



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL



**PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMA DE
INFORMACIÓN GERENCIAL PARA MEJORAR EL PROCESO
DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRECCIÓN DE
RELACIONES DE TRABAJO DE LA UNIVERSIDAD DE
CARABOBO**

INTEGRANTES:
LIC. FELIU ELINEL
LIC. RIOS MARIA.

VALENCIA, ABRIL DE 2002

INDICE

	Pág.
INTRODUCCION	3
Antecedentes	4

Alcance	9
.....	
Objetivos	10
.....	
Justificación	11
.....	
Análisis de los Sistemas	12
.....	
Diagnóstico	22
.....	
Propuesta	33
.....	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
.....	
BIBLIOGRAFIA	44
.....	

INTRODUCCION

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 mas 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.

ANTECEDENTES

Para sustentar esta investigación se tomaron como antecedentes diversos estudios previos, tesis de grados y opiniones, de algunas teorías relacionadas con los Sistemas de Información Gerencial.

Los antecedentes que a continuación se citan, proporcionan a la investigación una base teórica que sustenta la problemática planteada.

Propuesta de un Sistema de Información Gerencial para la Toma de Decisiones de la Gerencia de Recursos Humanos, Granados Andrés, Universidad de Carabobo — Valencia Venezuela (2000). El presente trabajo de investigación tenía como principal objetivo proponer un Sistema de Información Gerencial para la Toma de Decisiones en la Gerencia de Recursos Humanos que facilite la integración de los datos, la almacene y la haga disponible para ayudar en la toma de decisiones de los Gerentes de Recursos Humanos, a través de un Sistema de Información Gerencial Integral para la toma de decisiones denominada WAREHOUSE. El diseño de la investigación estaba conformado por 20 personas que laboran como Gerentes de Recursos Humanos, los cuales están involucrados con un uso de los Sistemas de información siendo la muestra censal. La técnica de recolección de datos consistió en la aplicación de una encuesta estructurada en 10

preguntas para respuestas cerradas y abiertas. La técnica de análisis estaba basada en la obtención de porcentajes para cada factor que tiene el instrumento y la complementación de un análisis de preguntas abiertas y reforzado con la construcción de gráficos. De los resultados derivan las conclusiones, las cuales permitieron presentar una propuesta de un Sistema de Información Integral de la Gerencia de Recursos Humanos facilitando para ella la integración de la información con la toma de decisiones sobre la base WAREHOUSE Data System.

Diseño de un Sistema Automatizado de Información Gerencial para la Planificación Estratégica de los Recursos Humanos de Mavesa, S.A., Martell Migdalia, Universidad Bicentenario de Aragua — Valencia Venezuela (1999). El objetivo general de este trabajo fue proponer un Diseño de un Sistema Automatizado de Información Gerencial para la Planificación Estratégica que facilite la Toma de Decisiones en la Administración de Recursos Humanos de Mavesa. Este sistema buscaba evaluar y seleccionar el personal que estaba capacitado para ocupar un cargo determinado, controlar la información referente al entrenamiento y/o especialización del personal de la empresa, mantener un archivo del personal elegible, así como obtener, a través de consultas, reportes y gráficos toda la

información necesaria para elaborar un plan estratégico Y realizar una mejor toma de decisiones, permitiendo de esta forma solventar los problemas existentes en el sistema estudiado. El resultado que se obtuvo fue el de minimizar los tiempos de respuestas en la selección del personal, así como un control del entrenamiento que se realizó la medición de las horas hombre utilizadas en entrenamiento entre otros, lo que contribuyó con la obtención de la información precisa y oportuna para una adecuada toma de decisiones En conclusión el sistema propuesto contribuyó con un cambio radical en el desenvolvimiento de las actividades para el logro de una mejor Planeación Estratégica de los recursos humanos; habiendo resultado la propuesta factible económicamente técnicamente y psicosocialmente.

Diseño de un Sistema de Información Gerencial que sirva de apoyo en la Toma de Decisiones a la Alta Gerencia del Grupo Químico, Naranjo A. Yubiry G. Universidad Bicentennial de Aragua — Valencia Venezuela (1998). En esta investigación se propuso un sistema automatizado que permitiera el manejo de la información en forma gráfica y resumida para dar apoyo a las toma de decisiones por parte de la alta gerencia del grupo químico para mejorar el manejo del negocio, para lograr su objetivo se estudio el funcionamiento del sistema actual que poseían (sus debilidades y

fortalezas, los requerimientos de la información por parte de la gerencia, las áreas que formarían parte del sistema de apoyo gerencial). La investigación es de tipo descriptiva dentro de la modalidad de proyecto factible, donde se recomendó al finalizar el diseño del Sistema de Información Gerencial, su implantación con la finalidad de que la alta gerencia cuente con una herramienta poderosa en el manejo de información, la creación de otros modelos por Area del negocio y estudiar la instalación del Sistema de Información Gerencial, a la gerencia media para ayudarles en su trabajo diario.

