



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN (TIC'S) COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO EN LA
DELEGACIÓN DE PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE –
NÚCLEO DE SUCRE**

REALIZADO POR:
KARINA DEL V. RAMOS C.

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

CUMANÁ, MAYO DE 2009



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN (TIC`S) COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO EN LA
DELEGACIÓN DE PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE**

PRESENTADO POR:

Br. Ramos C., Karina del V.

ACTA DE APROBACIÓN

Trabajo de Grado aprobado en nombre de la Universidad de Oriente a los veintiún días del mes de mayo de 2009 por el siguiente jurado calificador:

Lcda. Luisa Sánchez

Lcdo. Luís Martínez

Lcda. María González
(Asesor)

INDICE

AGRADECIMIENTO.....	i
DEDICATORIA.....	iii
LISTA DE TABLA	v
LISTA DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I:	8
LAS TIC'S Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	8
1.1 Las TIC'S	8
1.2 Internet.....	8
1.3 Internet 2:.....	9
1.4 Intranet:.....	9
1.5 Internet.....	10
1.6 Hardware:.....	11
1.7 Software:.....	11
1.8 Importancia de las TIC'S.....	12
1.9 Objetivos de las TIC'S.....	8
1.10 Características de las TIC'S.....	8
1.11 Clasificación de las TIC'S.....	11
1.12 Ventajas y desventajas de las TIC'S.....	13
1.13 Aporte de las TIC'S	14
1.14 Las TIC'S en la sociedad	16

1.15	Procesos administrativos	18
1.16	Teoría del proceso administrativo	18
1.17	Funciones del proceso administrativo	19
1.17.1	Planeacion	20
1.18.	Organización	21
1.19	Dirección	22
1.21	Proceso de toma de decisiones como parte del proceso administrativo	26
1.22	Mejoramamiento de los procesos administrativos.....	27
1.23	Base legal	31
CAPÍTULO II:		42
LA DELEGACIÓN DE PERSONAL DEL NÚCLEO DE SUCRE Y SUS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....		42
2.1	Reseña histórica	42
2.2	Definición	48
2.3	Misión.....	49
2.5	Funciones de la delegación de personal	49
2.6	Estructura organizativa.....	50
2.7	Funciones estructurales	52
2.8	Descripción de cargos según el manual de la oficina de planificación del sector universitario (opsu):	53
CAPÍTULO III		92
SOFTWARE Y HARDWARE EMPLEADO EN LA DELEGACIÓN DE PERSONAL DEL NÚCLEO DE SUCRE		92
	Delegación de Personal (Lcda. Ana Salazar).....	92

CAPÍTULO IV:	101
INFLUENCIA DE LAS TIC'S EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EJECUTADOS EN LA DELEGACIÓN DE PERSONAL DEL NÚCLEO DE SUCRE	101
4.1 Actividades y procesos realizados en la delegación de personal de la UDO, núcleo de sucre:.....	104
4.2 Sistemas de información utilizados	106
CAPÍTULO V:	126
EXPECTATIVAS DE LA DELEGACIÓN DE PERSONAL EN TORNO AL EMPLEO DE LAS TIC's EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EJECUTADOS EN LA DELEGACIÓN DE PERSONAL DEL NÚCLEO DE SUCRE	126
5.1 Plan operativo anual (POA).....	126
5.2 Equipos de computación	127
5.3 Sistemas de información	128
5.4 Adiestramiento	128
CONCLUSIONES.....	130
RECOMENDACIONES	133
BIBLIOGRAFÍA	133
ANEXOS	138
HOJA DE METADATOS.....	143

AGRADECIMIENTO

Es algo imposible agradecerle a alguien antes que a ti Mi Dios, te agradezco con el alma lo que me has dado, a ti debo todo lo que soy y seré, gracias por darme la inteligencia para poder formarme como profesional, ya que, es muy importante para mi superarme en esta etapa de mi vida.

Gracias Mi Dios.

A mi madre Gladys Castillejo, gracias a ella soy hoy una profesional. A ella no solo les doy las gracias por haberme traído al mundo sino por cuidarme y velar por mi siempre.

Gracias Mami.

A mis hermanos Freddy, Carolina, Corina y Karelys, a pesar de las típicas peleas han estado allí apoyándome.

Los quiero mucho.

A la profesora María Alejandra González por haberme depositado su confianza en mí y darme la iniciativa para la elaboración de este trabajo.

Gracias por Apoyarme.

Al personal de la Delegación de Personal de la U.D.O Núcleo de Sucre por haberme brindado su valiosa colaboración en especial al Lcdo. Jesús Rojas quien me ayudo a recopilar la información necesaria y me prestó su ayuda.

Gracias a Todos.

A mis compañeros de estudios, porque juntos llevamos una trayectoria para llegar a esta meta, apoyándonos unos a otros.

Gracias a todos.

A la Universidad de Oriente por brindarme la oportunidad de hacer realidad a nivel profesional una más de mi meta.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por haberme dado la sabiduría, fortaleza, inteligencia, paciencia y perseverancia necesaria para salir adelante en todo lo que me he propuesto y por haberme acompañado e iluminado el camino hacia la culminación de mi carrera.

Gracias por estar siempre a mi lado.

Este logro se lo dedico con todo mi corazón a mi madre Gladys Castillejo, quien con esfuerzo, dedicación y sacrificio me ha dado una buena educación, gracias por darme tanta comprensión y tener fe y confianza en mí.

Este triunfo es para ti mami.

A mis hermanos Freddy, Carolina, en especial a Corina y Karelys por estar siempre conmigo y que el logro de esta meta tan anhelada sea de digno ejemplo a seguir para ustedes.

Gracias por apoyarme siempre.

A mis sobrinos Kemel, Valeria y Freddy, este logro se los dedico para que en un futuro les sirva de ejemplo e inspiración para lograr todo lo que propongan, la vida está llena de sueños y metas que no son imposibles si se quiere cumplir.

Los quiero a todos.

A todos mis familiares en especial a mis abuelos Petra y Ramón, que me ayudaron de una u otra manera en cada momento de mi vida, este éxito se los dedico.

Con amor para ustedes.

A mi grande y vieja compañera de estudios, Mairelys Velásquez por todo lo que nos ha tocado vivir juntas, gracias por estar siempre en los momentos que te he necesitado, por todas las cosas buenas y malas y porque de cierta forma contribuyo a que lograra mi meta.

Gracias amiga.

A mis profesores y en especial a María Alejandra González por ayudarme a lograr esta meta.

Gracias a todos.

A mis amigas y amigos de clases que con cariño compartieron conmigo mi vida universitaria.

Gracias a todos.

También quiero dedicar parte de este logro a mí misma. Fueron muchas las noches en desvelo, los fines de semana sacrificados, el dinero invertido, las preocupaciones y obligaciones adquiridas, pero al final de cuenta...

Lo logré!!!

LISTA DE TABLA

Tabla 1: descripción del cargo del jefe sectorial de recursos humanos:.....	53
Tabla 2: descripción del cargo del analista de recursos humanos.	60
Tabla 3: descripción del cargo del asistente de recursos humanos.....	69
Tabla 4: descripción del cargo de la secretaria.....	73
Tabla 5: descripción del cargo de la oficinista.	79
Tabla 6: descripción del cargo del archivista.	82
Tabla 7: descripción del cargo del auxiliar de archivo.	87
Tabla 8: Descripción del Cargo Del Mensajero Interno.....	91
Tabla: 9 personal adscrito a la delegación de personal.....	94
Tabla 10. Equipo Perteneciente al Jefe de la Delegación de Personal.	92
Tabla 11. Equipo Perteneciente a un Analista de Recursos Humanos.	93
Tabla 12. Equipo Perteneciente a un Analista de Recursos Humanos.	94
Tabla 13. Equipo Perteneciente a un Analista de Recursos Humanos.	95
Tabla 14. Equipo Perteneciente a un Analista de Recursos Humanos.	96
Tabla 15. Equipo Perteneciente a un Asistente de Recursos Humanos.....	97
Tabla 16. Equipo Perteneciente a una Secretaria.....	98
Tabla 17. Equipo Perteneciente a una Secretaria.....	99
Tabla 18. Equipo Perteneciente a una Oficinista.....	100

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: estructura organizativa de la delegación de personal.....	50
Gráfico 1: Actividades y procesos realizados en la Delegación de Personal de la UDO, Núcleo de Sucre.....	105
Gráfico 2: Existencia de computadores por oficina.....	106
Gráfico 3: Computador asignado a trabajadores.	108
Gráfico 4: Conocimiento de programas instalados.....	109
Gráfico 5: Conexión a Internet.....	109
Gráfico 6: Nivel de Satisfacción por el software asignado.	112
Gráfico 7: Cambios que se deben efectuar en las máquinas según los trabajadores de la Delegación de personal.	114
Gráfico 8: Uso de sistemas de información en la Delegación de Personal de la UDO, Núcleo de Sucre.....	115
Gráfico 9: Actividades para las cuales se emplean sistemas de información según los entrevistados.....	116
Gráfico 10: Usuarios del sistema de nómina.	117
Gráfico 11: Conocimientos que tienen los trabajadores de la Delegación de Personal del software de lenguaje.	118
Gráfico 12: Necesidad de actualización en la Delegación de Personal.	119
Gráfico 13: Conocimientos que tienen los trabajadores de la Delegación de Personal sobre computación.....	120

RESUMEN

Las tecnologías de información y comunicación (TIC's), en la actualidad han producido grandes cambios en el entorno de las empresas y organizaciones, como consecuencia de los avances producidos por las mismas. En este nuevo entorno, tan complejo y cambiante, es necesario disponer en todo momento y de forma rápida información suficiente, actualizada y oportuna a través de ordenadores electrónicos y de medios de comunicación, así como también hace falta el esfuerzo de las personas innovadoras de productos y servicios dentro de esta área. En tal sentido, los procesos administrativos emplean sistemas de información empresariales a fin de alcanzar los objetivos y metas establecidas por distintas instituciones sean estas públicas o privadas. En la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, algunas dependencias no cumplen a cabalidad con los procedimientos administrativos, y no se mantienen actualizados en materia tecnológica; tal es el caso, de la Delegación de Personal, ente que se encarga de procesar toda la información relacionada con el Recurso Humano que labora en el órgano universitario. De manera tal, que el objetivo del presente proyecto consistió en “Analizar la Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) como elemento estratégico en los procesos administrativos llevados a cabo en la Delegación de Personal de la Universidad de Oriente-Núcleo de Sucre”. Para llevar a cabo la investigación fue necesario un estudio de tipo descriptivo, con un diseño de campo y documental; además las fuentes de información utilizadas fueron primarias y secundarias. Encontrándose que, el personal de la división estudiada no está al día con los cambios que han sufrido en los últimos años algunos elementos informáticos, como el software y hardware, sus equipos están obsoletos, y por lo tanto también lo están las versiones de algunos programas instalados. Así, que se hace necesario un cambio radical en materia tecnológica a fin de adquirir cierto nivel de competitividad en el área de trabajo.

INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI, las denominadas tecnologías de información y comunicación (TIC's), ocupan un lugar central en la sociedad y en la economía, con una importancia creciente. Dicho concepto surge como convergencia tecnológica de la electrónica, el software y las infraestructuras de telecomunicaciones; elementos que dan lugar a una concepción del proceso de la información, en el que las comunicaciones abren nuevos horizontes y paradigmas transformando aspectos económicos y sociales, inclusive produciendo cambios en el funcionamiento de las empresas, en los métodos de aprendizaje de los estudiantes y en los medios de investigación de los científicos.

Según González (citado por Machin, 2008), las TIC's son aquellas que se encargan del estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información mediante la utilización de hardware y software como medio de sistema informático.

Las TIC's son una parte de las tecnologías emergentes que habitualmente suelen hacer referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información con diferentes finalidades (formación educativa, organización y gestión empresarial, toma de decisiones en general, entre otras funciones).

Es claro que, las TIC's están causando una transformación interesante en la economía mundial, pues permiten generar riquezas a distancia y en red, superando las fronteras geográficas y políticas, es decir, no están centrada principalmente en los recursos naturales, que cada día son de vital importancia en el contexto de la creciente demanda mundial, sino en los flujos electrónicos de información y

conocimiento. Pero el valor diferencial en términos de productividad y competitividad depende de la creatividad del hombre que motiva la innovación sobre los usos de diversos instrumentos. No se puede permanecer al margen de este proceso que supone la incorporación masiva de herramientas en la sociedad, puesto que los beneficios que aporta son por demás relevantes, por ejemplo: elimina las barreras de tiempo y espacio y facilita las comunicaciones; queda claro que, Internet se convierte en una herramienta estándar de la comunicación, permitiendo un acceso igualitario a la información y conocimiento; favorece además, la cooperación y colaboración entre distintos actores, aumenta la producción de bienes y servicios de valor agregado; y potencialmente eleva el nivel de vida de los individuos.

