carente de las habilidades del líder para motivar. Otras personas tal vez sean líderes eficaces – con habilidad para desatar el entusiasmo y la devoción, pero carente de las habilidades administrativas para canalizar la energía que desatan en otros. Ante los desafíos del compromiso dinámico del mundo actual de las organizaciones, muchas de ellas están apreciando más a los

gerentes que también tienen habilidades de líderes.

La importancia del liderazgo, se da:

1. Es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir.
2. Una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado.
3. Es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización.
4. Por lo contrario, muchas organizaciones con una planeación deficiente y malas técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la presencia de un liderazgo dinámico.

2.13.- Tendencias del liderazgo.

A medida que cambian las condiciones y las personas, cambian los estilos de liderazgo. Actualmente la gente busca nuevos tipos de líder que le ayuden a lograr sus metas. Históricamente han existido cinco edades del liderazgo (y actualmente estamos en un periodo de transición hacia la sexta). Ellas son:

1.- Edad del liderazgo de conquista.

Durante este período la principal amenaza era la conquista. La gente buscaba el jefe omnipotente; el mandatario despótico y dominante que prometiera a la gente seguridad a cambio de su lealtad y sus impuestos.

2.- Edad del liderazgo comercial.

A comienzo de la edad industrial, la seguridad ya no era la función principal de liderazgo la gente empezaba a buscar aquellos que pudieran indicarle como levantar su nivel de vida.

3.- Edad del liderazgo de organización.

Se elevaron los estándares de vida y eran más fáciles de alcanzar. La gente comenzó a buscar un sitio a donde “pertenecer”. La medida del liderazgo se convirtió en la capacidad de organizarse.

4.- Edad del liderazgo e innovación.

A medida que se incrementa la tasa de innovación, con frecuencia los productos y métodos se volvían obsoletos antes de salir de la junta de planeación. Los líderes del momento eran aquellos que eran extremadamente innovadores y podían manejar los problemas de la creciente celeridad de la obsolencia.

5.- Edad del liderazgo de la información.

Las tres últimas edades se han desarrollado extremadamente rápido (empezó en la década del 20). Se ha hecho evidente que en ninguna compañía puede sobrevivir sin líderes que entiendan o sepan como se maneja la información. El líder moderno de la información es aquella persona que mejor la procesa, aquella que la interpreta más inteligentemente y la utiliza en la forma más moderna y creativa.

6.- Liderazgo en la “Nueva Edad”.

Las características del liderazgo que describiremos, han permanecido casi constante durante todo el siglo pasado. Pero con la mayor honestidad, no podemos predecir qué habilidades especiales van a necesitar nuestros líderes en el futuro. Podemos hacer solo suposiciones probables. Los líderes necesitan saber cómo se utilizan las nuevas tecnologías, van a necesitar saber cómo pensar para poder analizar y sintetizar eficazmente la información que están recibiendo, a pesar de la nueva tecnología, su dedicación debe seguir enfocada en el individuo. Sabrán que los líderes dirigen gente, no cosas, números o proyectos. Tendrán que ser capaces de suministrar la que la gente quiera con el fin de motivar a quienes están dirigiendo. Tendrán que desarrollar su capacidad de escuchar para describir lo que la gente desea. Y tendrán que desarrollar su capacidad de proyectar, tanto a corto como a largo plazo, para conservar un margen de competencia.

2.14.- Estructura organizacional.

La definición de una estructura organizacional dentro de una empresa nos va a ayudar a resolver las siguientes interrogantes: ¿Cómo se va a dividir el trabajo? ¿Cuáles son los niveles de administración? ¿Cómo se agrupan y se interrelacionan los distintos segmentos que integran la empresa? ¿Cuáles son los procesos que debe realizar la empresa? ¿Qué características tiene cada puesto? ¿Qué perfil necesita cada puesto?

Existen dos tipos de estructuras organizacionales básicas que son:

Lineal: La organización lineal se fundamenta más en la autoridad y la responsabilidad que en la naturaleza de las habilidades, y se ejerce cuando la autoridad procede directamente de un nivel superior y donde cada subordinado es responsable sólo ante su superior jerárquico; es decir, siempre hay un supervisor que con autoridad dirige a un subordinado y continúa el mando por escalas ininterrumpidas.

Funcional: Se basa en la naturaleza de las actividades a realizar y se organiza específicamente por departamentos o secciones, de acuerdo con los principios de la división del trabajo de las labores de una empresa, y aprovecha la preparación y las aptitudes profesionales del personal en donde puedan lograr mayor rendimiento.

La organización funcional se aplica particularmente en pequeñas, medianas y grandes empresas, donde al frente de cada departamento está un jefe que tiene a su cargo una función determinada y como superior de todos los jefes está un director o gerente que coordina las tareas de aquéllos conforme a la concepción y propósitos de la empresa.

CAPITULO III

3. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Diseño de la investigación.

3.1.1. Tipo:

No experimental.

En este tipo de investigación debemos desarrollar la investigación en base a las siguientes etapas:

- a) Presencia de un Problema para el cual se ha realizado una revisión bibliográfica.
- b) Identificación y Definición del Problema.
- c) Definición de Hipótesis y variables, y la Operacionalización de las mismas.
- d) Prueba de confiabilidad de datos.
- e) Tratamiento de datos. Etapa en la que se realiza las aplicaciones estadísticas, de manera rigurosa.

3.1.2. Diseño

Descriptivo – correlacional

3.1.2. Métodos.

3.2.1. Método Científico.

Al método científico lo definimos, como un conjunto finito y ordenado de normas regulativas que adecuada y sistemáticamente previstas y aplicadas, inducen al logro del conocimiento científico, mediante el empleo de procedimientos, modelos, instrumentos y fases de procesamiento en razón de ser una actividad productora de ciencia con soporte técnico y de contabilidad.

Metodológicamente la presente investigación, estructura su diseño considerando los siguientes elementos:

- Paradigma: Cognitivo.
- Tipo de investigación: Por los objetivos propuestos es una Investigación Básica, de la cual se obtiene los elementos para la estructuración del marco conceptual de la investigación.
- Por su nivel: Es una investigación descriptiva.
- Diseño estadístico: Diseño porcentual

El proceso de la investigación se realizará a nivel institucional del GPLR, por lo que su realización es de un muestreo aleatorio proporcional.

De esta manera el procedimiento a seguir sería:

1. El Problema: Identificación y definición del objeto por estudiar.
2. Observación: Análisis empírico de los hechos.
3. Hipótesis: Enunciando de una predicción si ocurre X resultará Y.
4. Investigación: Prueba que se realiza mediante la manipulación de las variables.
5. Resultados: Confirmación o rechazo de la Hipótesis, por elaboración y pruebas estadísticas (incorporación de resultados comprobados de la hipótesis)

3.2.2. El Método Hipotético-Deductivo

Este método se lo aplicará en la presente investigación, indicando, que a través de la hipótesis planteada, se persigue analizar la aplicación de un sistema de información gerencial para mejorar la organización administrativa del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de la Provincia de Los Ríos

3.2.3. Método Inductivo Deductivo

La inducción la utilizaremos como una forma de razonamiento, por medio de la cual pasaremos de los conocimientos particulares a un conocimiento más general, que reflejará lo que hay de común en los fenómenos individuales.

La deducción será una forma de razonamiento, en la aplicación de un sistema de Información Gerencial para mejorar la organización administrativa del

Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de la Provincia de Los Ríos, mediante la cual pasaremos de un conocimiento general a otro de menor generalidad.