Sistema de Información Computarizado para la Gestión del Area de Reclutamiento y Selección de Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa Elecentro, Orta M. Universidad Bicentenario de Aragua, 1998; el cual tuvo como finalidad agilizar el proceso de reclutamiento y selección de personal. Esta investigación se desarrolló como proyecto factible con una descripción de campo de carácter descriptivo, utilizando como metodología una recopilación de las usadas por los autores Kendall y Montilva, tomando como población a la empresa Elecentro. Dicho trabajo, dio su aporte a la presente investigación en la manera como automatizaron los procesos involucrados en el estudio, aumentando el rendimiento de las actividades y proporcionando información confiable.

Diseño de un Sistema de Información Automatizado para su uso en los diferentes Departamentos de la Gerencia de Recursos Humanos de la de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (Corpoindustria), Villano, Marco, Universidad de Carabobo, 1998; el objetivo principal de la fue diseñar un sistema automatizado que contribuya con la eficiencia de los Recursos Humanos, a través del suministro oportuno y veraz de información referente al personal. En relación al diseño de la investigación estaba concebida bajo la modalidad de proyecto factible, basado en una investigación de campo y de acuerdo a su tipo corresponde a un estudio descriptivo. La población estaba conformada por dieciséis personas que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos, la muestra fue censal. La técnica de recolección de datos, consistía en la aplicación de un instrumento contentivo de tres partes. El aporte de dicha investigación para la empresa, fue de acuerdo a los resultados obtenidos y se hizo mediante conclusiones y recomendaciones.

Diseño de un Sistema de Información para Normalizar los Procesos de Reclutamiento, Selección de Personal y Evaluación de Desempeño en la Empresa C.A. Papeles Recubiertos, Mora V., Universidad Bicentenario de Aragua, 1996; siendo el objetivo general, el

desarrollo de un sistema para normalizar los procesos de reclutamiento, selección de personal y evaluación del desempeño de la empresa, a fin de integrar el sistema y mantener la confiabilidad en las claves de acceso al sistema automatizado. Esta investigación fue de tipo descriptivo en la modalidad de proyecto factible, utilizando la metodología de Senn, tomando como población a la empresa CA. Papeles Recubiertos. De esta manera, el aporte de este trabajo a la investigación en estudio es que pone de manifiesto la importancia de normalizar los procesos administrativos para integrarlos, contribuyendo con ello a mejorar los procesos de forma efectiva. Por otra parte, permite visualizar la importancia de controlar el acceso en los sistemas automatizados.

Sistema de Información Gerencial Orientado a la Toma de Decisiones en el Sector Financiero de Clover International C.A.,
Barreto, Ignacio Universidad Bicentenaria de Aragua — Valencia Venezuela (1994). Esta investigación planteó como objetivo general desarrollar e implantar un Sistema de Información Gerencial, especialmente dirigido a dar mayor apoyo al proceso de toma de decisiones financieras, que conforman ese sistema de administración total para agilizar dicho proceso con miras a mejorar la calidad de las decisiones en pro de un mejor servicio y aumentar

la satisfacción de la clientela. El presente estudio aportó conocimientos relevantes a la investigación en cuanto a las herramientas y técnicas a utilizar sirviendo de base para seleccionar las que serán utilizadas.

ALCANCE

La Dirección de Relaciones de Trabajo, es una de las Direcciones que tiene influencia directa en la calidad de vida de todo el personal que conforma la comunidad universitaria; ya que en ella se realizan todos los trámites relacionados con todos los subsistemas de Recursos Humanos, los cuales incluyen aspectos socioeconómicos del personal que la integra.

La Dirección de Relaciones de Trabajo, mediante sus procesos, comunicaciones, asesorías y sus practicas disciplinarias, maneja y genera mucha información, a través de cada una de sus unidades, departamentos y secciones.

En la Dirección de Relaciones de Trabajo; no existe una administración eficaz de la información, ya que hay en día para subsistir y tomar decisiones es necesario manejar información oportuna de diversas fuentes tanto interna como externa. En la actualidad ésta Dirección no dispone de un Sistema de

Información, que le permita generar, procesar, almacenar y más tarde recuperar la información necesaria para su eficiente funcionamiento gerencial. Entonces se plantea que el problema es que la información que fluye en los subsistemas que la conforman, con frecuencia se pierden, se distorsionan o se retrasan, y los subsistemas no se sirven de ella adecuadamente.

Así, un Sistema de Información Gerencial bien diseñado le permitirá a la Dirección de Relaciones de Trabajo que todos sus subsistemas, se entrelacen a través de la información que se genere en cada uno y además, se podrá ofrecer información rápida, menos costosa y más completa para la toma de decisiones gerenciales; adicionalmente permitirá el aprovechamiento de dos elementos claves: la información oportuna, veraz, y la eficiencia de la toma de decisiones del personal que en ella labora. Por lo que este estudio se limitará al análisis de uno de los procesos que se realiza en la Dirección de Relaciones de Trabajo, específicamente el Proceso de Selección del Personal que ingresará a la Institución, ya que este proceso permite la recolección de la data o información que alimente los subsiguientes procesos.