Siguiendo en la misma línea de ideas, se puede decir, que las TIC's representan una herramienta cada vez más importante en los negocios; inclusive los avances actuales hacen posible capturar y utilizar la información en el momento que se genera, es decir, tener procesos en líneas. Este hecho no solo ha cambiado la manera de hacer el trabajo y el lugar de trabajo, sino que también ha tenido un gran impacto en la forma en que las empresas compiten. De allí, que las organizaciones del futuro utilicen los equipos para mejorar la eficiencia en sus operaciones para lograr un mejor desempeño general, ya que a través del uso de la tecnología se busca crear ventajas competitivas y mejorar la calidad y servicio al cliente, lo cual se traduciría en una fuente generadora de técnicas efectivas en las organizaciones.

El tamaño de las organizaciones y la rapidez con que se producen los cambios en el ámbito político, social, jurídico, económico y fiscal están obligando a las empresas a crear procedimientos administrativos dinámicos, de tal manera que permitan dar fluidez para la unificación e integración de todas las funciones que forman parte del proceso administrativo.

Los procesos administrativos siguen una serie de pasos que se deben llevar a cabo dentro de una organización, los cuales son relevantes en las instituciones en general, porque involucran todas las actividades, tareas y procedimientos que realiza el personal, el uso de los recursos, materiales, tecnologías, la determinación del tiempo de realización, la aplicación de métodos de trabajo y el control para lograr el desarrollo efectivo de las operaciones. De allí, que se usen las TIC's para aligerar dichas actividades a la vez que se obtienen ventajas competitivas como empresa.

De tal manera, que hoy una parte de la sociedad se apoya en las TIC's de manera directa o indirecta para trabajar con mayor inteligencia; empresas públicas y privadas, de negocios o educacionales hacen gran uso de Internet y otros medios informáticos que les permitan ser más competitivas en su área de trabajo. Tal es el caso de la Universidad de Oriente (UDO), institución cuyo campus tiene su sede en los núcleos universitarios ubicados en los estados Anzoátegui, Bolívar, Monagas, Nueva Esparta, y Sucre. Esta casa de estudios de educación superior, desde sus inicios fue motor fundamental del desarrollo integral en toda la región insular nororiental y sur del país, en función de las condiciones, posibilidades y tendencias de desarrollo de cada uno de los Estados Orientales, donde funciona.

La UDO, por ser una institución de educación superior trata de mantenerse al día con los avances de la ciencia y la tecnología, así como también se esfuerza para que los procesos administrativos que se ejecutan en su seno se lleven a cabo de forma rápida y efectiva, desde cada una de sus dependencias. Entre las cuales, se encuentra la Delegación de Personal adscrita a cada núcleo, desde donde se coordina todo lo referente al recurso humano que labora en la institución.

Específicamente, la Delegación de Personal del Núcleo de Sucre se encarga de dar soluciones a los problemas de personal (docente, administrativo y obrero) que se presenten en la institución, de cumplir con los convenios de trabajo y responder por el

cumplimiento de las funciones inherentes al personal, logrando así un manejo óptimo del recurso humano.

La Delegación de Personal forma parte de la estructura jerárquica de cada Núcleo perteneciente a la UDO, y es el órgano encargado de planificar lo necesario en materia del personal, de allí que necesite hacer uso de las TIC's en el logro de sus objetivos. Ahora bien, con el transcurrir del tiempo y con el avance de la ciencia y la tecnología al igual que todo órgano necesita analizar la influencia que han tenido las innovaciones tecnológicas en su ámbito de trabajo.

En el caso específico del Núcleo de Sucre, según la investigación realizada por el autor del presente trabajo de investigación, no existe ningún estudio a nivel de pregrado o postgrado que haya determinado la influencia de las TIC's en los procesos administrativos efectuados en la Delegación de Personal del Núcleo de Sucre. Inclusive en una visita realizada a esta unidad se observó que aún sobreviven algunas computadoras de la familia x86¹. De allí, que el objetivo principal del presente trabajo de investigación se basó en: “Analizar la influencia de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) como elemento estratégico en los procesos administrativos llevados a cabo en la Delegación de Personal de la Universidad de Oriente - Núcleo de Sucre”.

Para cumplir con el objetivo planteado fue necesario:

- Describir aspectos generales de las TIC's.

¹ **x86** es la denominación genérica dada a ciertos microprocesadores de la familia Intel, sus compatibles y la arquitectura básica a la que estos procesadores pertenecen, por la terminación de sus nombres numéricos: 8086, 80286, 80386, 80486, etc.

- Identificar los procesos administrativos que se llevan a cabo en la Delegación de Personal de la UDO-Núcleo de Sucre.
- Identificar los sistemas de información utilizados en la Delegación de Personal de la UDO-Núcleo de Sucre.
- Identificar los medios de comunicación utilizados en la Delegación de Personal de la UDO-Núcleo de Sucre.
- Identificar las necesidades de tecnologías de información y comunicación presentes en la Delegación de Personal de la UDO- Núcleo de Sucre.
- Analizar la importancia de las TIC's en los procesos administrativos de la Delegación de Personal de la UDO-Núcleo de Sucre.

Los resultados obtenidos durante la investigación constituyen una contribución para la Delegación de Personal, ya que permitirá conocer la influencia que ejercen las TIC's, de manera que éste órgano pueda mantenerse al día con los avances tecnológicos y hacer los cambios que sean necesario para aumentar el nivel de competitividad en su área de trabajo, y por ende, hacer más rentable sus actividades, a la vez que tiene una visión más clara de cómo manejar y administrar los datos y operaciones que se ejecutan en su seno. También, les sirve de base para fortalecer aquellos aspectos positivos, y mejorar los que aún son deficientes.

La metodología empleada para lograr el cumplimiento de los objetivos fue la siguiente: un nivel de investigación descriptivo, ya que se describieron procesos y actividades que se llevan a cabo en la Delegación de Personal del Núcleo de Sucre, así como el hardware y software empleado en dicho ente.

En cuanto al diseño de investigación, este fue de campo, ya que hubo que trasladarse al lugar donde se daban los hechos, las instalaciones de la Delegación de

Personal de la UDO Núcleo de Sucre. Para recoger los datos se hizo uso de un cuestionario, entrevistas no estructuradas y de la observación directa.

El universo y la muestra estudiada estuvieron constituidos por 13 trabajadores adscritos a la Delegación de Personal de la UDO Núcleo de Sucre. Los datos recogidos fueron codificados, tabulados y procesados a fin de dar respuesta al problema de investigación.

A fin de exponer de forma organizada la información recopilada a través de la investigación, fue necesario estructurar el trabajo de investigación por capítulos, cuyos temas se exponen a continuación:

El capítulo I, describe elementos importantes acerca de las TIC's y los procesos administrativos.

El capítulo II, comienza con la descripción de los objetivos y funciones de la Delegación de Personal para luego describir cada uno de los procesos administrativos que allí se ejecutan y las actividades inmersas en cada uno.

El capítulo III, describe el software y hardware empleado en la Delegación de Personal; asociando a cada equipo a la sección a la cual pertenece. Además, indica si los sistemas informáticos empleados son de oficina, operativos, de aplicación o de lenguaje. Así como también hace alusión a la condición de la máquina empleada por cada trabajador.

El capítulo IV, indica la influencia de las TIC's en los procesos administrativos ejecutados en la Delegación de Personal del Núcleo de Sucre. Mientras que el V, da a conocer las expectativas de la Delegación de Personal en torno al empleo de las TIC's en la ejecución de los procesos administrativos ejecutados en la Delegación de

Personal del Núcleo de Sucre. Para finalmente establecerse las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I:

LAS TIC'S Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Describe elementos importantes acerca de las TIC's y los procesos administrativos a nivel mundial y nacional.

1.1 Las TIC'S

La revolución de las TIC's marca un momento crucial y decisivo en la sociedad mundial, pues ha penetrado en todas las áreas de la vida humana, no como agente externo sino como un flujo activo en las interrelaciones humanas. Las TIC's representan una oportunidad singular en el proceso de transformación del conocimiento, pues los usuarios pueden tomar el control de la tecnología que usan, e igualmente distribuir bienes y servicios.

En la actualidad las TIC's han creado movimientos importantes dentro de las empresas, instituciones, educación, entre otros. Esto ha sido gracias a los avances que se tienen, a la implementación de nuevos sistemas y mejores tecnologías, así como también, al esfuerzo de las personas que se han dedicado a innovar nuevos productos y servicios en el área donde se desempeñan.

La tecnología es justamente el medio que ha permitido responder cada vez mejor a las necesidades facilitando y simplificando procesos. Cordeiro (1988) expresa al respecto que:

“la tecnología es la que precisamente ayuda al progreso de la humanidad. Gracias a la tecnología avanzamos más y tenemos más tiempo para nosotros mismos. Cada revolución tecnológica provoca

transformaciones fundamentales que conllevan al mejoramiento de la vida de los seres humanos” (p. 54).

Etimológicamente, Tecnología significa “Ley o tratado de la técnica” porque se compone de los términos techne (Técnica) y logos (Ley o Tratado).

Según Mc Anany, (citado por Canga Larequi, 1988) la Tecnología es:

“...El resultado de una aplicación racional de principios científicos y de ingeniería a la invención y la manufactura de una herramienta destinada a lograr ciertas tareas específicas” (p. 28).

La Tecnología es una técnica que emplea el conocimiento científico (aplicado con la intención de mejorar rutinas concretas) para controlar, transformar o crear determinados objetos o procesos.

Ahora bien, la tecnología es entonces un instrumento encaminado a obtener resultados prácticos y concretos en un campo determinado. Pablo (2001), afirma que:

“las tecnologías modernizan el proceso, pero mantienen el producto. Éste es el gran principio de las nuevas tecnologías, entender que sólo son piezas para aligerar un procedimiento, es decir, obtener el mismo resultado con mayores facilidades” (p. 20).

Por tanto, es prudente destacar que el término “Tecnología” por sí mismo es genérico, responde a todo tipo de actividad, es un vocablo que adquiere sentido real cuando se acompaña de un término complementario que se refiera con precisión, a la actividad a la cual se aplica el conocimiento científico. En este caso, la tecnología que

se aplica para facilitar y mejorar el proceso no sólo de las instituciones financieras, sino también de la educación, empresas u organizaciones, desarrollo de un país, entre otros, es la que se conoce como Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's). Cuando se habla de Tecnología de la Información (TI) se refiere al hardware, la computadora, los medios electrónicos. La Tecnología de la Comunicación (TC) es la capacidad de conectar las actividades relacionadas con lo anterior, en el tiempo y el espacio. La denominada revolución de Internet (correo electrónico, charlas; telefonía celular, video digital, entre otros), es posible porque la Tecnología de Información y Comunicación están actuando juntas.

En este sentido, Cohen y Asin (2000), la define como:

“...aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información”. (Redes de datos, Teletexto, Redes de Televisión, Satélites, Teléfono, Fibra Óptica, Vídeo discos, Fax, Módem, Software, Hardware, entre otros) (p.6).

Las TIC's, implica el uso de nuevas herramientas tecnológicas (Internet: Correo Electrónico, World Wide Web, entre otros servicios) para la solución de problemas, en escenarios que van, desde la dinámica social hasta el aumento de la productividad en las empresas, instituciones financieras y otros.

En tal sentido, Canga Larequi (1988), define las TIC's como: “Un estudio sistematizado del conjunto de procedimientos que están al servicio de la información y la comunicación”.

Bajo esta perspectiva, la concepción de las TIC's comprende aplicaciones,

sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real, los cuales se relacionan con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos destinados a optimizar los procesos del campo que fuere aplicado.

1.2 Internet

Es la más reconocida y más grande implementación de interconectividad de redes, que enlaza a cientos de miles de redes por todo el mundo. Tiene un rango de capacidades que las organizaciones utilizan para intercambiar información de manera interna o para comunicarse en el ámbito externo con otras organizaciones. La misma proporciona la infraestructura primaria para el comercio electrónico, los negocios en línea y la empresa digital emergente (Laudon y Laudon: 2004). De allí, que se le conozca como la red de redes.

Internet proporciona una serie de capacidades para la comunicación electrónica que pueden ayudar a las compañías a reducir sus costos de comunicación, entre estas según Laudon y Laudon (2004), se encuentran las siguientes:

- Correo Electrónico: recurso empleado para compartir ideas, información e incluso documentos e imágenes.
- Grupo de noticias Usenet (foros): grupos de discusión en todo el mundo en los que la gente comparte información e ideas sobre un tema definido como radiología o bandas de rock.
- Salones de conversación: permiten que dos o más personas que están conectadas simultáneamente a internet mantengan conversaciones interactivas en vivo.
- Telnet: herramienta que permite que alguien esté en una computadora mientras trabaja en otra.
- Telefonía por internet: se han desarrollado hardware y software para la telefonía por internet, gracias a lo cual las compañías pueden utilizar internet para transmisión de voz.