En este caso, el hecho me hará comprender que un conocimiento verdadero nos garantice una conclusión verdadera, siempre y cuando estén bien fundamentadas las premisas iniciales.

3.2.4. Método Descriptivo.

El método descriptivo nos permitirá la descripción del estado actual de los hechos, de los fenómenos.

Este método se sitúa en el presente. No se reduce a una simple recolección y tabulación de datos, sino que a la simple observación de hechos, le acompaña el análisis y la interpretación imparcial de los mismos.

3.3. Técnicas e instrumentos.

3.3.1. Técnicas.

3.3.1.1. La encuesta.

La encuesta ayudará a obtener información a través de un cuestionario a las personas involucradas en la investigación y la vamos a utilizar en la población determinada o por muestreo, aplicaremos una encuesta tipo general que nos permita recoger las respuestas de todos los componentes de la comunidad educativa, a más esta técnica nos posibilitará averiguar las causas, motivos o razones que originan el fenómeno previamente planteado.

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

El cuestionario utilizado en la encuesta es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

3.3.1.2. La entrevista.

La técnica de la entrevista nos permitirá tener un acercamiento objeto sujeto, para determinar objetivamente las preguntas previamente establecidas en un patrón predefinido. A este se consideramos como entrevista dirigida. A través de esta

técnica nos permitirá obtener información por medio del dialogo entre dos o más personas.

La entrevista será estructurada (preguntas previamente elaboradas y ordenadas) la misma que nos conducirá a un acercamiento a las autoridades, consejeros, empleados y administrativos y usuarios; objetos y sujetos de la investigación.

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este.

Siendo la entrevista una técnica antigua, ha sido utilizada desde hace mucho. De hecho, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir.

3.3.1.3. Observación.

La observación como técnica, resultado, y un proceso es fundamental para la recopilación de datos, será una acción por medio de la cual interpretaremos, la aplicación de un sistema tecnológico informático para mejorar la organización administrativa del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de la Provincia de Los Ríos, por lo tanto la técnica de la observación nos permitirá:

- Lograr los objetivos propuesto en el proyecto de investigación.
- Recopilar de forma planificada y coherente todos los datos.
- Sistemáticamente ayuda a relacionar una observación efectuada con otra.
- Está sujeto a comprobaciones para el control de validez y confiabilidad.

Las observaciones que se efectuaran, serán estructuradas; esta guía me permitirá una observación sistemática garantizando la objetividad de los datos.

Los talentos humanos del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de la Provincia de Los Ríos, y la generación de servicios sociales de calidad, será el campo de observación, permitiendo tomar información verídica de la vivencia real para registrarla y posteriormente hacer un análisis crítico.

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor numero de datos.

Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia, ha sido lograda mediante la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

Pasos a seguir en la Observación:

- a. Determinar el objeto, situación, caso, etc. (que se va a observar).
- b. Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar).
- c. Determinar la forma con que se van a registrar los datos. Observar cuidadosa y críticamente.
- d. Registrar los datos observados.
- e. Analizar e interpretar los datos.
- f. Elaborar conclusiones.

3.3.2. Instrumentos.

3.3.2.1. Ficha de observación.

3.3.2.2. Guía de entrevista.

3.3.2.3. Cuestionario.

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población.

La población

3.4.2. Muestra.

$$n = \frac{m}{e^2(m-1)+1}$$

560

$$n = \frac{\quad}{\quad} =$$

(0,5) (560 - 1) + 1

560

$$n = \frac{\quad}{\quad} =$$

(0,0025)(559) + 1

560

$$n = \frac{\quad}{\quad} =$$

2,3975

n = 234 Encuestas

Donde:
n = Muestra
m = Universo o Población
e = Margen de error (0,06)

3.4.2.4. Cuadro de reconocimiento de población y muestra.

NIVEL	PERSONAL	POBLACIÓN	MUESTRA	ÍNDICE
Autoridades	2			
Directivos	10			
Empleados	201			
Obreros	347			
TOTAL	560		234	

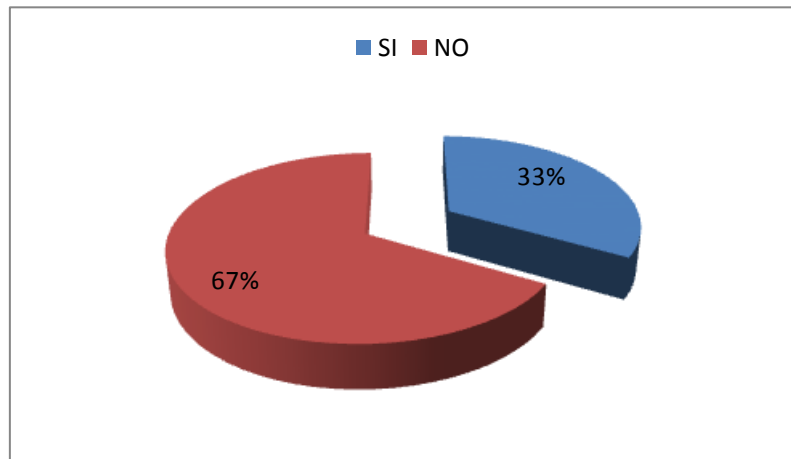
3.5.- ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

(1) ¿La atención del Departamento de Recursos Humanos del GPLR es rápida y oportuna?

SI	77	33
NO	157	67
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
Simoes Romero Karla Johanna

Fecha: Junio del 2011



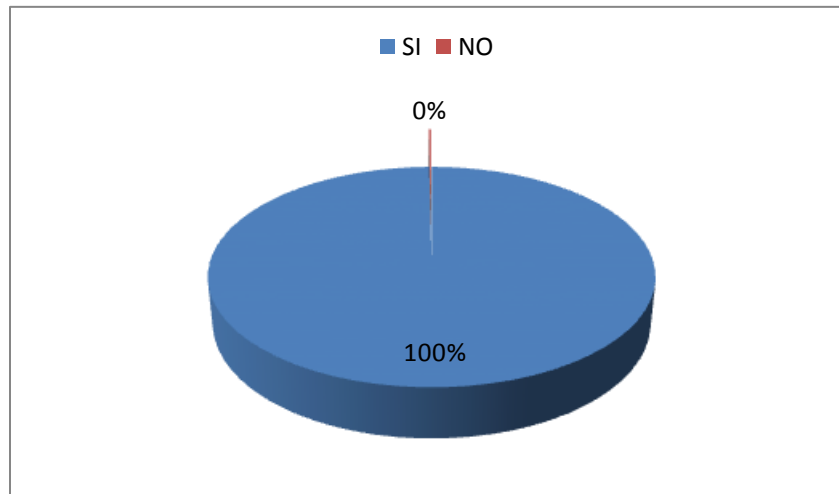
Análisis: Con relación a la pregunta, el 67% del personal que labora en el GPLR dice que la atención en el departamento de Recursos Humanos es pésima, pero el 33% no está de acuerdo con lo dicho en el otro grupo.

(2) ¿Los datos importantes se solicitan para una sola vez en ocasiones especiales, o tienen acceso cotidiano a ellos todos los empleados?