OBJETIVOS

1. Identificar la existencia de un Sistema de Información Gerencial en la Dirección de Relaciones de Trabajo.
2. Diagnosticar la situación actual de cada una de las unidades que integran la Dirección de Relaciones de Trabajo con base a los procesos que se realizan en cada uno de ellos.
3. Determinar el modelo que permita diseñar un Sistema de Información Gerencial para la Dirección de Relaciones de Trabajo.
4. Proponer la implementación de un modelo de Sistema de Información Gerencial para mejorar el proceso de Selección de Personal en la Dirección de Relaciones de Trabajo de la Universidad de Carabobo.

JUSTIFICACION

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 a la Dirección de Relaciones de Trabajo, 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 del personal, dando respuesta a las exigencias de la comunidad universitaria 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 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 la Universidad de Carabobo.

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 al desarrollo de un Sistema de Información abarca un periodo más largo que el que se requiere para la resolución de problemas en general. El desarrollo de un Sistema de Información se puede denominar como la solución a un problema: la necesidad de saber.

Durante el desarrollo de un Sistema de Información 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 Diseño 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.

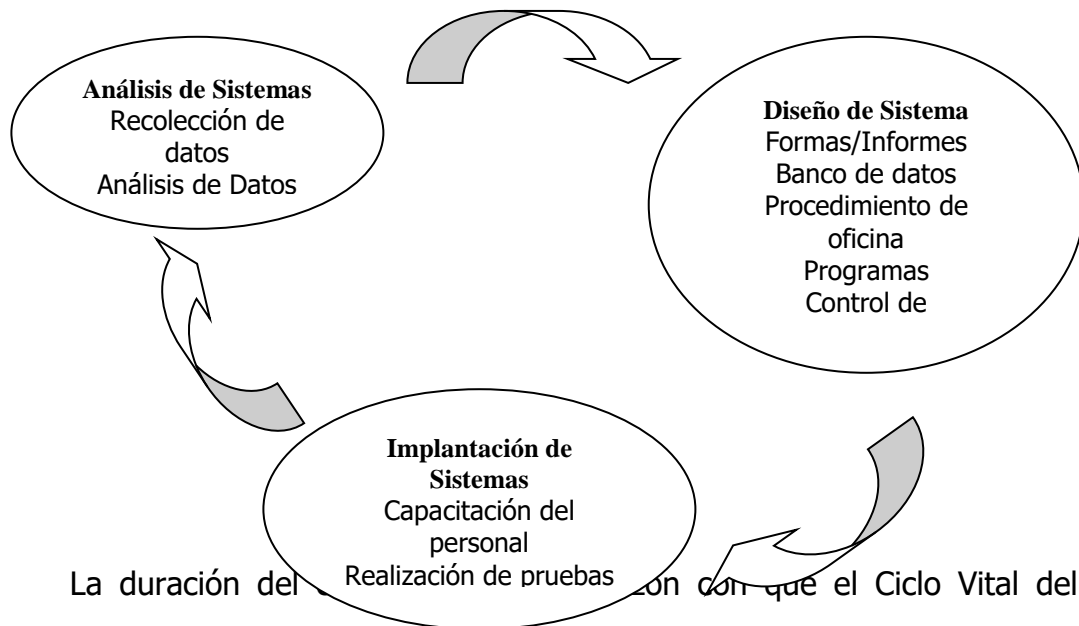
Las actividades de que se compone la etapa denominada implantación de sistemas se puede también denominar como la implantación de la alternativa seleccionada.

Estas etapas del Desarrollo de Sistemas se representan en la figura N^o 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 de vida de un sistema de información varía considerablemente. 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 deterioración, 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

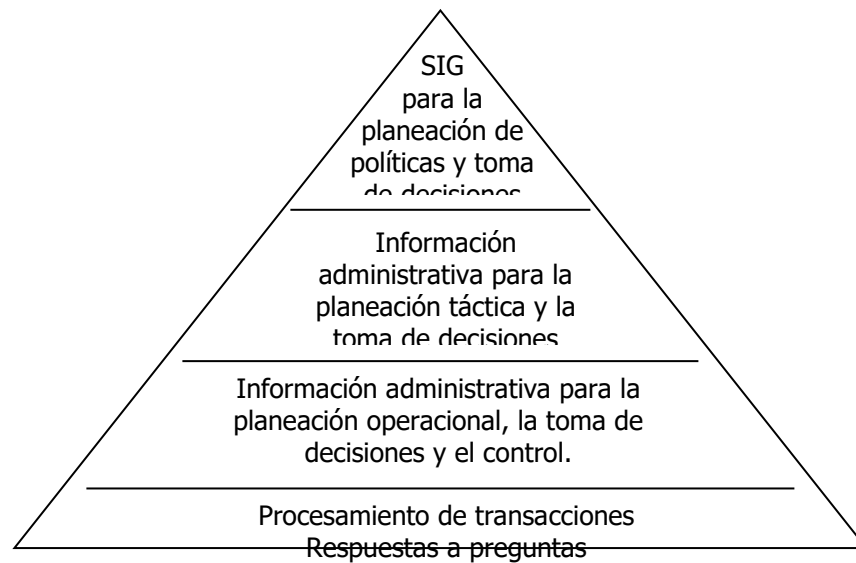
Según Senn (1990, p.12) Los Sistemas de Información Gerencial "se enfocan al apoyo para la toma de decisiones cuando los requerimientos de información pueden ser identificados de antemano".