- Redes privadas virtuales: redes privadas virtuales como alternativa de bajo costo a las WANs privadas. Se habla de una conexión segura entre dos puntos en internet, la cual permite que las comunicaciones privadas viajen con seguridad a través de la infraestructura pública.

1.3 Internet 2:

Se basa en una serie de *gigapops* interconectados, que son punto de presencia regional de alta velocidad que sirven como puntos de concentración del tráfico de las instituciones participantes.

La intranet 2 fue concebida para aligerar el procesamiento y transferencia de información en las instituciones participantes, lo cual es de gran relevancia ya que brinda agilidad y evita la pérdida de tiempo en la ejecución de tareas.

1.4 Intranet:

Redes internas que emplean estándares de conectividad de redes de internet y tecnología de la Web.

La intranet utiliza tecnologías de Internet para enlazar los recursos informáticos de una organización, desde documentos de texto a documentos multimedia, desde bases de datos legales a sistema de gestión de documentos. Las mismas pueden incluir sistemas de seguridad para la red, tableros de anuncios y motores de búsqueda.

Las intranets son privadas, por lo que es imprescindible una contraseña para los usuarios; a diferencia de Internet que es pública y cualquiera puede acceder a esta última sin necesidad de un password. Además, las intranets son atractivas porque disminuyen el costo de mantenimiento de una red interna y, al mismo tiempo,

aumenta la productividad, ya que ofrecen a los usuarios acceso más eficaz a la información y a los servicios que necesitan.

La intranet se basa en los estándares y protocolos abiertos desarrollados en Internet, los cuales soportan aplicaciones y servicios como correo electrónico (email), trabajo en grupo (Word Group), servicio de directorio, seguridad, acceso a base de datos, compartición de información y administración de sistema. Se pueden usar para permitir a las empresas llevar a cabo transacciones de negocio a negocio como: hacer pedidos, enviar facturas, y efectuar pagos.

1.5 Internet

Intranet privada que se han ampliado a usuarios autorizados fuera de la compañía. Es decir, compañías permiten que gente y organizaciones de fuera tengan un acceso limitado a sus intranet internas. También puede ser concebida como un “estado de la mente” en la cual la Internet es percibida como una forma de hacer negocios con otras compañías, como por ejemplo vender productos a sus clientes.

Las extranets dan acceso a vendedores, proveedores y distribuidores a la intranet de una compañía, quienes por este medio facilitan la transferencia de información. Por lo que requieren seguridad y privacidad.

Las extranet requieren de manejo en el uso de servidores de firewall, hardware que utilizan la certificación digital, o medios similares, como encriptación de mensajes y el uso de redes privadas virtuales que se canalizan a través de la red pública. Se puede emplear las extranets para:

- Intercambiar grandes volúmenes de datos electrónicos
- Compartir catálogos de productos exclusivamente con proveedores o aquellos

que apoyan la venta.

- Colaborar con otras compañías para aunar fuerzas
- Desarrollo en conjunto de programas de entrenamiento con otras compañías.
- Compartir noticias de interés exclusivo con socios de la empresa.

1.6 Hardware:

Es la parte física de la máquina o computadora (“Hardware”: 2008). También puede decirse que constituye el substrato físico en el cual existe el software, abarcando las piezas del ordenador: CPU, placa base, monitor, teclado, Mouse, entre otros elementos.

Sobre el hardware es que corren los programas y datos almacenados en el ordenador, de allí su importancia. Los monitores similares a una pantalla de televisión permiten visualizar la información almacenada y procesada en el computador; mientras que el CPU contiene el procesador y otros elementos que permiten guardar y manipular datos; Mouse permite seleccionar opciones y activar menús contextuales; y el teclado permite seleccionar opciones, transcribir, editar y capturar imágenes, entre otras cosas.

1.7 Software:

Es el término genérico que se aplica a los componentes de un sistema informático que no son tangibles o físicos, como los programas (Diccionario de informática 1993).

La palabra software proviene del inglés y se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de un computador digital, y comprende el número de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en

contraposición a los componentes físicos del sistema.

El software se refiere a los programas y datos almacenados en un ordenador. Los programas dan instrucciones al hardware para realizar tareas, o sirven de conexión con otro software; mientras que los datos solamente existen para su uso eventual por un programa.

1.8 Importancia de las TIC'S

Hoy en día, los progresos en las denominadas tecnologías de la información y comunicación (TIC's), que abarcan los equipos y aplicaciones informáticas y las telecomunicaciones, están teniendo un gran efecto. De hecho, se dice que se está en un nuevo tipo de sociedad llamada sociedad de conocimiento, que viene a reemplazar a los dos modelos socioeconómicos precedentes, la sociedad agraria y la sociedad industrial.

De esta forma Huidobro (2002), autor del artículo NUEVAS TECNOLOGÍAS Y SUS IMPACTO EN LAS EMPRESAS, refleja que “en el modelo agrario, la explotación de la tierra era la manera de generar riqueza. En el modelo industrial, las nuevas tecnologías y los nuevos sistemas productivos, posibilitaron la fabricación masiva de productos de consumo”.

Sin embargo, la generación de la riqueza en la actualidad tiene que ver con otras maneras de proceder. Además de la importancia de la acumulación de capital y de la tecnología productiva, lo que en verdad se convierte en algo decisivo es saber qué quieren los clientes, qué hacen los competidores, dónde y a quién se puede comprar y vender en mejores condiciones, qué cambios legislativos pueden afectar a la empresa o a un sector, entre otras cosas.

En definitiva, resulta fundamental contar con la información oportuna para tomar las decisiones en el momento adecuado. En esta situación, las (TIC's) son muy relevantes, pues permiten obtener y procesar mucha más información que los medios manuales, por lo cual son de gran ayuda para las empresas.

Sin embargo, como cualquier tecnología, se debe tener presente que las (TIC's) son sólo un instrumento para la gestión de las empresas. Por tanto, constituyen un elemento imprescindible y en continuo desarrollo dentro de cualquier empresa. No obstante, las tecnologías están mucho más presentes en las grandes empresas que en las medianas y pequeñas (PYMES); esto se debe principalmente a la dimensión de esta y, como consecuencia, al ámbito de actuación de la misma y a su capacidad de inversión y gestión, aunque poco a poco esta diferencia se va acortando, ya que muchas organizaciones están empezando a ser conscientes de que el uso de estas herramientas es una cuestión clave para su expansión y supervivencia.

Sin lugar a dudas, se dice que las (TIC's) han llevado consigo un cambio espectacular y drástico en todas las empresas. En los últimos años, internet se ha constituido como un elemento revolucionario, seguido de la telefonía móvil.

1.9 Objetivos de las TIC'S

Rubinstein (2002), señala que: “El objetivo de la TIC's es reducir la incertidumbre y mejorar las oportunidades de éxito en el control de la empresa y la toma de decisiones”.

Sin lugar a dudas, las TIC's ha llevado consigo un cambio drástico en todos los sectores, en escaso tiempo se ha hecho imprescindible para llevar a cabo las operaciones de cualquier empresa, institución u organización. Los objetivos son:

- Facilitar el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, estilos y ritmos de los aprendices.
- Proporcionar a las personas acceso a los servicios desde cualquier lugar, de forma que pueda desarrollar acciones de aprendizaje automáticamente, con ayuda de las nuevas TIC's.
- Suministrar información, con rapidez y a un costo bajo.
- Permitir la comunicación inmediata y la difusión de información a cualquier persona e institución del mundo.
- Perseguir la automatización de tareas de gestión y procesamiento de datos.

¡1.10 Características de las TIC'S

Entre las características más distintivas de las TIC's, según Cabero (1996), se pueden mencionar: la inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, digitalización, influencia sobre los procesos más que sobre los productos, interconexión, tendencia a la automatización y presentación en todos los sectores de una sociedad.

Las mismas se describirán a continuación:

1.10.1 Inmaterialidad

La materia prima es la información y se pueden construir mensajes sin referentes reales, lo que permite la simulación de fenómenos.

1.10.2 Interactividad

Otorgan al usuario un papel más activo que los medios de comunicación tradicionales, ya que permiten el intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos.

1.10.3 Instantaneidad

Permiten satisfacer las demandas de recibir la información en las mejores condiciones técnicas posibles y en el menor tiempo permitido, en ocasiones de manera instantánea.

1.10.4 Interconexión

Esta característica hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas, a partir de la conexión entre dos tecnologías.

1.10.5 Innovación

Por principio, las TIC's persigue como objetivo la mejora, el cambio y la

superación cualitativa y cuantitativa de su predecesora y de las funciones que ésta realizaba.

1.10.6 Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido

El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual se ha visto facilitado por el proceso de digitalización.

1.10.7 Digitalización

Consiste en transformar la información codificada analógicamente en códigos numéricos, que permiten más fácilmente su manipulación y distribución.

1.10.8 Influencia sobre los procesos

Es muy posible que el uso de diferentes aplicaciones de las TIC's presente una mayor influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos que sobre los propios conocimientos adquiridos.

1.10.9 Tendencia a la automatización

La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.

1.10.10 Presentación en todos los sectores de una sociedad

El impacto de las TIC's, no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que se extiende al conjunto de las sociedades del planeta.

1.11 Clasificación de las TIC'S

En este sentido, Cervilla (2002), señala que las TIC's se clasifican de la siguiente manera:

- Intercambio Electrónico de Datos (**EDI**), es un método por el cual las organizaciones intercambian documentos estándar de transacciones de negocios, tales como facturas u órdenes de compra, por medio de redes de computadoras conectadas directamente unas con otras. Con frecuencia, las organizaciones usan el EDI con compañías vendedoras, proveedores y clientes, porque les permite ahorrar tiempo y dinero, ya que las transacciones son transmitidas desde un sistema de información de la organización hasta otro, a través de una red de telecomunicaciones.
- Planificación de los Recursos de la Empresa (ERP), es un sistema que automatiza los procesos operativos y los relacionados con la administración de los recursos de una empresa, e integra sus datos para facilitar el acceso desde cualquier lugar de la empresa.
- Intranet, es un sistema de comunicación organizacional interna que utilizan tecnología de Internet y son accesibles solamente a los empleados de la organización. Una Intranet no sólo es un medio efectivo para compartir información, sino también un recurso conveniente para que los empleados comenten documentos y proyectos desde diferentes localizaciones.
- Sistema de Gerencia de Cadena de Suministros (SGCS), estos sistemas

maximizan la eficiencia de las actividades, desde la creación de productos hasta su entrega a los clientes. Incluyen todas las relaciones que la organización mantiene con los proveedores, producción y distribución de los productos.

- Internet, red de comunicación de datos de alcance global que interconecta redes de computadoras disímiles. Internet funciona gracias a máquinas que mueven los datos a través de las redes y a un protocolo único de comunicación, es decir, una red o conjunto de redes de computadoras interconectadas entre si a nivel mundial para la comunicación de datos.
- Sistemas de Negocios Electrónicos, estos sistemas agregan valor a procesos de negocios existentes, empleando Internet como mecanismo habilitador, innovador y diferenciador. Existen dos tendencias en estos sistemas: Sistemas de Procuras Electrónicas (SPE) y Sistemas de Ventas Electrónicas (SVE).
- Los SPE, innovan las relaciones de una organización con sus proveedores, para simplificar las compras de bienes y servicios mediante el uso de Internet, y los SVE, son conocidos también como ventas por Internet o tiendas en línea. Estos sistemas pretenden innovar las relaciones de una organización con sus clientes, brindándole canales innovadores de venta y distribución de los productos, todo por Internet.
- Sistemas de Gerencia de Relación con el Cliente, tienen como objetivo proveer una infraestructura integrada de ventas, mercadeo y servicios, que permita a la organización brindar propuestas diferentes al cliente.
- Sistemas de Información Gerencial (SIG), permiten evaluar indicadores de gestión, modelar escenarios y obtener reportes de negocios para reaccionar rápidamente a los cambios del mercado.

Estas son sólo algunas de las TIC's más aplicadas por las organizaciones, empresas, entre otros sectores, por ejemplo, las Instituciones Financieras, aún y

cuando se apoyan en la mayoría de ellas, actualmente la que está causando mayor impacto a nivel mundial es el Internet, debido al alcance global e interactividad, que esta permite con los clientes de dichas instituciones.

1.12 Ventajas y desventajas de las TIC'S

1.12.1 Ventajas

- Permiten la apropiación de las innovaciones tecnológicas por parte de las empresas, puesto que los procesos de innovación tecnológica pueden ser entendidos como un proceso de innovación social que moviliza las capacidades de la organización.
- Brindar grandes beneficios y adelantos en salud y educación.
- Permite el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Impartir nuevos conocimientos para la empleabilidad que requieren muchas competencias (integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina, etc.).
- Ofrecer nuevas formas de trabajo, como teletrabajo.
- Dar acceso al flujo de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.
- Menores costos.