SI	234	100
NO	0	0
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
 Simoes Romero Karla Johanna

Fecha: Junio del 2011



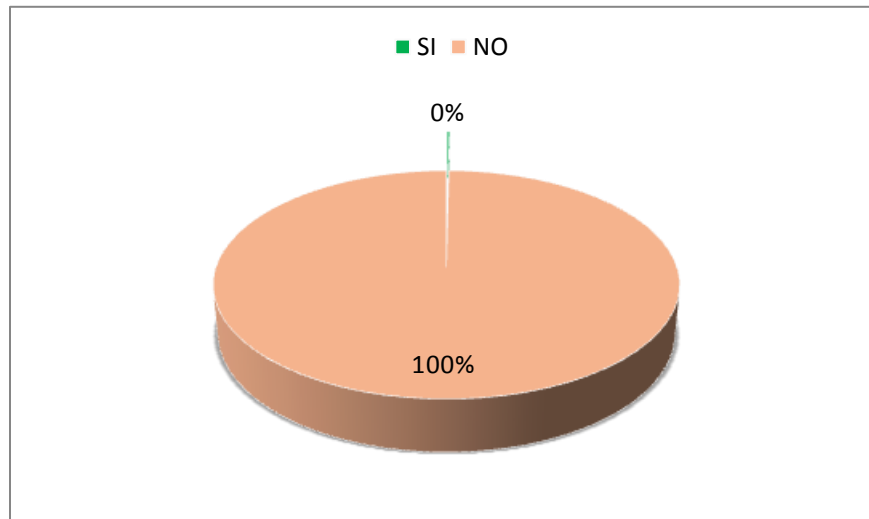
Análisis: Con relación a la pregunta, el 100% del personal que labora en el GPLR manifiestan que los datos importantes se los solicitan una que otra vez, en ocasiones importantes.

(3) ¿El Departamento de Recursos Humanos cuentan con un sistema tecnológico que satisfaga las necesidades personales de los que laboran en el GPLR?

SI	0	0
NO	234	100
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
 Simoes Romero Karla Johanna

Fecha: Junio del 2011



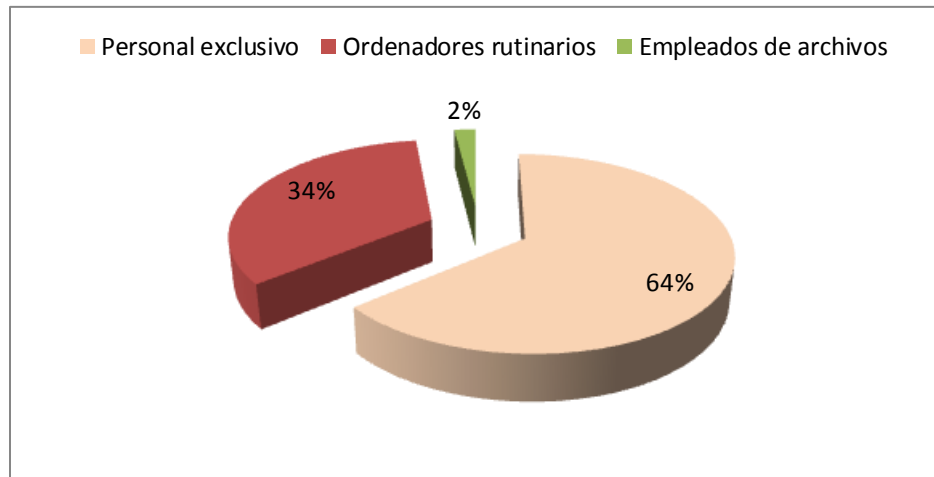
Análisis: En cuanto a la pregunta, el 100% del personal que labora en el GPLR manifiestan que no cuentan con un sistema tecnológico que satisfaga las necesidades del personal que labora.

(4) Manifieste usted, ¿quién se encarga de mover la información del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de Los Ríos?

Personal exclusivo	150	64
Ordenadores rutinarios	80	34
Empleados de archivos	4	2
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
Simoës Romero Karla Johanna

Fecha: Junio del 2011

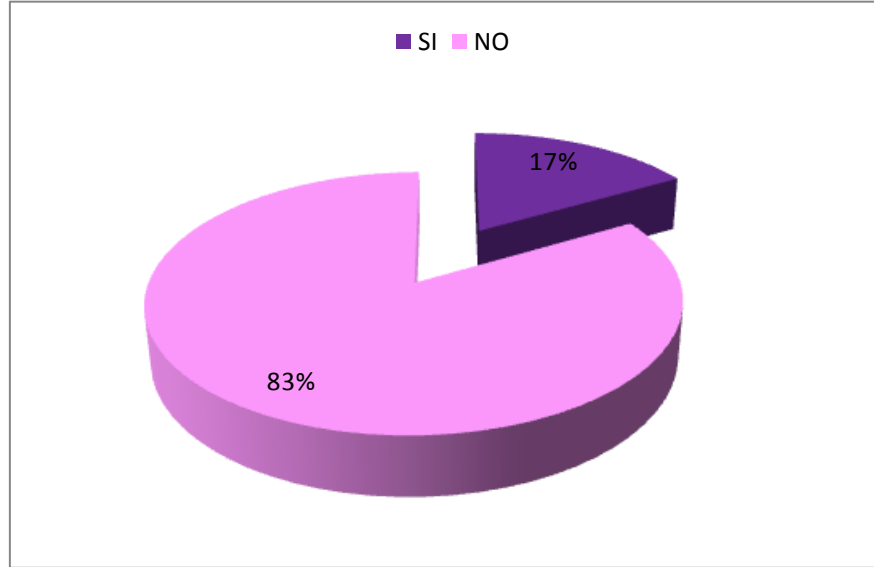


Análisis: En cuanto a la pregunta, el 64% del personal que labora en el GPLR dice que el que se encarga de mover la información de archivo es el personal exclusivo, el 34% dice que son los ordenadores rutinarios, y un 2% dicen que son los empleados de archivos.

(5) ¿Considera usted que la Institución cuenta con un correcto sistema de información gerencial?

SI	40	17
NO	194	83
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
 Simoes Romero Karla Johanna
 Fecha: Junio del 2011



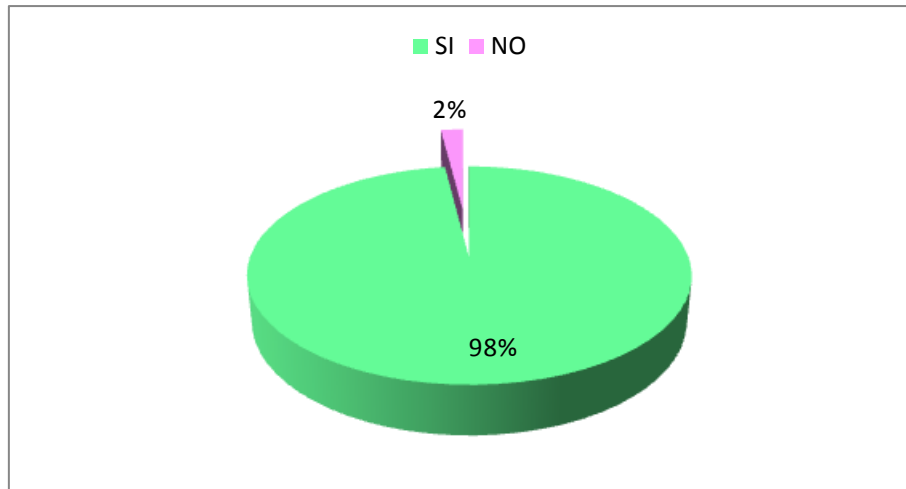
Análisis: Con relación a la pregunta, el 83% del personal que labora en el GPLR dice que la institución no cuenta con un sistema de información gerencial, en cambio el 17% dice que si existe.

(6) ¿Considera usted que la aplicación de un sistema de información gerencial, mejoraría los procesos de información y comunicación de entrada y salida en el Gobierno Provincial de Los Ríos?