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

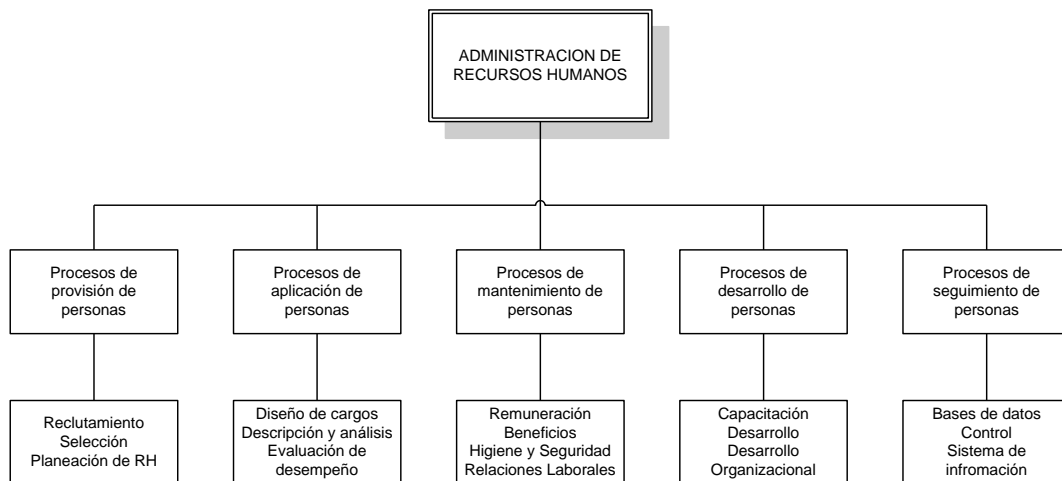


FUENTE: Gordon Davis, 1.987, p. 7, Sistema de Información Gerencial

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

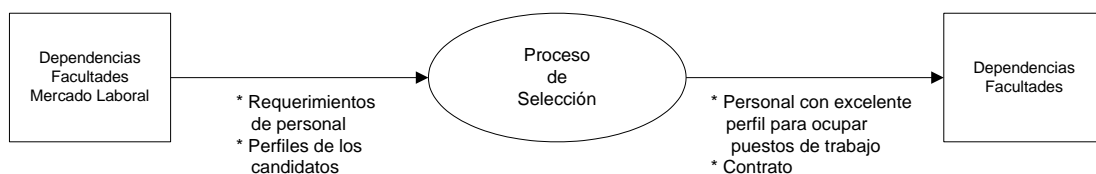
los datos suministrados por los niveles más bajos; sin embargo también pueden introducirse nuevos datos.

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, etcetera, 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 al Centro de Atención Médica de la Universidad de Carabobo (C.A.M.U.C.), 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.