1.12.2 Desventajas

- Las disparidades en su difusión y utilización implican un riesgo de ampliación de la ancha "brecha digital" existente entre "los países ricos y los países pobres" tecnológicamente.
- Falta de privacidad.

- Aislamiento.
- Fraude.
- Merma los puestos de trabajo.

1.13 Aporte de las TIC'S

Las TIC's, forman parte de la cultura tecnológica existente y con la que se debe convivir. A su vez, amplían las capacidades físicas y mentales y las posibilidades de desarrollo social, con la finalidad de facilitar la ejecución de los trabajos. Específicamente sus aportes son los siguientes:

1.13.1 Instrumentos para todo tipo de proceso de datos

Los sistemas informáticos integrados por ordenadores y programas, permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos, de manera rápida y fiable: escritura y copia del texto, cálculo creación de base de dato, tratamiento de imágenes, entre otros. Para ello, se dispone de programas especializados, procesadores de textos, editores gráficos, hojas de cálculo, gestores de base de datos, editores de presentaciones de multimedia y de páginas Web.

1.13.2 Canales de comunicación inmediata

El uso de las TIC's permite difundir información y contactar con cualquier persona o institución de mundo mediante la edición y difusión de información por medio del formato web, el correo electrónico, los servicios de mensajería inmediata y las videos conferencias.

1.13.3 Automatizaciones de tareas

La esencia de las TIC's está en los ordenadores, los cuales al ser programados se convierten en máquinas que procesan automáticamente la información, aligerando las actividades que se ejecutan en una empresa u organización; a la vez que reduce el tiempo invertido en las mismas.

1.13.4 Interactividad

Los ordenadores permiten “dialogar” con programas de gestión, video juegos, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos. Esta interacción es una consecuencia de que los ordenadores son máquinas programables y es posible, definir su comportamiento determinando las repuestas que deben dar, ante las distintas acciones que realicen los usuarios.

1.13.5 Almacenamiento de grandes cantidades de información en pequeños soportes de fácil transporte (discos, tarjetas)

En pequeños soportes de fácil transporte (discos, tarjetas). Un disquete puede almacenar 1.44 MB de información, es decir, alrededor de un millón y medio de caracteres, un volumen equivalente a un libro de cientos de páginas o algunas fotografías de calidad comprimidas. Un CD-ROM puede almacenar unas 700 MB, el equivalente a 400 disquetes, donde se puede alojar cualquier gran enciclopedia. Un DVD equivale a más de 20 CD-ROM, con capacidad para almacenar cualquier largometraje con buena calidad de imagen.

1.13.6 Homogenización de los códigos empleados para el registro de la información

Mediante la digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual se puede trabajar con mayor faciilidad en las instituciones. Por lo tanto, se han creado equipos que se pueden usar para captar información, procesarla y

finalmente, convertirla a cualquier formato para luego almacenarla o distribuirla. Así por ejemplo, hay programas de reconocimiento de caracteres que leen y convierten en voz los textos, programas de reconocimiento de voz que escriben al dictado, escáneres y cámaras digitales que digitalizan imágenes.

1.13.7 Instrumento cognitivo

Que potencia las capacidades mentales del ser humano y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

1.13.8 Fácil acceso a todo tipo de información

Sobre cualquier tema y en cualquier formatos (textual icónico, sonoro), especialmente a través de la televisión e Internet pero también mediante el acceso a las numerosas colecciones de discos en soporte CD-ROM y DVD; sobre turismo, temas legales, datos económicos, enciclopedias generales y temáticas de todo tipo, películas y vídeos digitales (se están digitalizando en soporte DVD toda la producción audiovisual), bases de datos fotográficas.

1.14 Las TIC'S en la sociedad

Según la Ley Especial contra Delitos Informáticos, en su Artículo N° 2, las TI se define como: “Rama de la tecnología que se dedica al estudio, aplicación y procedimiento de data, lo cual involucra la obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, distribución, intercambio, transmisión o recepción de información en forma automática, así como el desarrollo y uso del “hardware”, “software”, cualesquiera de sus componentes y todos los procedimientos asociados con el procedimiento de data.

Es por eso, que el Gobierno Nacional, consciente de la importancia de las TIC's

y en el caso particular, del acceso al conocimiento a través de Internet, promulgó en gaceta Oficial N° 36955 fecha 10 de Mayo del 2000 el Decreto N° 825, el cual contempla entre otras cosas “el incentivo al uso de la Internet a todos los niveles y la mejora de la calidad de vida de la población a través del uso de los servicios de telecomunicaciones”.

En este contexto, se afrontó el desafío de impulsar iniciativas de carácter público y privado, concebidas a partir del consenso y con el entusiasmo de una gestión pública comprometida, que permitieron que Venezuela diera pasos muy significativos en el avance hacia una sociedad del conocimiento y de la información, es decir, una sociedad “dotada de habilidad, capacidad y técnica para generar y captar nuevos conocimientos, y tener acceso a la información, a los datos y a los conocimientos, adsorberlos y utilizarlos eficazmente con el apoyo de las TIC’s.

El uso apropiado de las TIC’s, es un factor determinante en el fortalecimiento de la capacidad para afrontar los problemas que surgen de la complejidad del mundo actual. Estas tecnologías emergen como instrumentos transversales a la sociedad, en pocas palabras, penetran y se integran prácticamente en todas las actividades y sectores de la misma, y hoy casi no es posible prescindir de ellas, puesto que en sí mismas pautan el tiempo, la manera de trabajar, aprender, comunicarse y de gobernar.

Las TIC’s no son una medicina para solucionar todos los problemas del desarrollo, tales como la pobreza. Por ello, las políticas dirigidas a su desarrollo deben ir acompañadas de estrategias que reduzcan la sustancial brecha entre los “que tienen” y “no tienen” conocimiento e información. Las desigualdades acumuladas en lo educativo, económico, social, político, hacen que las personas con una mejor educación, con altos ingresos económicos, con eficaz poder político y gran movilidad social, posean un mayor acceso a los conocimientos y a la información, en comparación con aquellas personas que no han tenido las mejores oportunidades.

Los usuarios venezolanos se distribuyen desigualmente, según el estrato social, indicando que los sectores más desfavorecidos tienen menos acceso a las nuevas tecnologías (Franquiz y Otros, 2006).

Sin embargo, para el año 2001 el programa de los Infocentros implantó 240 centros de acceso gratuito para la población en más de doscientos municipios, lo que permite más de 7,5 millones de visitas al año. La ubicación de estos Infocentros incluye lugares remotos de muy difícil acceso, como la selva amazónica o cárceles. Este programa impulsa la participación de los menos pudientes en el ciberespacio.

Las empresas del sector de telecomunicaciones en Venezuela se dedican principalmente a las áreas de servicios y al área comercial. Las actividades de investigación y desarrollo son casi nulas. Sin embargo, la Ley de Telecomunicaciones crea un fondo sectorial para la investigación y desarrollo (Fidotel), administrado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT), alimentado con aportes del sector empresarial, (0,5% de la inversión bruta del sector de telecomunicaciones), lo que debiera contribuir, a darle impulso a estas actividades, así como a los procesos de creación, transferencia de tecnología e innovación en el país.

1.15 Procesos administrativos

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como: el conjunto de fases o etapas sucesivas, a través de las cuales se efectúa la administración, se interrelacionan y forman un proceso integral.

1.16 Teoría del proceso administrativo

La administración científica se interesaba en la organización del esfuerzo operativo o de taller y, por lo tanto, era un micro enfoque. En contraste, se desarrolló un cuerpo de conocimiento durante la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de organización. March y Simón se refería a este cuerpo de conocimientos como “Teoría de Proceso Administrativo”.

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo, es decir, se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado, que la eficiencia de la empresa es mucho mayor, que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad y la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar. El administrador debe tener una función individual de coordinar, es decir, una habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

Así pues, puede decirse que el proceso administrativo comprende las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc., con los que cuenta la empresa.

1.17 Funciones del proceso administrativo

Las diversas funciones del proceso administrativo están integradas por la planeación, organización, dirección y control, las cuales al unirse logran la totalidad de los objetivos deseados.

1.17.1 Planeacion

Según Ackoff (1970), planeación se define como: “un proceso que involucra la composición y la evaluación de decisiones interrelacionadas antes de que la acción sea requerida” (p.4).

Consiste en establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo social, es decir, en determinar lo que va a hacerse.

1.17.2 Importancia de la planeación

La planeación es necesaria para lograr metas u objetivos concretos. Es necesario planificar, para ejercer el control sobre los pasos y recursos que han de utilizarse en el desarrollo de las operaciones propias de la empresa. Se planifica para ponderar los resultados en corto, mediano y largo plazo, también para minimizar los riesgos, reducir los costos y lograr un carácter de permanencia de la empresa, es decir, un carácter de durabilidad en el tiempo.

1.17.3 Actividades importantes de la planeación

- Aclara, amplifica y determina los objetivos.
- Pronostica.
- Establece las condiciones y suposiciones, bajo las cuales se hará el trabajo.
- Selecciona y declara las tareas para lograr los objetivos.

- Establece un plan general de logros, enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establece políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipa los posibles problemas futuros.
- Modifica los planes a la luz de los resultados del control.

1.18. Organización

Según Reyes (1998) la organización se define como:

"la estructuración técnica de las relaciones, que debe darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia" (p.62).

Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.

1.18.1 Importancia de la organización

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

- Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión,

contracción, nuevos productos, etc.), lo que obviamente redundará en la necesidad de efectuar cambios en la organización.

- Es un medio a través del cual, se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.
- Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

1.18.2 Actividades importantes de la organización

- Subdivide el trabajo en unidades operativas (departamentos).
- Agrupa las obligaciones operativas en puestos.
- Reúne los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Aclara los requisitos del puesto.
- Selecciona y coloca a los individuos en el puesto adecuado.
- Utiliza y acuerda la autoridad adecuada para cada miembro de la administración.
- Proporciona facilidades personales y otros recursos.
- Ajusta la organización a la luz de los resultados del control.

1.19 Dirección

Según Reyes (1988) el término dirección implica:

“Impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados” (p.63).

Es la acción e influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzos. La dirección contiene: ordenes, relaciones personales jerárquicas y toma de decisiones.

1.19.1 Importancia de la dirección

La dirección es trascendental, porque:

- Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.
- A través de ella, se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.
- La dirección eficiente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad.
- Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control.
- A través de ella, se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

1.19.2 Actividades importantes de la dirección

- Pone en práctica la filosofía de participación, por todos los afectados por la decisión.
- Conduce y reta a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- Motiva a los miembros.
- Comunica con efectividad.
- Desarrolla a los miembros para que realicen todo su potencial.
- Recompensa con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- Satisface las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- Revisa los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

1.20 Control

Según Reyes (1988) el control se define como:

“El establecimiento de sistemas que nos permitan medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes”(p.63).

Establece sistemas para medir los resultados y corregir las desviaciones que se presenten, con el fin de asegurar que los objetivos planeados se logren, es decir, consiste en establecimiento de estándares, medición de ejecución, interpretación y acciones correctivas.

1.20.1 Importancia del control

El control es esencial para llevar un buen desempeño del objetivo a las metas que se persiguen. Este nunca debe considerarse como negativo en carácter, ya que a través de dicha función se logra lo planeado, el control nunca debe ser un obstáculo o impedimento, es una necesidad administrativa.

El control establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente. También, determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.

Además, proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación, reduce costos y ahorra tiempo al evitar los errores.

La aplicación del control incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

1.120.2 Actividades importantes del control

- Compara los resultados con los planes generales.
- Evalúa los resultados contra los estándares de desempeño.
- Idea los medios efectivos para medir las operaciones.
- Comunica cuáles son los medios de medición.
- Transfiere datos detallados, de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.

- Sugiere las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Informa a los miembros responsables de las interpretaciones.

1.21 Proceso de toma de decisiones como parte del proceso administrativo

La responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Con frecuencia se dice, que las decisiones son algo así como el motor de los negocios, y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte del éxito de cualquier organización.

La toma de decisiones en una organización invade cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control.

El proceso de la toma de decisiones se divide en tres fases:

1. **Investigar la situación:** para tomar decisiones es necesario, en primer lugar, identificar las causas que produjeron el problema, partiendo de preguntas tales como ¿qué pudo originar el problema?, para conocer así las fuentes del problema y definirlo en función de los objetivos organizacionales. Una vez definido el problema, lo siguiente será decidir lo que constituya una buena solución, para no desviarse de los objetivos de la decisión de manera que tenga base para proponer y evaluar soluciones alternativas.
2. **Desarrollar opciones:** una vez analizado el problema se hace necesario buscar la solución, pero no dentro de una alternativa, sino preparar un conjunto de alternativas. Así evitamos caer en posiciones extremas, sin cubrir la amplitud necesaria.