SI	229	98
NO	5	2
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
 Simoes Romero Karla Johanna

Fecha: Junio del 2011

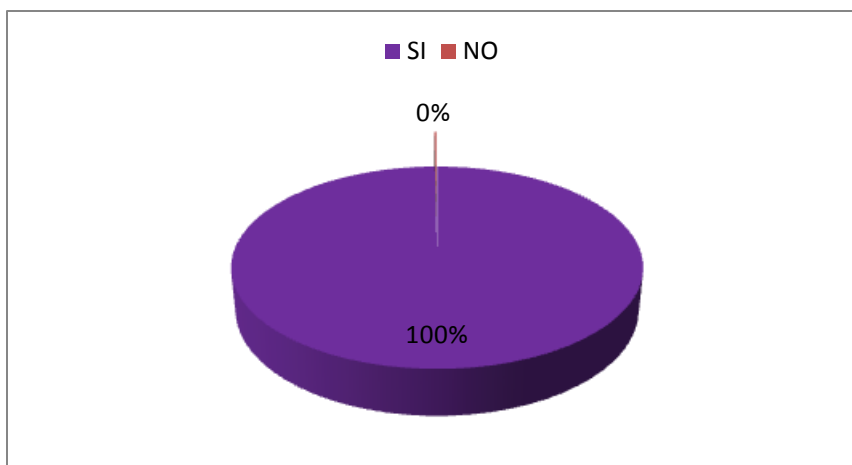


Análisis: En consecuencia a la pregunta, el 98% del personal que labora en el GPLR dice que aplicando un sistema de información gerencial mejoraría los procesos, en cambio el 2% dice que no es así.

(7) ¿Su sistema de información gerencial hace factible que el personal del Departamento de Recursos Humanos dedique la mayor parte de su tiempo a analizar la información, en vez de tener que buscarla?

SI	234	100
NO	0	0
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
 Simoes Romero Karla Johanna
 Fecha: Junio del 2011



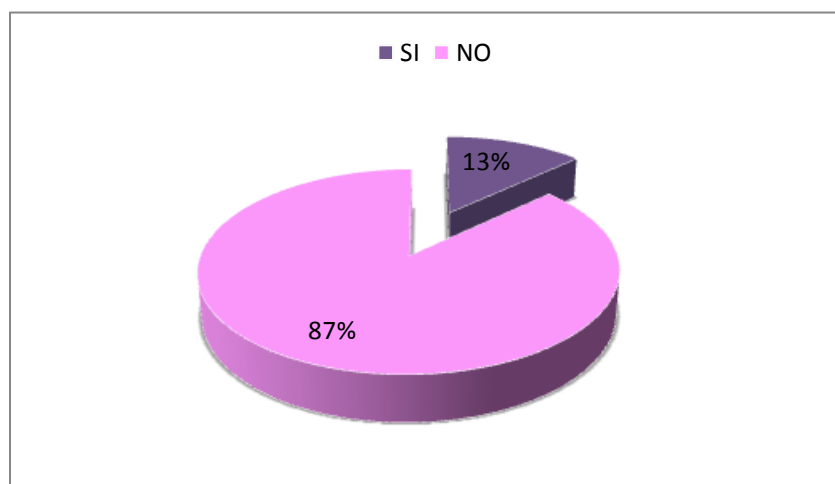
Análisis: En cuanto a la pregunta, el 100% del personal que labora en el GPLR manifiestan que un sistema de información gerencial hace factible que el personal del Departamento de Recursos Humanos dedique la mayor parte de su tiempo a analizar la información, en vez de tener que buscarla.

(8) ¿Se emplea el flujo digital de datos para obtener una rotación más rápida, mejor calidad en el servicio que presta el Gobierno Provincial de Los Ríos?

SI	30	13
NO	204	87
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
Simoes Romero Karla Johanna

Fecha: Junio del 2011



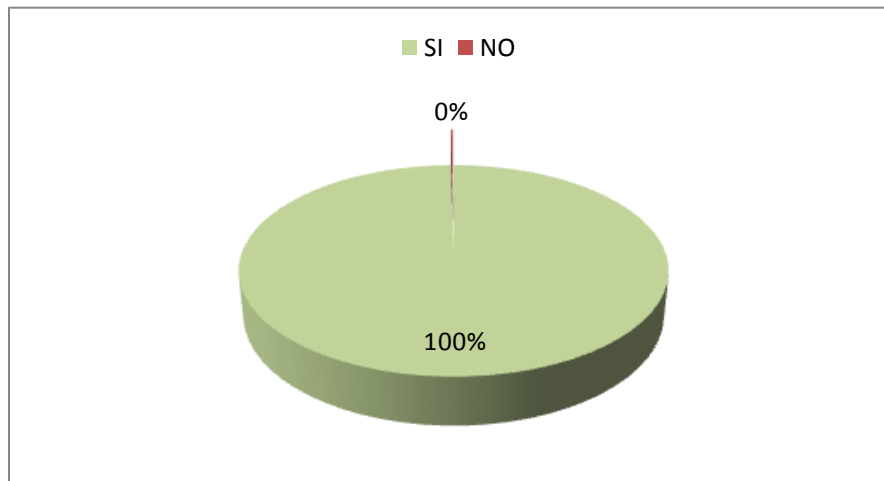
Análisis: En consecuencia a la pregunta, el 98% del personal que labora en el GPLR dice que empleando un flujo digital de datos para obtener una rotación más rápida, mejoría la calidad en el servicio que presta, en cambio el 13% dice que no está de acuerdo.

(9) ¿El sistema informático que cuenta el Gobierno Provincial de Los Ríos, está conectado en red con las diferentes áreas administrativas y comisiones del Consejo?

SI	234	100
NO	0	0
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
 Simoes Romero Karla Johanna

Fecha: Junio del 2011



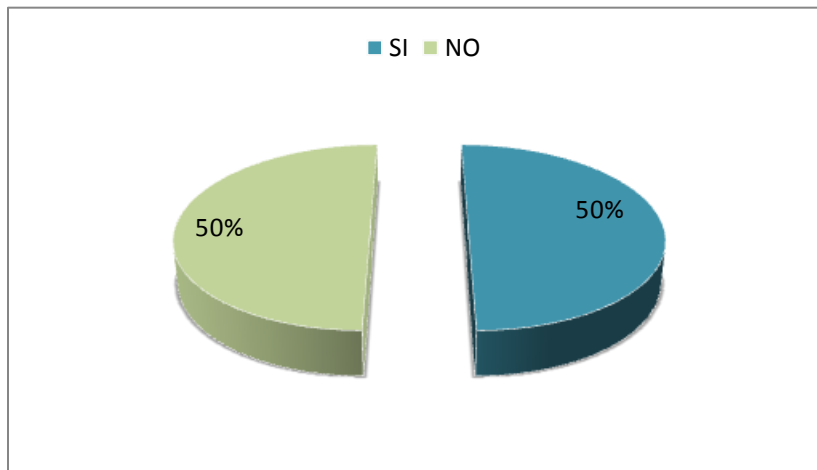
Análisis: Con relación a la pregunta, el 100% del personal que labora en el GPLR manifiestan que el sistema informático que existe en la institución está conectado en red con los demás departamentos.

(10) ¿Tiene una base de datos completa de clientes y proveedores del Gobierno Provincial de Los Ríos?