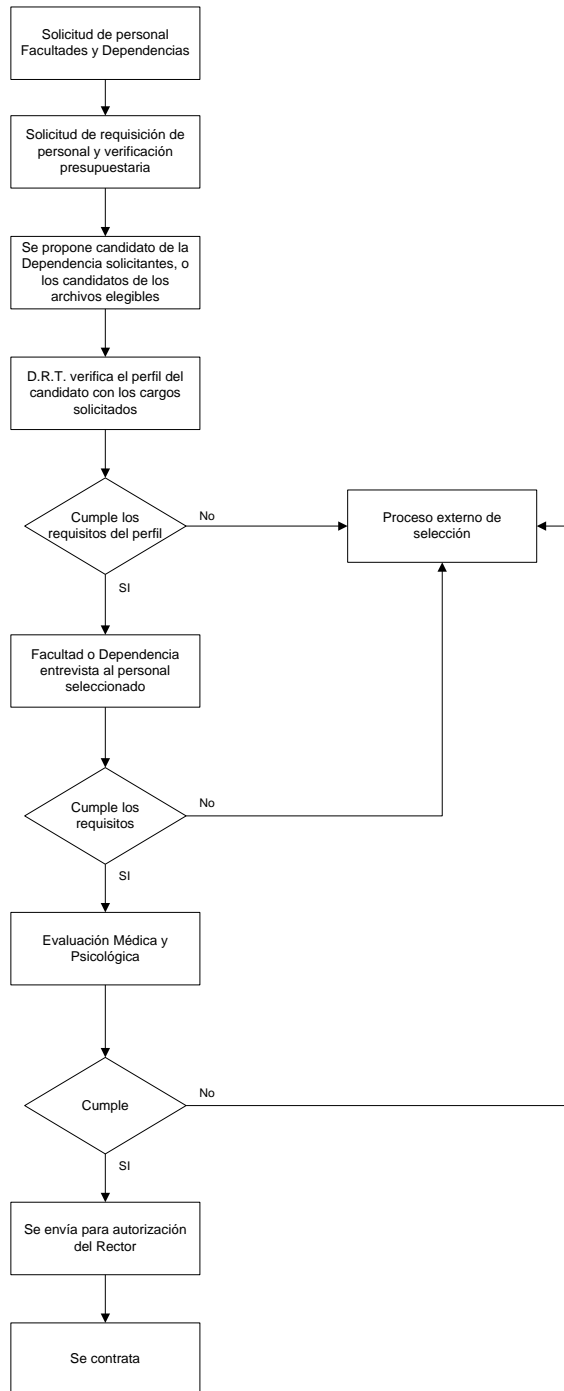
11. La Dirección de Relaciones de Trabajo (D.R.T.) recibe la autorización del Despacho del Rector y procede a realizar los tramites correspondientes.

- ❖ 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 DE LOS DEPARTAMENTOS DE CAPTACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS Y DIRECCIÓN SUPERIOR DE LA
DIRECCIÓN DE RELACIONES DE TRABAJO DE LA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO**



**DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL (Actual)**

A continuación se presenta el diagrama de flujo de procedimientos administrativos, para el proceso de selección que actualmente se realiza en los Departamentos de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior de la Dirección de Relaciones de Trabajo de la Universidad de Carabobo.