3. **Evaluar opción y seleccionar la mejor:** la alternativa que se seleccione debe representar la mejor solución al problema. El camino lógico para esto, debe ser el establecer el pro y el contra de cada alternativa, ventajas y desventajas y comparar unas con otras. Para facilitar la elección de la mejor alternativa es necesario considerar algunos criterios tales como:

3.1 **Riesgo:** deben compararse los riesgos dentro de cada curso de acción posible con los beneficios separados. Hay que valorizar las probabilidades de la alternativa y la solución que plantea.

3.2 **Esfuerzo económico:** consiste en juzgar la eficiencia de la solución, que significa el mejor resultado con el menor esfuerzo posible.

3.3 **Limitación de los recursos:** es necesario siempre considerar los recursos, tanto de orden material como social, pues es evidente que estos son comúnmente limitados y por otra parte existen las propias limitaciones del personal para llevar a cabo la decisión.

1.22 Mejoramiento de los procesos administrativos

Dentro de la amplia gama de actividades que ejecuta la Gerencia de una empresa, una de las funciones que requiere mayor dedicación es la de solucionar los problemas de hoy y preparar la empresa para afrontar los de mañana. Para ello, las actividades que se realizan están enmarcadas dentro de dos grandes aspectos: mantenimiento y mejoramiento.

La administración tradicional ha estado centrada en el mantenimiento del estado actual de desempeño de la empresa, tratando de evitar que la situación se deteriore, para lo cual se toman generalmente medidas de tipo correctivo. Por esto, los problemas se vuelven crónicos. Para nadie es un secreto el desgaste de la

administración, atendiendo todos los días los mismos problemas aunque con características algo diferentes. La prevención de los problemas, generalmente no está involucrada en la agenda de los administradores.

El mejoramiento, en la mayoría de los casos, depende de la adquisición de nuevas tecnologías, pero por falta de una adecuada capacitación y entrenamiento del personal con el correr del tiempo pierde su eficiencia y muchas veces se vuelve a los niveles de productividad anteriores. Cuando el mejoramiento se logra por la creatividad y empeño de las personas, éste no se mantiene por la carencia de mecanismos de estandarización y seguimiento adecuados, debido a que el concepto de mejoramiento continuo tampoco está en la agenda del administrador.

Los programas de Calidad Total suministran metodologías y herramientas que al usarlas permanentemente y en toda la empresa generan la cultura de la prevención y del mejoramiento continuo con la utilización permanente del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

Cuando se inician estos programas en las empresas, se centra la atención en el mejoramiento de los aspectos que redundan directamente en la satisfacción del cliente, de sus colaboradores y de los accionistas, tales como calidad de productos y servicios, las habilidades del personal para trabajar en equipo y resolver problemas, elevar la productividad y disminuir los desperdicios, entre otros.

Sin embargo, generalmente se descuida el aspecto más importante de su desempeño: los procesos administrativos. Estos constituyen la columna vertebral de la empresa, ya que regulan las actividades que en ella se realizan y de ellos depende su eficacia y eficiencia.

Las estrategias pueden estar muy bien definidas, las personas muy bien

capacitadas y comprometidas para hacer su trabajo bien, pero en el momento de ejecutar sus tareas se estrellan con los sistemas o con la "manera de hacer las cosas" que tiene la empresa y las intenciones de mejoramiento se ven frustradas. Con el tiempo ese compromiso va desapareciendo y la desmotivación comienza a rondar por todas partes. En muchas ocasiones los Programas de Calidad fracasan por esta situación. Por esto, es necesario poner un especial énfasis, desde el inicio de dichos programas, en el mejoramiento de los procesos administrativos.

La empresa en sí es un gran proceso: entran insumos, se ejecutan unas actividades y se generan productos o servicios para los clientes.

El modelo administrativo tradicional es típicamente funcional y todos los esquemas de control están concebidos con este enfoque. Generalmente, los cambios a los procesos administrativos también se hacen usando estos parámetros. Dicho de otra forma, cada departamento toma decisiones pensando únicamente en ellos mismos. Las modificaciones que se hacen casi nunca consultan las necesidades y los requerimientos de los demás departamentos, y por esto los procedimientos que gobiernan la empresa terminan convertidos en verdaderas "colchas de retazos" porque cada quien tiene su "manera de trabajar". Cuando se presentan cambios en la dirección, el nuevo gerente siempre introduce variaciones a su manera y finalmente, nadie sabe cómo se deben hacer las cosas y así, cada uno hace lo mejor que puede, para tratar de cumplir sus tareas. Los procedimientos que describen los procesos están escritos, desactualizados y muy bien archivados pero nadie los conoce.

La única forma de corregir este "caos" operativo es centrar los esfuerzos de mejoramiento en los procesos administrativos.

Los dos aspectos que enmarcan el mejoramiento de los procesos administrativos son: primero, reconocer que el trabajo en la empresa está realmente

compuesto por una serie de procesos, todas las actividades que se realizan están enmarcadas dentro de alguno de ellos y cada persona está involucrada en varios a la vez. En segundo lugar, es necesario también entender que los productos fluyen dentro de la empresa transversalmente y no verticalmente, como el modelo administrativo. Por ejemplo, un pedido de los clientes va del departamento de ventas, al de crédito y luego a producción o bodega, según el caso, para que finalmente se elabore una factura que alimenta el sistema de contabilidad para terminar en recaudos y tesorería.

En la primera etapa de este proceso de mejoramiento, el primer paso es identificar los diferentes procesos que se realizan en la empresa. Estos son, por ejemplo: ventas, producción, facturación, elaboración de Estados Financieros, nómina, selección y enganche de personal, desarrollo de productos, etc. Luego de esto se debe definir cuáles de ellos son los más críticos o los que presentan mayores quejas tanto internas como externas. El tercer paso es integrar los grupos de trabajo para cada uno de los procesos a mejorar. Para la composición de estos grupos, se debe tener en cuenta que debe participar al menos una persona de cada una de las áreas que intervienen en ellos, preferiblemente quienes ejecutan las labores. Esto quiere decir, que son grupos típicamente inter-funcionales. La principal ventaja de conformar el grupo de esta forma, es que las modificaciones saldrán de ellos mismos y ésta es la mejor manera de garantizar que las acciones sí se ejecuten, y por lo tanto el mejoramiento se logre.

La herramienta de trabajo básica en este proceso de mejoramiento es el Diagrama de Flujo de Productos y Procesos (DFPP). Este diagrama es diferente a los diagramas de flujo tradicionalmente utilizados. El concepto que maneja es el del cliente-proveedor interno y al dibujarlo se deben identificar todas las actividades que se realizan en el proceso y los "productos" que fluyen de puesto a puesto de trabajo. La identificación de estos "productos" es la clave en este diagrama, puesto que estos son los elementos que se requieren para que cada persona pueda hacer su trabajo bien.

De igual manera, cada persona identifica qué tiene que entregar al siguiente paso del proceso.

1.23 Base legal

La tecnología de la información y comunicación cambia la forma de realizar las operaciones, en comparación a como se venía haciendo en las empresas, ya que estas llevan consigo una propia forma de actuar.

De conformidad con lo previsto en el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aspiraciones y los servicios de información, a los fines de lograr el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Y también establece que para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional y tecnología de acuerdo con la ley.

En el año 2000, fue aprobada la Ley Orgánica de Telecomunicaciones la cual tiene por objeto establecer el marco legal las telecomunicaciones, con el fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes.

Para el año 2001 fue aprobada la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, con objetivos como el de fortalecer las instituciones que promoverán el desarrollo tecnológico del país y establecer incentivos para que el sector privado invierta en la formación de talento humano nacional, investigación y desarrollo dentro de Venezuela.

CAPÍTULO II:

LA DELEGACIÓN DE PERSONAL DEL NÚCLEO DE SUCRE Y SUS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Comienza con la descripción de los objetivos y funciones de la Delegación de Personal para luego describir cada uno de los procesos administrativos que allí se ejecutan y las actividades inmersas en cada uno.

2.1 Reseña histórica

Con fecha 21 de noviembre de 1958 se crea la Universidad de Oriente, mediante Decreto Ley Número 459 dictado por el Gobierno Provisorio surgido a raíz de la caída de la Dictadura y precedido por el ilustre profesor de origen cumanes, Dr. Edgar Sanabria, siendo Ministro de Educación el Dr. Rafael Pisani, ambos hoy Doctores Honoris Causa de la Institución que contribuyeron a crear. Dábase así patriótica respuesta a un intenso movimiento de opinión dirigido por distinguidas personalidades e instituciones particularmente de la región oriental. Se nombró una comisión para planificar la universidad, la cual por diferentes razones no llegó a constituirse. En esa misma oportunidad se inició la organización del Oceanográfico, expresamente señalado en el Decreto de Creación, para empezar con él las actividades de la universidad.

Con fecha 26 de junio de 1959, ya bajo el nuevo Gobierno Constitucional de Rómulo Betancourt, el Ministro de Educación en cumplimiento a lo dispuesto en el referido Decreto de la Junta de Gobierno, dictó su Resolución Número 667 creando la Comisión Organizadora de la Universidad de Oriente, integrada por

cinco miembros nombrados por el Ejecutivo Nacional, quienes designarían en su seno un Presidente y un Vice-Presidente, la Comisión tendría, además un Secretario y el Personal Subalterno necesario para el cumplimiento de sus funciones, sin perjuicio de poder recabar la colaboración de personas extrañas a ella, siempre que no fuese al título oneroso, caso en el cual requiriese la autorización del Ministerio de Educación; por lo tanto se dictó la resolución número 1723 del 6 de junio de 1959 donde se hicieron las designaciones correspondientes recayendo éstas en las personas de los Doctores Luis Manuel Peñalver y Enrique Tejera París quienes fueron designados Presidentes y Vice-Presidente, respectivamente y como Secretario General fue encargado el Doctor Eduardo González Reyes.

La Comisión presentó al Ministerio de Educación un anteproyecto de organización, que fue aprobado en sus líneas generales y de acuerdo con el cual se iniciaron en Cumaná los primeros Cursos Básicos, con carácter experimental, el 12 de febrero de 1960.

El próximo paso legal en la formación de la Universidad de Oriente, estuvo dado con la promulgación del reglamento Decreto Ley de Creación, o sea, el instrumento por medio del cual debía encaminarse el funcionamiento de la Universidad. El decreto correspondiente emanado de la Presidencia de la República en Consejo de Ministros y signado con el número 517 fue dictado con fecha 26 de mayo de 1961. Este primer reglamento de tres artículos solamente, dejó establecida la personalidad jurídica propia y autonomía patrimonial de la Universidad de Oriente, y otorgó facultades a la Comisión Organizadora para dictar reglamentos y disposiciones tendentes al más eficiente funcionamiento de aquella, al punto de permitir que las atribuciones de la Comisión Organizadora, de su Presidente, Vice-Presidente y Secretario fuesen asimiladas respectivamente a las de los Consejos Universitarios, Rector, Vice-Rector y Secretario de la Universidad en cuanto a la aplicación parcial de la Ley de Universidades.

No obstante y sin perjuicios de cierta autonomía administrativa, la dependencia docente y técnica del Ministerio de Educación quedó allí fijada, al requerirse la aprobación previa por el Ministerio de la reglamentación relativa a la organización y funcionamiento de las distinguidas dependencias y servicios anexos. En la práctica, la libertad de actuación fue mucho más allá de lo que el rigor legal pareciera permitir.

Las Actividades Académicas comenzaron: Núcleo de Sucre (con Sede en Cumaná), Cursos Básicos, 12 de febrero de 1960; Núcleo de Monagas (con Sede en Jusepín) en octubre de 1961, con el funcionamiento de las Escuelas de Ingeniería y Agronomía; Núcleo de Bolívar (con Sede en Ciudad Bolívar), enero de 1962, con las Escuelas de Medicina y Geología y Minas; Núcleo de Anzoátegui (con Sede en Puerto La Cruz), enero de 1963, con las Escuelas de Ingeniería Eléctrica, Química y Mecánica, y Núcleo Nueva Esparta (con Sede en Porlamar), Cursos Básicos, el 21 de enero de 1969, después de haberse dictado varios cursos de entrenamiento en administración pública, seminarios para ejecutivos y otras actividades de extensión en años anteriores.