SI	117	50
NO	117	50
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
 Simoes Romero Karla Johanna

Fecha: Junio del 2011

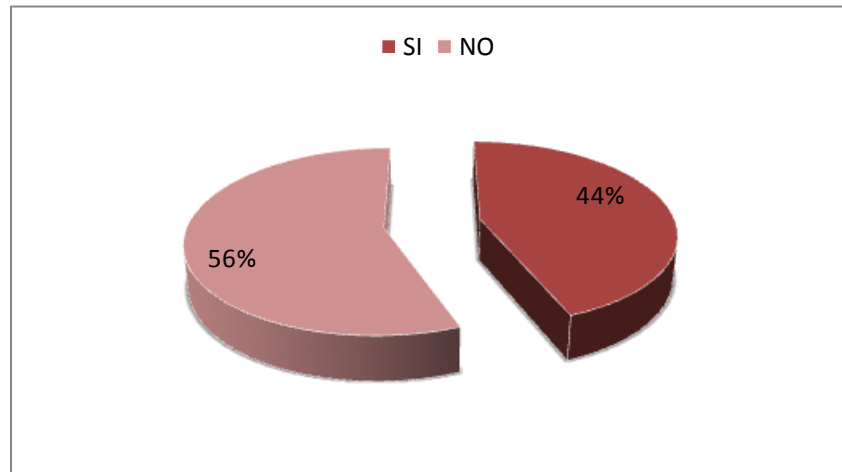


Análisis: Con respecto a la pregunta, el 50% del personal que labora en el GPLR dice que la institución tiene una base de datos de clientes y proveedores, mientras que el otro 50% dice que no lo tiene.

(11) ¿Dispone el Departamento de Recursos Humanos del GPLR de un sistema que ayude a la función Administrativa a mejorar el desempleo?

SI	103	44
NO	131	56
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
 Simoes Romero Karla Johanna
 Fecha: Junio del 2011



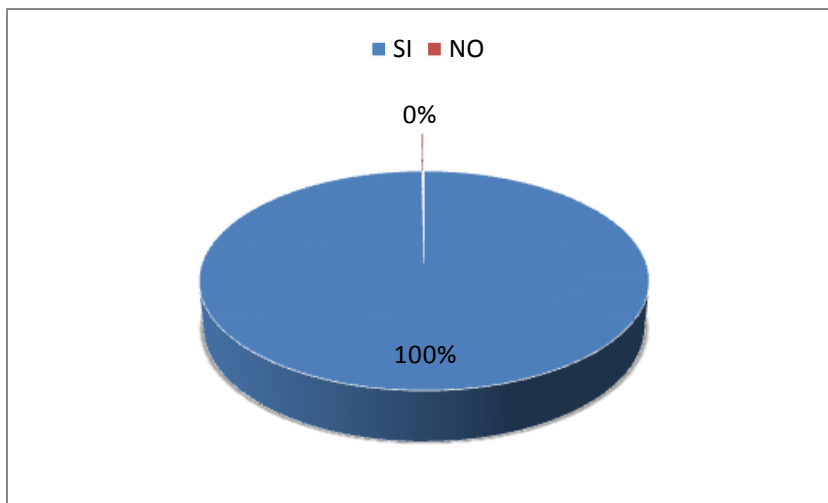
Análisis: En consecuencia a la pregunta, el 56% del personal que labora en el GPLR dice que la institución no dispone de un sistema que ayude a la función administrativa a mejorar el desempleo; mientras que el otro 44% dice que si lo tiene.

(12) ¿Con la implementación de un Sistema de Información Gerencial ayudara al Departamento de Recursos Humanos del GPLR a mejorar excesivamente los trámites logísticos?

SI	234	100
NO	0	0
TOTAL	234	100

Elaborado por: Carriel Vaca Sara Elizabeth
 Simoes Romero Karla Johanna

Fecha: Junio del 2011



Análisis: En consecuencia a la pregunta, el 100% del personal que labora en el GPLR manifiestan que con la implementación de un Sistema de Información Gerencial ayudara al Departamento de Recursos Humanos evitar los excesivamente trámites logísticos.

**CONCLUSION A LAS PREGUNTAS REALIZADAS A LAS AUTORIDADES
(PREFECTO Y VICEPREFECTO), NOS RESPONDIERON:**

1. ¿Considera Usted que el Gobierno Provincial de Los Ríos debe contar con un Sistema de Información Gerencial?

R.- Seria muy bueno que se aplicara un Sistema de Informacion Gerencial en el Gobierno Provincial de Los Rios, y no solamente en el departamento de Recursos Humanos si no en todos los otros departamentos; lo cual serviria para colocarnos en un plano de competitividad con todos los organismo de excelencia.

2. ¿ Con la implementación de un Sistema de Información Gerencial ayudará al Departamento de Recursos Humanos del GPLR evitarían mejorar excesivamente los trámites logísticos?

R.- Con la implantacion de esa técnica, ellos creen que el Departamento de Recursos Humanos tendria un gran avance, lo cual daria un giro de trescientos sesenta grados y entrariamos a competir para ser uno de los primeros Gobiernos Provinciales del pais.

3. ¿Considera Usted que la aplicación de un Sistema de Informacion Gerencial mejoraría los procesos de información y comunicación de entrada y salida en el Gobierno Provincial de Los Ríos?

R.- Ellos concuerdan que el proceso de informacion y comunicaci3n de entrada y salida es una de las debilidades que sufre esta institucion y que con la aplicaci3n de esta t3cnica se mejoraria por completo ya que tienen conocimiento sobre este sistema pero nunca se han arriesgado aplicarlo.

4. ¿ El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un sistema tecnol3gico que satisfaga las necesidades del personal que labora en el GPLR?

R.- Dicen que conocen el sistema con el que cuenta el Departamento de Recursos Humanos, pero que aquello no satisface las necesidades del personal que labora con ellos y que estan el proceso de cambiar y aplicar el sistema que le estamos recomendando.

CONCLUSIONES

Dado el actual crecimiento de información manejada en la Dirección de Relaciones de Trabajo surge la necesidad de que dicha dirección tenga un Sistema de Información Gerencial, que facilite a la dirección automatizar los procesos para lograr manejar de manera eficiente dicha información y la oriente hacia el futuro en la toma de decisiones acertadas para lograr prever y resolver problemas.

Dicho sistema estaría estructurado para almacenar, ordenar, procesar y emitir resultados constituyéndose en herramientas sólidas y consistentes de decisión.

De acuerdo con la información recolectada, la Dirección de Relaciones de Trabajo cuenta con un personal convencido de las ventajas que ofrece la implementación, de un sistema de información gerencial que ayude a la toma de decisiones, desde el punto de vista administrativo y gerencial, de manera que la idea de una propuesta de un Sistema de Información Gerencial tiene una alta posibilidad de éxito en la consecución de los objetivos.

RECOMENDACIONES

Eliminar algunas fases del Proceso de Selección del Personal contratado, e introducir nuevos procesos para simplificar el trabajo.

Reemplazar algunos formatos por otros que contengan información exacta, clara, precisa y completa de manera que facilite el registro y tabulación de la información de manera exacta y que además, proporcione instrucciones para su respectivo llenado. (gerencial y administrativo, toma de decisiones partiendo de la administracion)

Se debe elaborar un Manual de Procedimientos de Selección acorde con las necesidades, tomando en consideración la base del Diagrama de Flujo de Procedimientos Administrativos Propuesto en ésta investigación.

Realizar un programa de capacitación o información sobre la naturaleza del sistema a implementarse. Ya que el Sistema de Información Gerencial trabaja mejor si todos los miembros del personal están comprometidos en su desarrollo, si tienen claros los procesos y comprender con facilidad la información que se utiliza. Y cuando los miembros del personal están interesados en la información y en su utilidad recolectan los datos con mayor cuidado, atención y de una manera más exacta.