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

LEYENDA


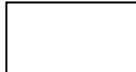

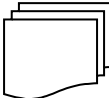


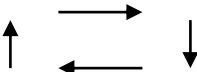
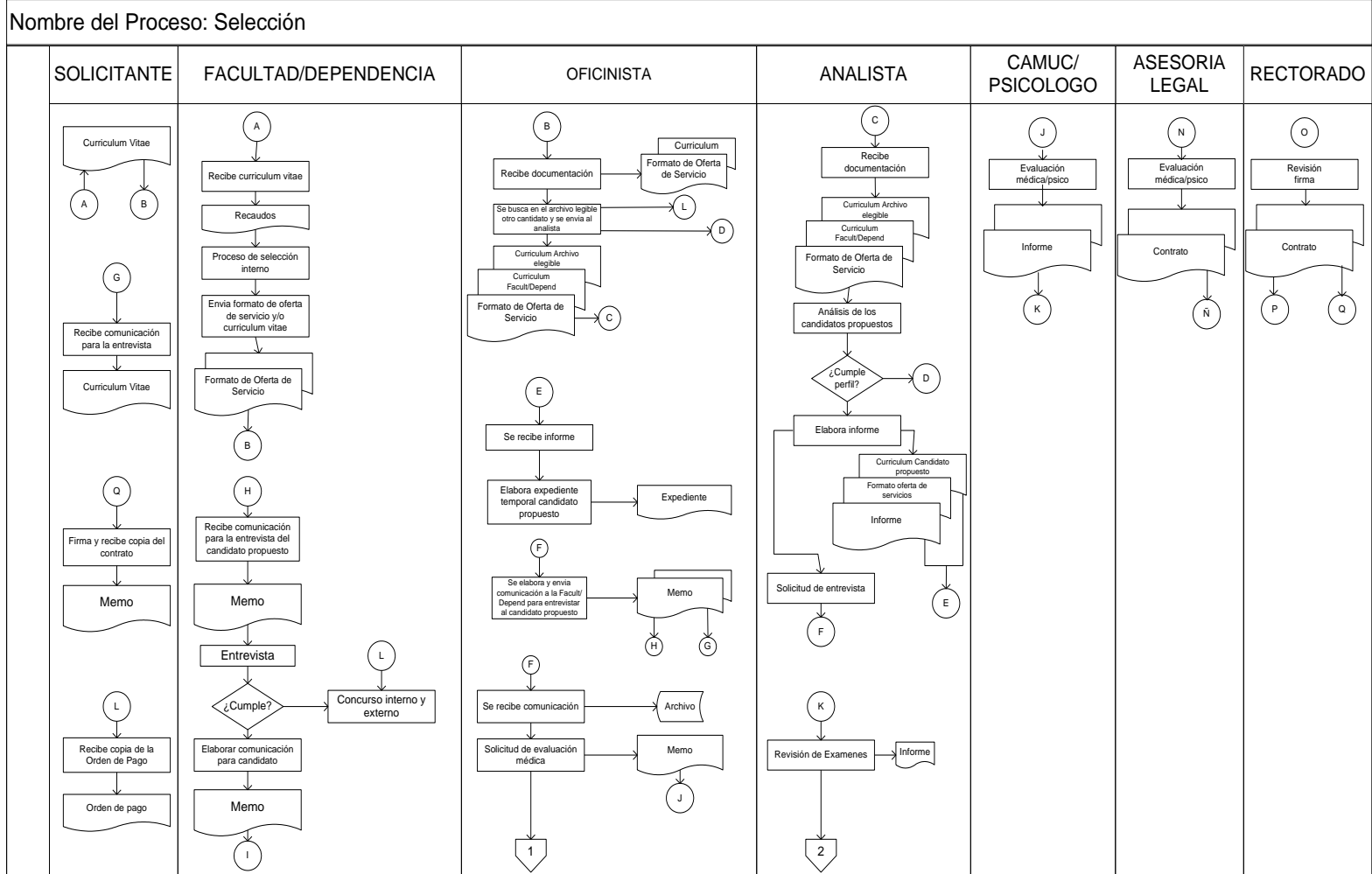
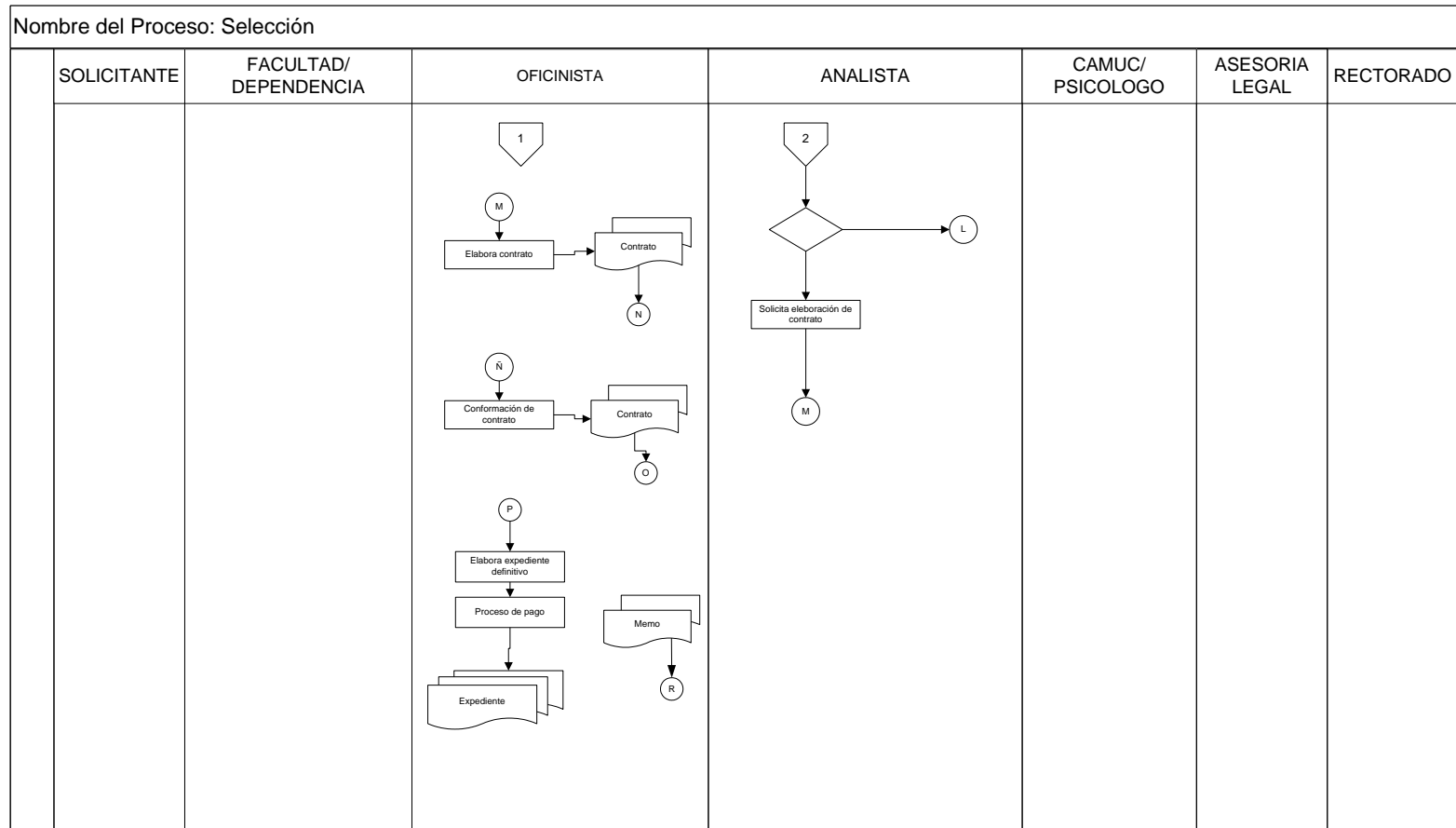
	Documento
	Proceso
	Decisión
	Multiformes
	Conector dentro de página
	Conector de página aparte
	Flujos de información