Debido al desarrollo de las Escuelas y al crecimiento vertiginoso de la Universidad en todos los campos, se fue haciendo cada vez más imprescindible la necesidad de dotarla de una legislación más adecuada a su desarrollo y, al efecto, el 11 de febrero de 1964 (Gaceta Oficial N° 27402 del 31-03-64) fue publicado por el Presidente de la República en Consejo de Ministros el Decreto Número 1.170, que después de reconocer el éxito alcanzado por la institución en su etapa previa de organización y la validez de su sistema diferenciado vigente en las universidades nacionales, justifica la continuidad de los métodos experimentales empleados y, a los fines de procurar su perfeccionamiento, dicta un nuevo y más amplio Reglamento del Decreto-Ley de Creación de la Universidad de Oriente, con disposiciones legales

que, aunque todavía insuficientes, planifican más adecuadamente el funcionamiento de la universidad y mejoran sus bases jurídicas. Este Reglamento derogó expresamente el del 26 de mayo de 1961.

El 25 de enero de 1971 se efectuaron las primeras elecciones de la Universidad de Oriente para la constitución de sus órganos de gobierno, con la intervención todavía del Ministerio de Educación que designaría al Rector de una terna presentada por el Colegio de Electores resultantes de votación nominal y al Vice-Rector y al Secretario de sendas ternas elaboradas por la Junta Superior Universitaria. Conforme a los resultados electorales, el Ministro de Educación designó como Rector el 27 de enero de 1971 al Arquitecto Víctor Fossi Belloso quien comenzó su mandato el 29 de enero, como Vice-Rector al Doctor Juan E. Carpio y como Secretario al Ingeniero Felipe Martín Salazar.

Tanto al Decreto Ejecutivo N° 175 del 30 de octubre de 1969, como el estatuto dictado por resolución del Ministerio de Educación N° 628 del 21 de enero de 1970 fueron sustituidos por el nuevo reglamento de la Universidad de Oriente dictado por el Presidente Rafael Caldera mediante Decreto Número 1.603 del 13 de febrero de 1974 (Gaceta Oficial N° 1.634, Extraordinario), que expresamente derogó ambos instrumentos. Al amparo de este reglamento, se organizaron y celebraron las primeras elecciones sin inherencia del Ministerio de Educación. Estas elecciones se efectuaron el 30 de agosto de 1974 y conforme a sus resultados fueron electos los siguientes profesores Pedro Cabello Poleo, como Rector; Hugo Sánchez Medina, Vice-Rector Académico; Luís García Pellissier, como Vice-Rector Administrativo y Ramón Buonafina Parra, como Secretario.

El Núcleo de Sucre fue el primero en funcionar; al crearse la Universidad de Oriente el 21 de noviembre de 1958. Actualmente cuenta con una población estudiantil de aproximadamente quince (15) mil estudiantes y tiene su sede en

Cumaná. A nivel académico está constituido por las Escuelas de Humanidades y Educación, Administración, Ciencias, Ciencias Sociales y Unidad de Cursos Básicos, las cuales tienen los siguientes objetivos y estructura:

La Escuela de Humanidades y Educación: es una estructura académica y administrativa, creada en el año 1960 con el nombre de Escuela de Pedagogía, integrada al Núcleo de Sucre y destinada a la formación de:

- Docentes para la Educación Media.
- Docentes para la Educación Superior.
- Personal Técnico y Directivo que requiere el desarrollo del sistema educacional del país.

Está formada por una Dirección y cuatro Departamentos: Currículum y Administración Educativa, Filosofía y Letras, Idiomas Modernos, Psicología e Investigación Educativa. Además anexa a la escuela, funciona la Escuela Primaria “Don Rómulo Gallegos”.

La Escuela de Administración: inició sus actividades en 1962 en el Núcleo de Sucre. Tiene como objetivo: La misión de formar profesionales eficientes en el campo de la Administración de Recursos Económicos, que sean capaces de satisfacer las necesidades que nuestro medio requiere tanto para el sector privado como para el sector público. Las actividades de la escuela se realizan a través de dos departamentos: Administración y Contaduría.

Mientras que la Escuela de Ciencias: inició sus actividades en 1961 bajo el nombre de Escuela de Biología y, en 1962 se creó la Escuela de Química. En

el año 1966 el Consejo Universitario toma la decisión de unificar estas dos Escuelas, la Escuela de Ciencias cuenta con los siguientes Departamentos: Biología, Física, Química, Informática, Matemática y Bioanálisis. Tiene como objetivo realizar estudios relacionados con el ambiente, en general, abarcando los aspectos biológicos, físicos, matemáticos, computarizados y químicos a fin de buscar soluciones óptimas a los problemas que se presenten.

Por otro lado, la Escuela de Ciencias Sociales: fue creada en el año 1963, actualmente esta escuela está conformada por tres (3) Departamentos: Sociología, Recursos Humanos y Trabajo Social, e imparte la docencia profesional para la opción a los grados de Licenciados en Sociología, Recursos Humanos y Trabajo Social.

Para finalizar la Unidad de Cursos Básicos: tiene como función específica la promoción básica a los estudios profesionales. Inició sus actividades desde la fundación de la universidad.

Dentro de la estructura de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, se encuentra la Delegación de Personal, que nace producto de la descentralización administrativa que se realiza en la misma, orientada a suministrar tanto a la Dirección, como a los Núcleos un sistema administrativo más acorde con las necesidades de la institución, producto de su crecimiento y a su organización en Núcleos geográficamente distantes.

Después de haber descentralizado Nómina y al área de Programación y Ejecución Presupuestaria, se incorporó a este proceso la Delegación de Personal.

Como todo proceso, persigue transferir a los Núcleos, mediante una estructura descentralizada administrativamente, la autoridad y la capacidad para ejecutar todas las decisiones de dirección operativa que tienen que ver con el

cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, con el propósito de que los núcleos asuman las responsabilidades de su propio desempeño; todo esto dentro de las estrategias, políticas, planes, proyectos, procedimientos, controles y fines preestablecidos por la dirección superior.

La descentralización administrativa de la Delegación de Personal posee la siguiente característica:

- Reserva a la Dirección de Personal la responsabilidad de la planificación, organización, asesoría, evaluación, supervisión y coordinación de personal de la Universidad como un todo. Para ello, se sugiere la estructuración de la Dirección de Personal en dos grandes departamentos: el Departamento de Organización y Estudio de Personal y el Departamento de Evaluación, Análisis y Control.

De allí se transfiere a los Núcleos, la responsabilidad de todas las funciones operativas de personal y para esto las Delegaciones de Personal de los Núcleos, serán reestructurados en las siguientes áreas: Área de Servicios Sociales y Área de Nómina.

Queda claro que, las Delegaciones de Personal surgen del proceso de descentralización administrativa donde se le otorga cierta autonomía y autoridad a cada delegado, para manejar al personal que labora dentro de la institución.

2.2 Definición

La Delegación de Personal es la encargada de dar soluciones a los problemas de Personal (docente, administrativo y obrero) que se presenten en el Núcleo de Sucre, cumplir con los convenios de trabajo y responder por el cumplimiento de las

funciones inherentes al personal, logrando así un manejo óptimo del recurso humano (Delegación de Personal: 2008).

2.3 Misión

Cumplir con las leyes, estatutos, reglamentos, ejecución y control de todas las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección y clasificación del personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre (Delegación de Personal: 2008).

2.4 Objetivos de la delegación de personal

Administrar el recurso humano de forma integral desde el inicio hasta la finalización o culminación de la relación laboral, es decir, planificar, organizar, dirigir y controlar el capital humano considerando todo lo que implique: relación con gremios y sindicatos, marco legal o normativo; así como reclutamiento, selección, desarrollo de personas, compensaciones, evaluación, calidad de vida en el trabajo y comunicaciones internas (Intranet).

2.5 Funciones de la delegación de personal

Entre las funciones Administrativas están:

- Diseñar el plan operativo anual de la delegación.
- Diseñar los procesos internos.
- Dirigir los movimientos de personal, docentes, administrativos y obreros, tales como: ingresos, egresos, transferencia, pensión por sobreviviente, ascenso, becarios, concursos por oposición, bonos por jefaturas, jubilaciones, permisos remunerados, pase a fijos, otros.
- Dirigir el manejo de la nómina.

- Coordinar las actividades que relacionan a la delegación con otras dependencias.
- Coordinar las acciones que vinculen a la delegación con gremios, sindicatos y otras asociaciones.
- Controlar el manejo de la nómina y movimiento de personal.
- Controlar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos en materia de recursos humanos.
- Funciones específicas de Recursos Humanos:
 - Reclutar y seleccionar.
 - Evaluar y reclasificar.
 - Remunerar, beneficios y servicios.
 - Calidad de vida y relaciones con el sindicato.
 - Capacitar.
 - Sistemas de información gerencial.

2.6 Estructura organizativa

La Delegación de Personal depende en línea de mando de la Coordinación Administrativa del Núcleo de Sucre, y tiene a su cargo, las áreas de Servicios Sociales y Nómina (Ver Figura N 1).

Figura 1: estructura organizativa de la delegación de personal



Fuente: Coordinación Administrativa.

La Estructura Organizativa de la Delegación de Personal del Núcleo de Sucre está formada por un (1) Delegado, cuatro (4) Analistas de Recursos Humanos, un (1) Asistente de Recursos Humanos, dos (2) Secretarias, dos (2) Oficinistas, un (1) Archivista, un (1) Auxiliar de Archivo, y un (1) Mensajero.

El Delegado se encarga de atender todo lo relacionado con los procesos que se ejecutan en la Delegación y el personal del Núcleo, además de responder ante las autoridades por todas las actividades que realicen los Analistas de Recursos Humanos, los cuales están divididos de la siguiente manera: uno asignado al personal administrativo, otro para el personal obrero y dos para el personal docente.

La Asistente de Recursos Humanos se encarga de suplir todos los requerimientos que se les presentan a los Analistas en general; las secretarias se encargan de transcribir todos los documentos elaborados por los Analistas; las oficinistas se encargan de enviar oficios a las diferentes delegaciones, que se encuentran en el Núcleo y fuera de él; y a su vez tienen que recibir documentos de otras dependencias u organizaciones, para luego remitirlos a quien competa; de igual manera están pendientes de todas las actividades que realice el Delegado. El Archivista lleva el control de todo y cada uno de los expedientes del personal que

labora en la Institución; el Auxiliar de Archivo ayuda al archivista a aligerar el trabajo dentro del Área de Archivo; y el Mensajero lleva la correspondencia de la Delegación a las distintas dependencias de su interés.

2.7 Funciones estructurales

Las funciones que desarrolla la Delegación de Personal y las áreas que dependen de ella como Servicios Sociales y Nómina, son las siguientes:

2.7.1 Área de servicios sociales

Es aquella que se encarga de la aplicación de convenios y contratos de trabajo; de estímulos y de controles disciplinarios, de otorgar a los trabajadores beneficios en medicina, útiles escolares, uniformes, juguetes, seguridad social. En materia de Seguridad Social se habilitó una comisión de seguros, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la Universidad en los Convenios de Trabajos firmados para tal fin.

Cumple con las siguientes funciones:

- Hacer cumplir lo establecido en los convenios y los contratos de trabajo, relacionado con los beneficios socioeconómicos.
- Elaborar periódicamente informe de las actividades realizadas: tramitación de becas, pensiones, jubilaciones, etc.
- Suministrar orientación técnica a los trabajadores de la institución.