Estudiar la factibilidad de instalación de este Sistema de Información Gerencial en la Dirección de Relaciones de Trabajo, instrumentar este Sistema de Información Gerencial planteado con la finalidad que la Dirección de Relaciones de Trabajo cuente con una herramienta poderosa de información.

Tomar en cuenta el diseño de una Planilla de Lectura Óptica para los formatos utilizados, que permitan una lectura rápida y precisa de la información.

Se recomienda, además, el uso adecuado y correspondiente de una Planilla de Recolección de Información, para que la información que se transmiten sea veraz y oportuna, lográndose así una comunicación efectiva que influya directamente en la toma de decisiones, por ser la información uno de los recursos esenciales en la solución de problemas en una organización cualquiera.

Mientras se desarrolla el Sistema de Información Gerencial Propuesto se recomienda revisarlo periódicamente, con la finalidad de mejorarlo o por el contrario obviar pasos innecesarios.

Debe destacarse que el proceso de implantación de un Sistema de Información Gerencial debe ir acompañado de una serie de Políticas, normas y procedimientos que permitan consolidar el empleo adecuado y una evaluación continúa de este sistema.

CAPITULO IV.- MARCO PROPOSITIVO

El diseño de un Sistema de Información Gerencial produce los detalles que establecen la forma en la que el sistema cumplirá con los requerimientos identificados durante la etapa análisis, es decir, a la etapa denominada como diseño lógico.

El proceso de diseño comienza identificando los reportes y demás salidas que debe producir el sistema. Luego de realizada la identificación se debe determinar con mucha precisión los datos específicos para cada reporte y salida. Se realiza un bosquejo del formato o pantalla que pudiera aparecer cuando el sistema está terminado, el mismo se puede efectuar en papel o en la pantalla de un terminal utilizando para ello algunas herramientas automatizadas que están disponibles para el desarrollo de sistemas.

Así como el diseño de un Sistema de Información Gerencial deben producir reportes o datos de salidas también indica los datos de entrada, los cuales son calculados y almacenados, dichas estructuras de archivo o almacenamiento pueden ser como discos, cintas magnéticas o incluso archivos en papel.

Los documentos que contienen las especificaciones de diseño representan al diseño lógico de muchas maneras como por ejemplo mediante diagramas, tablas y símbolos especiales.

La Dirección de Relaciones de Trabajo específicamente los Departamentos de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior no poseían un Sistema de Información ni los recursos humanos con experiencia en Sistema de Información Gerencial, el reto fue diseñar un Sistema de Información Gerencial que le permita mejorar la eficiencia en el Proceso de Selección que se realiza en la Dirección de Relaciones de Trabajo.

Los pasos o procedimientos que se describen a continuación indican como se diseñó el Sistema de Información Gerencial.

Primero: Se establecieron los objetivos a corto y largo plazo de los Departamentos involucrados en el Proceso de Selección. Quedando establecido el siguiente objetivo: Proveer oportunamente a la Institución de los recursos humanos idóneos para cubrir los requerimientos de personal de las diferentes Dependencias.

Como se puede observar dentro de este objetivo juega un papel muy importante el Proceso de Selección.

Segundo: Se identificó la Información que se requiere para ayudar a las diferentes personas que intervienen en el Proceso de Selección, con el fin de que se desempeñen efectiva y eficientemente, y eliminar toda aquella Información que se recolecta pero que no se utiliza.

Tercero: Se determinó cuáles de los formatos y procedimientos actuales para recolectar, registrar, tabular, analizar y brindar Información, eran sencillos, no requerían demasiado tiempo para su llenado o análisis y cuales cubrían las necesidades de los diferentes trabajadores y que formatos y procedimientos necesitaban mejorarse.

Cuarto: Revisar todos los formatos y procedimientos existentes para recolectar y registrar Información que se necesite en el Proceso de Selección con el objetivo de mejorarlo o realizar nuevos instrumentos si era necesario. Se definió por escrito el procedimiento a seguir para la selección de personal estableciéndose los puntos de control de entrada y salida de Información a fin de verificar la veracidad, oportunidad y precisión de los datos suministrados tanto por los candidatos como de las Dependencias; todo ello se visualiza en el Diagrama de Flujo de Datos del Proceso Propuesto.

Quinto: El establecer la existencia o por contrario mejorar los Sistemas de Información manuales o computarizados, para tabular, analizar, registrar, que les permitiera ofrecerle la información, para que sean más (útiles en comparación al resto de los trabajadores. Por lo que la Planilla de Recolección de Información se diseñará de manera tal que se ajuste a un sistema automatizado.

Sexto: Establecer procedimientos que les permita confirmar la exactitud de los datos suministrados.

Séptimo: Identificar a todos aquellos trabajadores que deberían utilizar las distintas informaciones. Los mismos están identificados en el Diagrama de Flujo de Datos del Proceso de Selección Propuesto.

Octavo: Informar y supervisar al personal en el uso de una nueva planilla o formato, que permita recolectar, analizar, tabular, presentar y utilizar la información en el momento oportuno.

Es importante destacar que para diseñar o desarrollar un Sistema de Información Gerencial se requiere un gran esfuerzo, experiencia, dinero y tiempo.

Una vez cumplido los pasos antes mencionados, fue necesario analizar los resultados con el personal que intervenían en el proceso en estudio (Proceso de Selección de Personal).

Para el análisis se utilizó algunos enfoques que permitirá demostrar si el Sistema de Información Gerencial cubriría las necesidades existentes en el Proceso de Selección o mejor dicho en los Departamentos de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior.

Los enfoques utilizados en el análisis fueron:

1. Considerar las necesidades de Información para el Proceso de Selección.

2. Considerar el tipo de Información disponible en los formatos, registros y archivos para la Toma de Decisiones.
3. Considerar la Información que se requiere y que no se encuentra en los formatos, archivos y registros existentes.
4. Determinar que información se necesita frecuentemente y que se requiere sólo periódicamente.
5. Considerar los métodos de recolección de información (simples y económicos) les permiten complementar la información suministrada por los formatos.
6. Considerar como los grupos de trabajo pueden utilizar (analizar e interpretar) la información para lograr mejorar su desempeño.
7. Determinar si los formatos o la planilla reúne la información apropiada, de utilidad y en el momento en que se requiere.
8. Considerar cómo se utiliza la información para dar una retroalimentación efectiva al personal.

REQUERIMIENTOS Y PROPUESTAS PARA LOGRAR LA EFICIENCIA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PROPUESTO

La Facultad o Dependencia debe enviar a la Dirección de Relaciones de Trabajo (D.R.T.) un informe con todas las funciones o tareas que debe cumplir el personal que se va a contratar para cubrir la vacante, así como las cualidades y actividades que debe poseer el mismo.

El formato de oferta de servicio debe estar representado por una planilla que contenga diversos datos o requisitos de mayor relevancia. Se recomienda el uso de una Planilla Óptica, dado que permitirá una lectura rápida y precisa de la información de los aspirantes, es decir, confrontar los requisitos exigidos por el cargo con los de los candidatos, y generar una base de datos confiable y actualizada. El diseño de la base de datos quedaría a cargo de la Dirección de Informática del GPLR.

El Analista de Recursos Humanos deberá analizar y verificar el currículum del candidato, y este será quien tome la decisión final de seleccionarlo.

La Dirección de Relaciones de Trabajo deberá sugerir determinados días de entrega de informes médicos y psicológico a fin de permitir la agilización del proceso.