Diagrama de flujo de procedimientos administrativos Departamento de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior



**Diagrama de flujo de procedimientos administrativos
Departamento de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior**



**Diagrama de flujo de procedimientos administrativos
Departamento de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior**

Sistema de Información Gerencial (Actual)

A continuación se describe la situación actual del proceso de selección que se realiza en los Departamentos de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior:

1. El Proceso de Selección en la Dirección de Relaciones de Trabajo esta limitado, ya que las Dependencias o Facultades que integran la Universidad de Carabobo postulan directamente al candidato que ellos desean para ocupar el cargo vacante.
2. Se incorpora el trabajador o candidato sin verificar si existe Disponibilidad Presupuestaria.
3. El candidato preseleccionado es integrado a las funciones inherentes al cargo a ocupar sin haber culminado el Proceso de Selección, es decir, sin obtener los resultados del Examen Médico y la Prueba Psicotécnica que avale el ingreso definitivo del mismo.
4. La veracidad de la información suministrada por las Dependencias y Facultades y las credenciales consignadas por los candidatos en el Proceso de Selección se obvia la verificación de la autenticidad, es decir, se carece de los mecanismos de control que garantice la autenticidad de los datos suministrados.

5. La ausencia de Normas y Procedimientos hacen susceptible cambios en el Proceso de Selección, estando sujeto a las directrices establecidas por la gestión de turno y no a parámetros objetivos.
6. Los formatos que se utilizan en el Proceso de Selección realizado en los Departamentos de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior de Relaciones de Trabajo, poseen información irrelevante.
7. La multiplicidad de los formatos aplicados en el Proceso de Selección hace que se obtenga datos o información repetitivas de los candidatos a seleccionar.
8. El espacio físico y la dotación de equipos son insuficientes para realizar el Proceso de Selección por lo que no se garantiza la optimización de los resultados. Esto se evidenció porque se detectó que no existe un lugar idóneo para aplicar las pruebas y realizar las entrevistas; en cuanto a los equipos de oficina se pudo detectar que los mismos se saturan de información lo que ocasiona retraso en el proceso.
9. Existe personal calificado que cumple cabalmente con las funciones asignadas a fin de garantizar que los procesos se cumplan a un nivel medio de efectividad.
10. El personal adscrito se siente identificado con el proceso lo que garantiza disposición de recibir adiestramiento, capacitación ante la

implantación de un Sistema de Información Gerencial para mejorar el Proceso de Selección.

11. Aun cuando no se cuenta con las condiciones de trabajo idóneo la dotación de equipos y las herramientas necesarias los trabajadores muestran disposición para efectuar el Proceso de Selección.
12. La existencia de Oficinas Sectoriales de Recursos Humanos en las distintas Dependencias y Facultades, hacen posible descentralizar y desconcentrar las políticas de la Universidad de Carabobo.
13. Existe la disponibilidad de asignar de recursos para la automatización de la Dirección de Relaciones de Trabajo.
14. La existencia de las estructuras de cargo en cada una de las Facultades y Dependencias permite la sinceración de las vacantes; y como resultado los Departamentos de Captación y Dirección Superior pueden conocer cual será la requisición de Recursos Humanos y por consiguiente mantener actualizado el archivo legible.
15. Desconocimiento de la Dependencia o Facultades de los recaudos o procedimientos que deben tramitarse o enviarse ante la Dirección de Relaciones de Trabajo para el proceso de Selección.
16. En algunas oportunidades las Dependencias o Facultades no utilizan el ente asesor como es la Dirección de Relaciones de

Trabajo quien regula, vela, garantiza, las Normas y Procedimientos para el Proceso de Selección para el Personal Administrativo y Obrero (Contratado), sino que canalizan directamente la solicitud y aprobación de la contratación de un personal ante el Despacho del Rector.

17. La creación de cargos sin justificación lo cual genera ingresos innecesarios.
18. Apoyo de la Gerencia (con poder de decisión) al personal que labora en la Dirección de Relaciones de Trabajo, de la ventaja que significaría la automatización de las tareas.

PROPUESTA

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 y Facultades de la Universidad de Carabobo.

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.

Tercera: 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, cotejar 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 de la Universidad de Carabobo.

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 visado 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 actualmente se realiza en

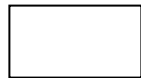
los Departamentos de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior de la Dirección de Relaciones de Trabajo de la Universidad de Carabobo.