2.7.2 Área de nómina

Tiene la responsabilidad de llevar a cabo las actividades relacionadas con la implementación de las nóminas del personal. Cumple con las siguientes funciones:

- Efectuar las modificaciones a la nómina, de acuerdo con la información suministrada por la Delegación de Personal.
- Recibir de computación las variaciones de la nómina, corregirlas y devolverlas al centro para el procesamiento final.
- Controlar las deducciones y retenciones efectuadas por la nómina.
- Suministrar a través del Delegado de Personal, la información que sobre la nómina del Núcleo, sea requerida por la Dirección de Personal.
- Tramitar todos los movimientos de personal en las dependencias centrales

2.8 Descripción de cargos según el manual de la oficina de planificación del sector universitario (opsu):

A continuación se describirán los cargos correspondientes de cada uno de los trabajadores que laboran en la Delegación de Personal de la UDO, Núcleo de Sucre:

Tabla 1: descripción del cargo del jefe sectorial de recursos humanos:

OBJETIVO GENERAL:	Controlar las actividades, planes y programas del sistema de Administración de Recursos Humanos en una unidad sectorial de recursos humanos de una facultad o dependencia administrativa grande, interpretando y aplicando los reglamentos, normas y procedimientos del sistema de Recursos Humanos, para garantizar una eficaz gestión.
------------------------------	--

<p>FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS</p>	<p>Asesora a las autoridades de la facultad y/o dependencia administrativa en relación a la interpretación y aplicación de reglamentos, normas, procedimientos y demás disposiciones jurídico-laborales del Sistema de Administración de Recursos Humanos.</p> <p>Mantiene relación con la dirección y unidades sectoriales de recursos humanos de la Institución, con el fin de definir criterios en materia de Administración de Recursos Humanos.</p> <p>Planifica actividades para el desarrollo de los planes y programas de la unidad.</p> <p>Coordina y ejecuta bajo lineamientos de la unidad de recursos humanos, los planes y programas de reclutamiento, selección, contratación de personal, remuneración y evaluación de desempeño.</p> <p>Planifica, coordina y ejecuta, bajo la aprobación de la autoridad correspondiente, las acciones concernientes a la administración del personal de la dependencia.</p> <p>Participa en el diseño e implantación de los planes y programas que son competencia de la unidad.</p> <p>Evalúa los resultados de la implantación y ejecución de los planes y programas que competen a la unidad.</p>
<p>FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS</p>	<p>Supervisa periódicamente la ejecución de los programas y recomienda los ajustes necesarios.</p> <p>Evalúa con las instancias superiores de la dependencia, las acciones planificadas para el desarrollo de planes y programas de la unidad.</p>

	<p>Instruye a todas las unidades que conforman la facultad y/o dependencia administrativa de la Institución en lo relativo a la aplicación de las normas y procedimientos aprobados en materia de administración de personal.</p> <p>Controla la correcta aplicación de las normas disciplinarias.</p> <p>Instruye expediente al personal incurso en sanciones disciplinarias.</p> <p>Elabora y ejecuta el Plan de Inducción adaptándolo a las necesidades y características de la facultad y/o dependencia administrativa de la Institución.</p> <p>Contacta con empresas privadas, INCE y demás instituciones del Estado, dedicadas al adiestramiento para obtener información sobre los cursos que dictan.</p> <p>Elabora el Plan de Adiestramiento de la dependencia y participa en su integración al plan central de la Unidad de Recursos Humanos.</p> <p>Asesora a los niveles supervisorios de la dependencia, en la aplicación y cumplimiento del régimen disciplinario para el personal.</p> <p>Revisa y conforma mediante firma la correspondencia, oficios, memos, informes producidos en la unidad, etc.</p> <p>Controla la aplicación de los métodos de Control de Asistencia del Personal.</p> <p>Dirige y supervisa los programas de Higiene y Seguridad Ocupacional, Bienestar Social y las</p>
--	--

	<p>actividades sociales y recreativas en la dependencia.</p> <p>Verifica que las solicitudes de jubilación y/o pensiones del personal, se ajusten a los reglamentos respectivos y autoriza su tramitación.</p> <p>Dirige y supervisa los trámites administrativos para el cumplimiento de los beneficios de protección socio-económico establecidos en los convenios colectivos.</p> <p>Participa en la elaboración del anteproyecto del presupuesto de la dependencia, en lo referente a las partidas que afectan los planes y programas del sistema de recursos humanos.</p> <p>Atiende las consultas, quejas y/o reclamos y resuelve problemas en materia de recursos humanos.</p> <p>Vela porque se prevea en el sistema de información de la dependencia, la integración del trabajador al mismo, para el desarrollo de la gestión y su identificación con la Institución.</p> <p>Distribuye el trabajo al personal a su cargo.</p> <p>Supervisa y controla el personal a su cargo.</p> <p>Evalúa el personal a su cargo.</p> <p>Elabora informes técnicos y complejos sobre los programas asignados.</p> <p>Rinde cuenta a su superior inmediato sobre actividades realizadas cuando lo requiera.</p> <p>Elabora y presenta memoria y cuenta de la unidad a su cargo.</p> <p>Opera el microcomputador para acceder información.</p>
--	---

	<p>Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.</p> <p>Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.</p> <p>Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.</p> <p>Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.</p>
a.- ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN:	
RESPONSABILIDAD:	
MATERIALES:	Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa y maneja esporádicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.
DINERO:	Es responsable directo de ejecución presupuestaria.
INFORMACION CONFIDENCIAL:	Maneja en forma directa un grado de confidencialidad medio.
TOMA DE DECISIONES:	Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel de departamento.
SUPERVISIÓN:	El cargo recibe supervisión general de manera directa y periódica y ejerce una supervisión específica de manera directa y constante.
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	
RELACIONES INTERNAS:	El cargo mantiene relaciones continuas con autoridades de facultades o dependencias administrativas

	de la Institución, con el personal del departamento y con las unidades de recursos humanos, a fin de apoyar y/o ejecutar y/o coordinar y/o controlar y/o aprobar lo relativo al área; y frecuentes con la Unidad de Presupuesto y con representantes gremiales de las dependencias, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una buena habilidad para obtener cooperación.
RELACIONES EXTERNAS:	Solamente para recibir apoyo.
b.- CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DE TRABAJO:	
AMBIENTE DE TRABAJO:	El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.
RIESGO:	El cargo está sometido a una enfermedad, con magnitud de riesgo leve, con posibilidad de ocurrencia baja.
ESFUERZO:	El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.
c.- PERFIL DEL CARGO:	
EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:	
A) EDUCACIÓN:	Licenciado en Relaciones Industriales o el equivalente, más curso de especialización en el área de recursos humanos de dos (2) años de duración.
EXPERIENCIA	Seis (6) años de experiencia progresiva de carácter

:	operativo, supervisorio y estratégico en el área de Administración de Recursos Humanos.
B) EDUCACIÓN:	Licenciado en Relaciones Industriales o el equivalente.
EXPERIENCIA :	Ocho (8) años de experiencia progresiva de carácter operativo, supervisorio y estratégico en el área de Administración de Recursos Humanos.
d.- CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:	
CONOCIMIEN TOS EN:	<p>Las técnicas y procesos para la elaboración de planes y programas dirigidos a Recursos Humanos.</p> <p>Gerencia y prácticas modernas en Administración de Personal.</p> <p>Principios y prácticas en materia legal y contractual.</p> <p>Materia de finanzas.</p> <p>Ley Orgánica del Trabajo.</p> <p>Ley de Carrera Administrativa.</p> <p>Ley de Salvaguarda de Patrimonio Público.</p> <p>Régimen disciplinario de la Universidad de Carabobo.</p> <p>Área de Adiestramiento.</p> <p>Leyes, normas, reglamentos y demás disposiciones relativas a la Higiene y Seguridad Ocupacional.</p> <p>Programas de computación.</p>
HABILIDAD PARA:	<p>Planificar las actividades del sistema de Administración de Recursos Humanos.</p> <p>Supervisar y manejar personal.</p> <p>Aplicar medidas preventivas y correctivas.</p>

	<p>Evaluar actividades y programas.</p> <p>Resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>Comunicarse en forma clara y precisa.</p>
DESTREZAS EN:	El manejo de microcomputador.
ADIESTRAMIENTO REQUERIDO:	<p>Productividad y calidad total.</p> <p>Actualización en materia de computación.</p> <p>Mejoramiento profesional dirigido a una eficaz gestión de Recursos Humanos.</p> <p>Desarrollo Organizacional.</p> <p>Entrenamiento en el sistema de su unidad.</p>

Fuente: Opsi (Citado por la Coordinación General de Administración, 2008)

Tabla 2: descripción del cargo del analista de recursos humanos.

OBJETIVO GENERAL:	Analizar actividades técnicas y/o administrativas relacionadas con el recurso humano, desarrollando y ejecutando planes y programas pertinentes a la administración de personal, a fin de lograr y mantener un buen clima laboral.
FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS	<p>Analiza solicitudes de aumento de sueldos y salarios, para ascensos, traslados, promociones y/o decretos.</p> <p>Elabora y mantiene actualizado el registro de asignación de cargos (R.A.C) de la dependencia.</p> <p>Realiza análisis y descripciones de cargos.</p> <p>Realiza valoración de cargos.</p> <p>Mantiene actualizado el archivo de elegibles.</p> <p>Recibe y analiza solicitudes de empleo.</p>

Realiza entrevistas a los aspirantes a cargos.
Realiza la evaluación de requisitos mínimos.
Verifica y analiza las referencias de los aspirantes a cargos.

Administra y corrige pruebas para la selección de personal.

Ejecuta el proceso de inducción al candidato seleccionado.

Realiza los trámites de nombramiento.

Realiza el trámite de movimientos de nómina.

Aplica instrumentos de detección de necesidades.

Analiza los resultados de la detección de necesidades.

Elabora conjuntamente con su superior inmediato el plan de adiestramiento para el personal de la dependencia.

Aplica instrumentos para la evaluación del adiestramiento.

Mantiene actualizado los archivos del personal que ha recibido adiestramiento.

Mantiene actualizado registros de instructores.

Coordina la selección del personal a ser capacitado.

Contacta instructores y determina lugar, fecha y hora de la actividad.

Reserva el local para la realización de las actividades.

Facilita equipos audiovisuales, si fuera necesario.

Coordina la reproducción del material de apoyo, en caso necesario.

Coordina envío de oficios al personal seleccionado para la actividad.

Instala, evalúa y clausura los eventos.

Coordina la elaboración y distribución de certificados.

Coordina el pago a los instructores.

Programa y coordina conjuntamente con su superior, cualquier otra actividad de adiestramiento.

Lleva el control de la ejecución presupuestaria, conjuntamente con su superior.

Lleva registro y control de todos los movimientos de personal, trámites para cambios en nómina, pagos de beneficios contractuales y demás movimientos en relación con el trabajador.

Aplica instrumentos para la evaluación de desempeño.

Realiza cálculos sobre las cláusulas de protección socio-económicas, contenidas en los convenios colectivos y elabora cuadros estadísticos sobre la materia.

Verifica el cumplimiento de requisitos para la adquisición de beneficios socio-económicos, contenidos en los convenios colectivos de la institución, y realiza los trámites correspondientes para el otorgamiento de dicho beneficio.

FUNCIONES,

Asigna remuneraciones según las escalas

**ACTIVIDADES
TAREAS**

Y/O respectivas de remuneración para el personal.

Realiza los trámites pertinentes para el otorgamiento de permisos y reposos de los trabajadores.

Actualiza y registra en los expedientes del personal, reposos, permisos, inasistencias y demás información relacionada con el personal.

Chequea el registro diario de asistencia del personal y detecta fallas.

Asesora en ausencia del Jefe Sectorial de Recursos Humanos, a los niveles supervisorios de la dependencia en la aplicación y cumplimiento del régimen disciplinario para el personal.

Suple ausencias, con el personal de otro departamento y solicita su cooperación para la realización de cualquier trabajo que sea necesario.

Atiende consultas, quejas y reclamos sobre materia de Recursos Humanos, beneficios contractuales y otros asuntos de su competencia.

Realiza seguimiento del trabajo, realizado por el personal de su dependencia a través de sus reportes.

Participa en la ejecución de Programas de Previsión Social, Higiene y Seguridad en el trabajo, de recreación y bienestar social para el trabajador.

Realiza trámites ante el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales para inscripción y retiro del personal de la Universidad y de sus familiares.

Cancela en el banco las facturas emitidas por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, por

concepto de aporte patronal y aporte del asegurado.

Realiza cálculos para determinar salario mensual al momento de los beneficios en dinero ante el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, por concepto de pensiones, asignaciones, continuación facultativa, etc.

Determina créditos en la facturación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, por concepto de indemnizaciones diarias, previa recepción de comprobantes de cheques.

Elabora las planillas a ser presentadas en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

Notifica a la Unidad de Nómina, los movimientos del personal realizados, para que se efectúen los respectivos ajustes.

Elabora órdenes de pago para el personal contratado.

Procesa solicitudes para contratos al personal por tiempo determinado.

Redacta comunicaciones y/o oficios informativos.

Calcula datos estadísticos para el boletín estadístico del área.

Audita Recursos Humanos en las diferentes dependencias de la Universidad.

Realiza auditorías a los sistemas de administración de Recursos Humanos.

Analiza y evalúa las políticas y procedimientos de los diversos subsistemas de la administración de Recursos Humanos.

**FUNCIONES,
ACTIVIDADES
Y/O TAREAS**

Propone a su jefe inmediato, ajustes y/o cambios para el mejoramiento de los subsistemas de la administración de Recursos Humanos.

Propone a su superior, la elaboración, modificación y/o eliminación de políticas, normas y procedimientos para la administración eficiente de Recursos Humanos.

Establece conjuntamente con su jefe inmediato, estándares para la evaluación y control del funcionamiento de los sistemas de Recursos Humanos.

Mantiene actualizado los sistemas de información laboral (número de trabajadores, sexo, edad, educación, accidente, enfermedades, sueldo, etc).

Elabora informes y cuadros estadísticos, indicando el resultado de las áreas auditadas y recomendaciones para el mejoramiento de las mismas.

Elabora informes técnicos de trabajos asignados.

Rinde cuenta a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera.

Supervisa y controla el personal a su cargo.

Evalúa el personal a su cargo

Transcribe y accesa información en un microcomputador.

Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

a.- ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN:

RESPONSABILIDAD:

MATERIALES: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa, y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.

DINERO: Es responsable directo por ejecución presupuestaria.