El Analista de Recursos Humanos evaluará los informes médicos y psicológicos y procederá a la aceptación o no de los mismos.




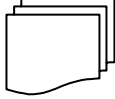


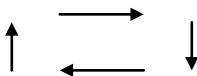
Que el Departamento de Asesoría Legal envíe al Despacho del Rector, el contrato revisado por la misma, para la autorización del ingreso.

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL (Propuesto)

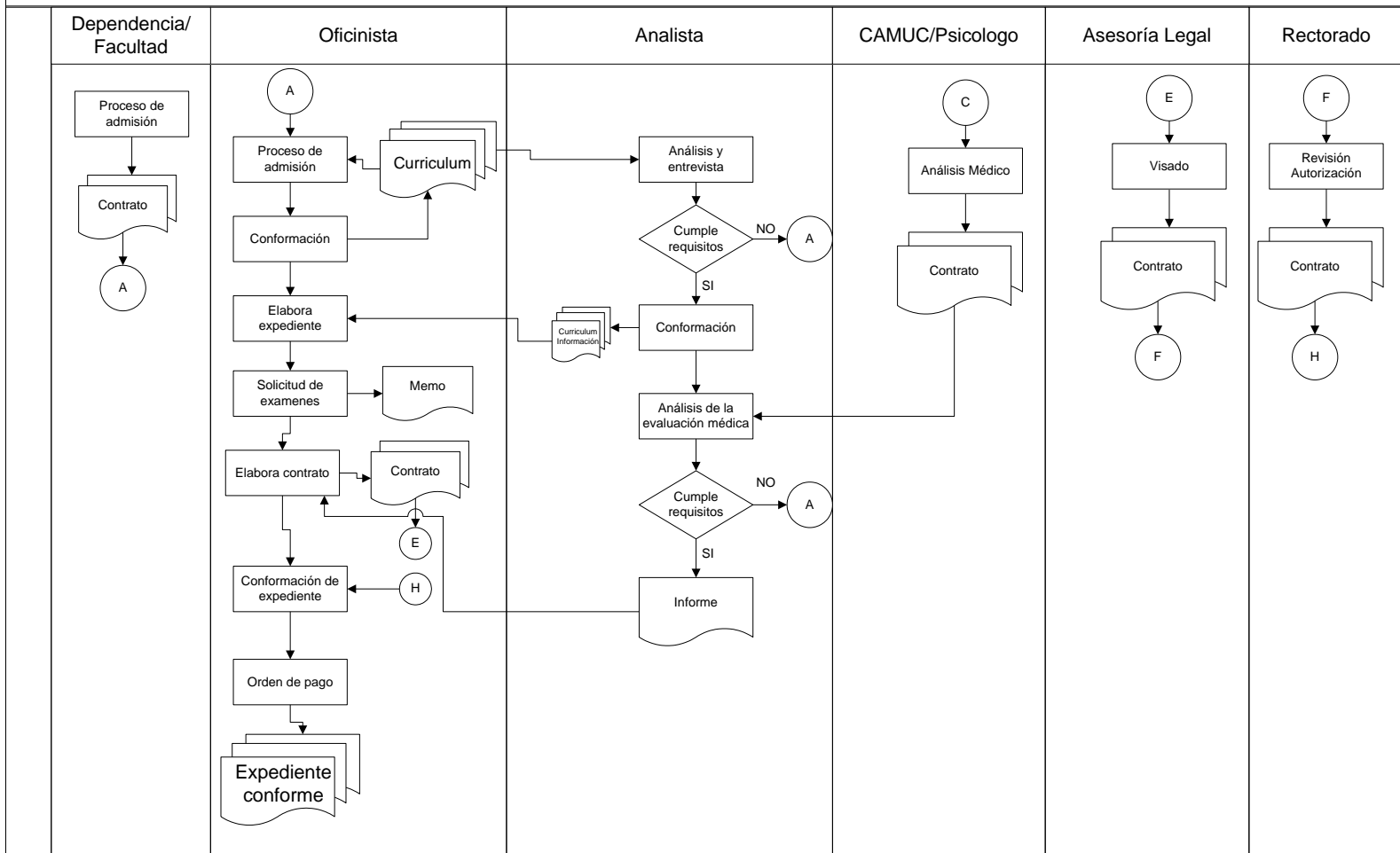
A continuación se presenta el diagrama de flujo de procedimientos administrativos, para el proceso de selección que se debe realizar en el Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de Los Ríos.

Símbolos utilizados para diseñar los diagramas de flujo de procedimientos administrativos.

LEYENDA

	Documento
	Proceso
	Decisión
	Multiformes
	Conector dentro de página
	Conector de página aparte
	Flujos de información

Nombre del Proceso: Selección





En el sistema tecnológico, las diferentes unidades activas o subsistemas que lo integran (en el sentido de que cooperan en la producción tecnológica: producir nuevas tecnologías, mejorar las existentes y transmitir las a la sociedad) son:

- 1) investigación científica
- 2) inversiones en desarrollo tecnológico
- 3) producción industrial, capital económico y humano
- 4) aprovechamiento de recursos naturales y artificiales
- 5) actividades de las instituciones públicas y privadas dedicadas a la investigación
- 6) educación escolar

BIBLIOGRAFÍA

1. **AGGARWAL**, A. & **BENTO**, R. (2000). Web-Based Education. En A. AGGARWAL, Web-Based Learning and teachin^g Technologies: opportunities and Chalenges (pp. 2-16). London, United Kingdom: Editorial: Idea Grou^p Publishin^g.
2. **AGUILAR**. Luis (2004) Manual del Bolsillo Microsoft Colombia – Bogotá.
3. **AHO**, A. **SETHI**, R., & **ULLMAN**, J. (1990). Compiladores. Principios, técnicas y herramientas. Wilmington, Delaware, E. U. A.: Addison-Wesley Iberoamericanoamericana.
4. **AMÓN**, J. (2006a): Estadística para psicólogos. I. Estadística descriptiva, Madrid, Pirámide.
5. **AMÓN**, J. (2006b): Estadística para psicólogos. II. Probabilidad. Estadística inferencial, Madrid, Pirámide.
6. **ARCE**, C. (2004): Introducción al análisis estadístico con SPSS/PC +, Barcelona, PPU.
7. **ARNAU**, J. (2005): Psicología experimental. Un enfoque metodológico, México, Trillas.
8. **ARNAU**, J. (2002): Diseños experimentales en psicología y educación (2 Vols.), México, Trillas.
9. **BAJARLIA** Gabriel y **SPIEGEI** Alejandro. (2006) Internet Desanudando la Red (VIII) en novedades Educatividad Buenos Aires, Argentina.
10. **BATRO**, M. Antonio y **PERCIVAL**, Denma (2007) La Educación Digital EMECE. Editores-Argentina.