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

LEYENDA



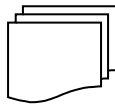
Documento



Proceso



Decisión



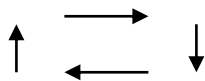
Multiformes



Conector dentro de página

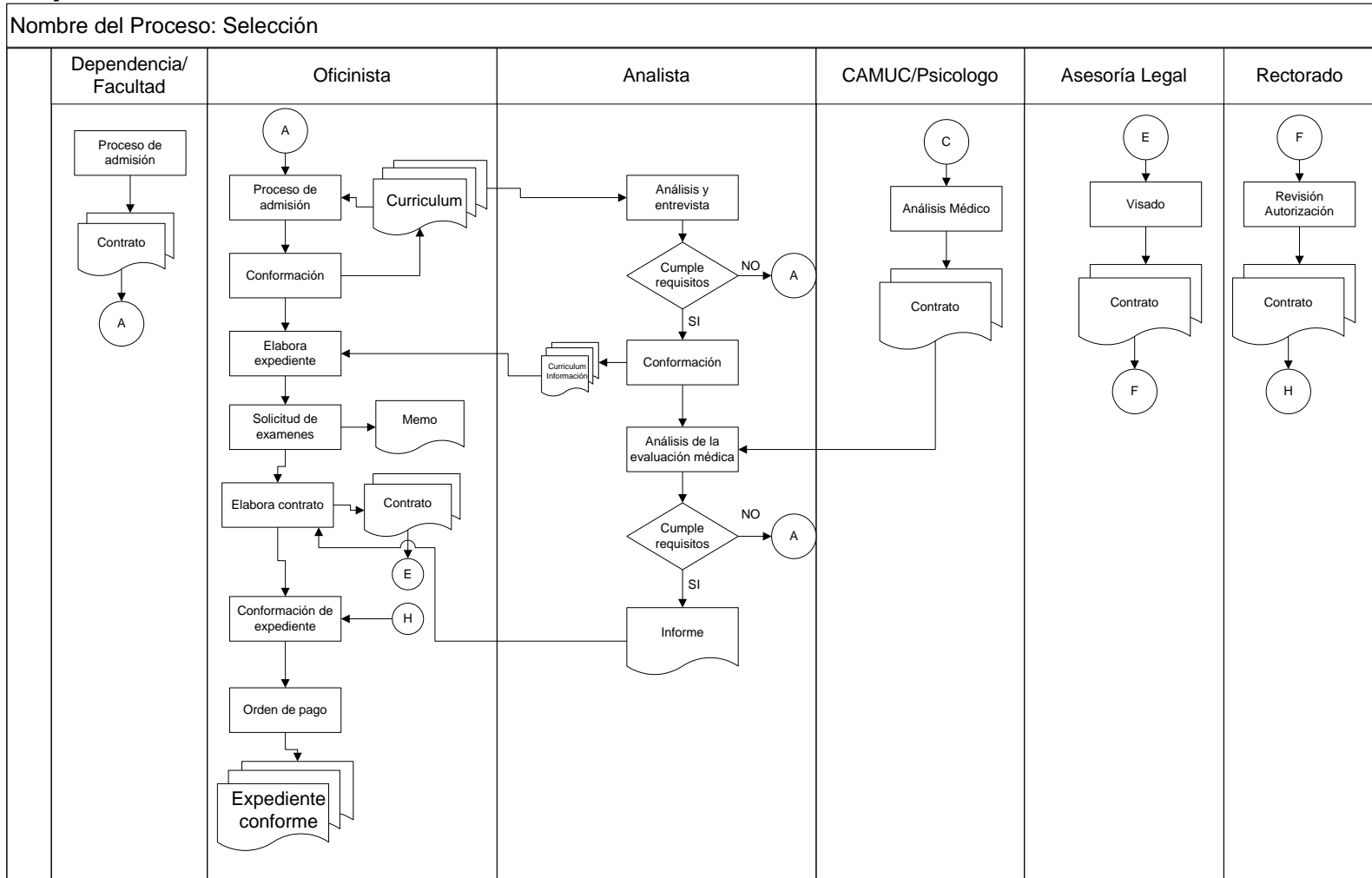


Conector de página aparte



Flujos de información

Diagrama de flujo de procedimientos administrativos
Departamento de Captación de Recursos Humanos y Dirección Superior
Propuesta



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 automatización de las tareas y la necesidad de manejar información precisa y veraz, 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.

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 ven su utilidad recolectan los datos con mayor cuidado, atención y de una manera más exactos.

Reemplazar los equipos de oficinas obsoletos (computadoras, fax, otros) por nuevos equipos con tecnología de punta.

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.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Adalberto. **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Mc Graw-Hill, Quinta Edición.

O´BRIEN, James. **Sistema de Información Gerencial**. Editorial Mc Graw-Hill, Cuarta Edición.

McLEOD, Raymond, Jr. **Sistema de Información Gerencial**. Editorial Pearson Educación, Séptima Edición.