11. **BERMUDES**, Jaime. (2000). Microprocesadores Ediciones Romy. Perú
12. **BISQUERRA**, R. (2004): Introducción a la estadística aplicada a la investigación educativa. Un enfoque informático con los paquetes BMDP y SPSSX, Barcelona, PPU.
13. **BISQUERRA**, R. (2007): Introducción conceptual al análisis multivariable. Un enfoque informático con los paquetes SPSS-X, BMDP, LISREL y SPAD. (2 Vols.), Barcelona, PPU.
14. **CABERO ALMENARA**, Julio (2006) Nuevas Tecnologías, Comunicación y Educación. Versión electrónica EDUTEC Revista Electrónica de Tecnología Educativa N.
15. **CASTELLS**, M. (2000). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Volumen I: LA SOCIEDAD RED. (2ª ed.). México D.F: Siglo veintiuno editores, S.A.
16. **CASTELLS**, Manuel (2006) El desafío Tecnológico. Alianza. Madrid
17. **CASTILLEJO**, J.L y **COLOM A.J** (2007) Pedagogía Sistemática Ediciones CEAC Barcelona – España.
18. **CRAIG**, Deborah (2004) Microsoft WORD 6 Para windows Colombia – Bogotá
19. **CRAIG**, Deborah (2004) Microsoft WORD 6 Para windows Colombia – Bogotá
20. **GARCÍA CARRASCO**, J. (2003). “Materiales con los que la mente opera en la zona de construcción del conocimiento”. Salamanca, España: Instituto Universitario de Ciencias de la Educación – IUCE.
21. **GATES**, Bill (2005) Camino al Futuro Lima.

22. **GOODSTEIN, L., NOLAN, T., PFEIFFER, J.** (2007). Planeación Estratégica Aplicada. Santafé de Bogotá, D. C., Colombia.: Editorial: Mcgraw-HILL, INC.
23. **HATON J.P Y HATON M.C.H.** (2005) la Inteligencia Artificial Edit. Paidós-México
24. **HAUGHEY, M.**, Using Learning Technologies: International Perspectives on Practice (pp. 125-134). London, United Kingdom: Editorial Routledge.
25. **LARRIVA, Efraín** (2002) Pedagogía Cibernética. Universidad Técnica Particular de Loja. Texto Corporativo. Loja 285.
26. **MONTERO, Martín.** (2005) Guía Práctica para Windows. Todo Imprenta Lima.
27. **NORUSIS, M.J.** (2003): SPSS/PC+. Base Manual. Chicago, IL. SPSS Inc.
28. **PÉREZ, R., GARCÍA, J.** (2004). Diagnóstico, evaluación y toma de decisiones. Madrid. España: Ediciones Rialp, S. A.
29. **POMA, Roberto** (2000) Manual de Computación. San Marcos. Lima
30. **PORTER, M. E.** (2003). Ser Competitivos. Nuevas aportaciones y conclusiones. Bilbao. España: Ediciones Deusto S. A.
31. **RODRÍGUEZ-CONDE, M. J.** (2006). Aplicación de las TIC a la evaluación de alumnos universitarios. Revista electrónica de Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, vol. 6(2). Extraído el 15 de Marzo, 2007 de
32. **RONCAL, Alfredo** Windows XP (2007) Ed. Delta Lima.
33. **SCHRODT. Philip. A** (2007) Microordenador en las Ciencias Edit. Critica. Barcelona - España. .
34. **SIERRA BRAVO, R.** (2003): Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios, Madrid, Paraninfo.

35. **SISEB**, Universidad de Chile (2006) **INTERNET** Guía Práctica para el Usuario Edit. Universitario Santiago de Chile.
36. **THORPE**, M. (2003). Evaluating the use of learning technologies. En E. BURGE., & M.
37. **TIZNADO**, Marco (2004) For Pro 2.6 para Windows Colombia Bogotá
38. **WOODWARD**, Jeff. (2004). Excel Para Windows Manual. Colombia Bogotá
39. **WYATT**, Allen (2000). Windows XP manual. Bogotá.
40. **ZAPATA**, M. (2001). Formación abierta y a distancia a través de redes digitales: Modelos de redes de aprendizaje. RED Revista de Educación a distancia, 1, Murcia, España: Publicación en línea. Extraído 15 de Abril de 2003 en <http://www.um.es/ead/red/1/modelos.pdf>.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

ESCUELA DE ADMINISTRACION

TEMA: APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE LOS RIOS.

Ficha de encuesta

Tipo: Documental
Nivel: Descriptivo
Modalidad: Participativa

Funcionario(560)

Objetivo: Construir un Sistema de Informacion Gerencial para mejorar la organización administrativa del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de la Provincia de los Ríos

Distinguido señor (a)

De la manera más comedida le estoy solicitando su anuencia para que conteste las preguntas formuladas en la presente encuesta. Aclaremos que esto no los compromete en nada que no sea investigación.

Gracias por participar.

1.- ¿La atención en el Departamento de Recursos Humano es rápida y oportuna?

Sí () No ()

2.- ¿Los datos importantes se solicitan para una sola vez en ocasiones especiales, o tienen acceso cotidiano a ellos todos los empleados?

Sí () No ()

3.- ¿El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un sistema tecnológico que satisfaga las necesidades del personal que labora en el GPLR?

Sí () No ()

4.- Manifieste usted, ¿Quién se encarga de mover la información del Departamento de Recursos Humanos del GPLR?

Personal Exclusivo ()
Ordenadores rutinarios ()
Empleados de archivo ()

5.- ¿Considera Usted que la Institución cuenta con un correcto Sistema de Información Gerencial para el Departamento de Recursos Humanos?

Sí () No ()

6.- ¿Considera Usted que la aplicación de un Sistema de Información Gerencial mejoraría los procesos de información y comunicación de entrada y salida en el Gobierno Provincial de Los Ríos?

Sí () No ()

7.- ¿Su sistema de información gerencial hace factible que el personal del Departamento de Recursos Humanos dedique la mayor parte de su tiempo a analizar la información, en vez de tener que buscarla?

Sí () No ()

8.- ¿Se emplea el flujo digital de datos para obtener una rotación más rápida, mejor calidad en el servicio que presta el GPLR?

Sí () No ()

9.- ¿El sistema informático que cuenta el GPLR, está conectada en red con las diferentes áreas administrativas y Comisiones del Consejo?

Sí () No ()

10.- ¿Tiene una base de datos completa de clientes y proveedores del Gobierno Provincial de Los Ríos?

Sí () No ()

11.- ¿Dispone el Departamento de Recursos Humanos del GPLR, de un sistema que ayude a la función Administrativa a mejorar el desempeño?

Sí () No ()

12.- ¿Con la implementación de un Sistema de Información Gerencial ayudara al Departamento de Recursos Humanos del GPLR a mejorar excesivamente los trámites logísticos?

Sí () No ()

GRACIAS POR SU PARTICIPACION



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

ESCUELA DE ADMINISTRACION

TEMA: APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE LOS RIOS.

Ficha de Entrevista

Tipo: Estandarizada

Autoridades (2)

Nivel: Descriptivo

Objetivo: Construir un sistema de informacion gerencial para mejorar la organización administrativa del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de la Provincia de los Ríos

Distinguido señor (a)

De la manera más comedida le estoy solicitando su anuencia para que conteste las preguntas formuladas en la presente encuesta. Aclaremos que esto no los compromete en nada que no sea investigación.

Datos Informativos:

Lugar: Recinto: Cantón: Caso No. :.....

Entrevistado:

Entrevistador: Fecha:

Otros Datos necesarios:

PREGUNTAS	CONTENIDOS
1. ¿Considera Usted que el Gobierno Provincial de Los Ríos debe contar con un Sistema de Información Gerencial?
2. ¿Con la implementación de un Sistema de Información Gerencial ayudara al Departamento de Recursos Humanos del GPLR evitarían mejorar excesivamente los trámites logísticos?
3. ¿Considera Usted que la	

aplicación de un Sistema de Información Gerencial mejoraría los procesos de información y comunicación de entrada y salida en el Gobierno Provincial de Los Ríos?
4. ¿ El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un sistema tecnológico que satisfaga las necesidades del personal que labora en el GPLR?

Su participación ha sido muy interesante, le agradezco sinceramente