INFORMACION CONFIDENCIAL: Maneja en forma directa un grado de confidencialidad medio.

TOMA DE DECISIONES: Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos y establecer técnicas y estándares, a nivel operativo.

SUPERVISIÓN: El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante y ejerce una supervisión específica de manera directa y constante.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

RELACIONES INTERNAS: El cargo mantiene relaciones continuas con personal de la dependencia y su superior inmediato y frecuentes con el personal de las dependencias o unidades administrativas de la Institución, a fin de apoyar y/o ejecutar y/o coordinar y/o asesorar lo relativo al área, exigiéndose para ello una buena

habilidad para obtener cooperación.

**RELACIONES
EXTERNAS:**

El cargo mantiene relaciones frecuentes con el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una buena habilidad para negociar y obtener cooperación.

b.- CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DE TRABAJO:

**AMBIENTE DE
TRABAJO:**

El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

RIESGO:

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

ESFUERZO:

El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.

c.- PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:

A) EDUCACIÓN:

Licenciado en Relaciones Industriales o el equivalente.

EXPERIENCIA:

Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo, en el área de Administración de Recursos Humanos.

B) EDUCACIÓN:

Técnico Superior Universitario en Relaciones Industriales.

EXPERIENCIA:

Cinco (5) años de experiencia progresiva de carácter operativo, en el área de Administración de Recursos Humanos.

d.- CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

CONOCIMIENTOS	Principios y prácticas del sistema de recursos humanos.
EN:	Técnicas sobre administración de recursos humanos. Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento. Ley de Carrera Administrativa. Ley de Salvaguarda del Patrimonio Público. Régimen disciplinario de la Universidad de Carabobo. Ley de Procedimientos Administrativos. Ley de Seguro Social. Normas, reglamentos, leyes y demás disposiciones relativas a la higiene y seguridad ocupacional. Principios y prácticas de convenio colectivo. Programas de computación.
HABILIDAD PARA:	El manejo y supervisión de personal. Producir informes técnicos. Realizar cálculos matemáticos. Comunicarse en forma clara y precisa. Seguir instrucciones orales y escritas.
DESTREZAS EN:	El manejo del microcomputador. El manejo de calculadoras.
ADiestRAMIENTO	Redacción de informes técnicos.
REQUERIDO:	Actualización en materia de administración de recursos humanos. Manejo, supervisión y control de personal.

Fuente: Opsu (Citado por la Coordinación Administrativa, 2008)

Tabla 3: descripción del cargo del asistente de recursos humanos.

OBJETIVO GENERAL:	Ejecutar planes y programas pertinentes a la administración de personal, aplicando técnicas administrativas relacionadas con el recurso humano, a fin de contribuir con el desarrollo de los procesos administrativos relacionados con la gestión de recursos humanos.
FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS	<p>Aplica instrumentos de registro de información de cargo, para el análisis de cargos.</p> <p>Verifica las referencias de los aspirantes a los cargos.</p> <p>Mantiene actualizados los archivos del personal que ha recibido adiestramiento.</p> <p>Recibe solicitudes de pagos de beneficios contemplados en los convenios colectivos.</p> <p>Chequea el cumplimiento de los requisitos exigidos para el otorgamiento de los beneficios tales como: primas, bonificaciones, becas, pensiones, jubilaciones y otros contenidos en los convenios colectivos.</p> <p>Realiza cálculos sobre las cláusulas de protección socio-económicas: Bono nocturno, horas extras, vacaciones, reposos pre y post natal y otros de conformidad con la Ley de Carrera Administrativa, Convenios Colectivos y la Ley Orgánica del Trabajo.</p> <p>Determina a través del estudio de los expedientes y otros documentos del personal, antigüedad o tiempo de servicio del trabajador en la</p>

Universidad y/o en otras Instituciones públicas o privadas.

Actualiza y registra en los expedientes del personal, reposos, permisos, inasistencias y demás información relacionada con el personal de la institución.

Registra la asistencia del personal de la dependencia.

Realiza cálculos sencillos de datos para el boletín estadístico del área.

Chequea diariamente el control de asistencia y detecta fallas.

Participa con el analista en la elaboración, organización y ejecución de programas y/o actividades de previsión social, higiene y seguridad en el trabajo, recreación y bienestar social para el trabajador.

Diseña y elabora cartelera de información general y de adiestramiento.

Rinde cuenta a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera.

Transcribe y accesa información operando un microcomputador.

Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

a.- ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN:

RESPONSABILIDAD:

MATERIALES: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.

DINERO: Es responsable directo por ejecución presupuestaria.

INFORMACION CONFIDENCIAL: Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo.

TOMA DE DECISIONES: Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

SUPERVISIÓN: El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante y no ejerce supervisión.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

RELACIONES INTERNAS: El cargo mantiene relaciones continuas y/o frecuentes con personal de la dependencia y/o con todo el personal de las dependencias o unidades administrativas de la Institución, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

RELACIONES EXTERNAS: Ninguna

b.- CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DE TRABAJO:

AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

RIESGO: El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

ESFUERZO: El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.

c.- PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:

A) EDUCACIÓN: Técnico Superior Universitario en Relaciones Industriales.

EXPERIENCIA: Seis (6) meses de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de Administración de Recursos Humanos.

B) EDUCACIÓN: Bachiller.

EXPERIENCIA: Siete (7) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de Administración de Recursos Humanos.

d.- CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

CONOCIMIENTOS EN: Las prácticas del sistema de recursos humanos.
Las técnicas de administración de recursos humanos.

La Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento.

La Ley de Carrera Administrativa.

La Ley Procedimientos Administrativos.

Computación y administración.

HABILIDAD PARA:	Seguir instrucciones orales y escritas. Producir informes sobre los procesos o trámites efectuados.
	Realizar cálculos matemáticos. Atender en forma cortés a público en general.
DESTREZAS EN:	El manejo de microcomputador. El manejo de calculadora.
ADiestRAMIENTO	Redacción de informes.
REQUERIDO:	Actualización en computación y manejo de programas. Administración de convenios colectivos.

Fuente: Opsu (Citado por la Coordinación Administrativa, 2008)

Tabla 4: descripción del cargo de la secretaria.

OBJETIVO GENERAL:	Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su supervisor inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la unidad.
FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS	Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios de poca complejidad. Transcribe a máquina o en computador correspondencia como: oficios, memorandos, informes, tesis, listados, actas, resultados de exámenes, notas, artículos para prensa y carteleras, anuncios, guías, contratos, trabajos de cátedras,

exámenes, memoria y cuenta y otros documentos diversos.

Llena a máquina o a mano formatos de órdenes de pago, recibos, requisiciones de materiales, órdenes de compra y demás formatos de uso de la dependencia.

Recibe y envía correspondencia.

Opera la máquina fotocopidora y fax.

Lleva registro de entrada y salida de la correspondencia.

Realiza y recibe llamadas telefónicas.

Actualiza la agenda de su superior.

Toma mensajes y los transmite.

Atiende y suministra información a estudiantes, personal de la Institución y público en general.

Brinda apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.

Convoca a reuniones de la unidad.

Archiva la correspondencia enviada y/o recibida.

Actualiza el archivo de la unidad.

Distribuye la correspondencia de la unidad.

Elabora cheques.

Desglosa y entrega cheques.

Lleva control de caja chica.

Vela por el suministro de materiales de oficina de la unidad.

Tramita pasajes, alojamiento y viáticos en caso

**FUNCIONES,
ACTIVIDADES Y/O
TAREAS**

de movilización de su superior.

Inscribe estudiantes en cursos, laboratorios y eventos propios de la unidad.

Lleva control de los registros de asistencia del personal administrativo, obrero, docente y estudiantes con Beca-servicio, adscritos a la unidad.

Elabora actas de notas.

Elabora hemeroteca.

Ordena en los estantes libros, textos, revistas y otros.

Entrega equipos, materiales y libros a los estudiantes.

Recibe y controla peticiones de tesis de grado.

Prepara información de la cartelera, anuncios para concursos y eventos de la unidad.

Actualiza la cartelera.

Vende guías a los estudiantes.

Chequea y controla los préstamos de los libros de la unidad a los estudiantes. Transcribe y accesa información operando un microcomputador.

Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

Realiza cualquier otra tarea afín que le sea

asignada.

a.- ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN:

RESPONSABILIDAD:

MATERIALES: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos siendo su responsabilidad directa.

DINERO: Es responsable indirecto de dinero en efectivo, títulos y valores y custodia de materiales.

INFORMACION CONFIDENCIAL: Maneja en forma directa un grado de confidencialidad medio

TOMA DE DECISIONES: Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

SUPERVISIÓN: El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante y no ejerce supervisión.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

RELACIONES INTERNAS: El cargo mantiene relaciones continuas con el personal de la unidad administrativa a la que pertenece y/o frecuentes con los integrantes de la comunidad universitaria usuarias del servicio, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

RELACIONES EXTERNAS: El cargo mantiene relaciones frecuentes con instituciones públicas y/o privadas y público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área,

exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación

b.- CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DE TRABAJO:

AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable, no mantiene contacto con agentes contaminantes.

RIESGO: El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

ESFUERZO: El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.

c.- PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:

EXPERIENCIA: Tres (3) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área secretarial y de oficina.

B) EDUCACIÓN: Bachiller, mas curso de secretariado de seis (6) meses de duración, mas curso de computación de seis (6) meses de duración.

EXPERIENCIA: Seis (6) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área secretarial y de oficina.

d.- CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

CONOCIMIENTOS EN: Técnicas secretariales.
El manejo de equipo común de oficina (computadora, fax, fotocopidora, máquina de escribir electrónica y otros).
Métodos y procedimientos de oficina.

Técnicas de archivo, ortografía, redacción y mecanografía. Computación básica.

Relaciones humanas.

Normas de cortesía.

HABILIDAD PARA:

Relacionarse con público en general.

Expresarse claramente en forma verbal y escrita.

Seguir instrucciones orales y escritas.

Tratar en forma cortés y efectiva al público.

Redactar correspondencia de rutina, actas e informe de cierta complejidad.

Comprender situaciones de diversa índole.

Organizar el trabajo de la oficina

DESTREZAS EN:

El manejo de computador, máquina de escribir, ficheros, archivos.

El manejo del equipo común de oficina.

El manejo de computador, máquina de escribir, ficheros, archivos.

El manejo del equipo común de oficina.

ADiestRAMIENTO

Secretariado Computarizado.

REQUERIDO:

Nuevos programas de computación.

Técnicas actualizadas de ortografía y redacción.

Actualización en el área secretarial.

Relaciones Humanas.

El manejo del equipo común de oficina.

Fuente: Opsu (Citado por la Coordinación Administrativa, 2008)

Tabla 5: descripción del cargo de la oficinista.

<p>OBJETIVO GENERAL:</p>	<p>Asistir en las actividades secretariales desarrolladas en la oficina, recibiendo, chequeando, clasificando, distribuyendo, archivando, registrando y transcribiendo documentos, a fin de apoyar las actividades técnicas y administrativas de la unidad.</p> <p>Recibe, revisa, clasifica, archiva y despacha comunicaciones y demás documentos de oficina consignados por usuarios de la unidad.</p>
<p>FUNCIONES, ACTIVIDADES Y TAREAS</p>	<p>Y/O Llena a mano formatos, libros de registros y control, fichas y otros documentos similares.</p>
<p>FUNCIONES, ACTIVIDADES Y TAREAS</p>	<p>Y/O Efectúa y atiende llamadas telefónicas.</p> <p>Atiende a profesores, estudiantes, empleados y público en general.</p> <p>Suministra información a las personas que la requieran.</p> <p>Lleva el control de ingresos y egresos de material.</p> <p>Recibe información para transcribirla.</p> <p>Procesa en el computador información solicitada.</p> <p>Transcribe correspondencia general, notas de exámenes, datos de inscripción y cualquier documento que se le asigne.</p> <p>Llena formatos de cheques de acuerdo a los datos contenidos en los documentos soporte.</p> <p>Transcribe información para mantener bases de datos.</p> <p>Realiza respaldos a la información procesada en el</p>

computador.

Graba información para mantener bases de datos.

Elabora cuadros demostrativos, organigramas, formatos, flujogramas y otros documentos con la información procesada.

Imprime el trabajo realizado.

Desglosa, ordena, compagina y entrega los documentos con la información procesada.

Cumple con las normas y procedimientos en materia de Seguridad Integral, establecidos por la organización.

Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

a.- ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN:

RESPONSABILIDAD:

MATERIALES:

Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.

DINERO:

Ninguna.

INFORMACIÓN

CONFIDENCIAL:

Maneja en forma indirecta un grado de confidencialidad bajo.

**TOMA DE
DECISIONES:**

Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la

ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

SUPERVISIÓN: El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante y no ejerce supervisión.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

RELACIONES INTERNAS: El cargo mantiene relaciones continuas con el personal de la oficina y/o frecuentes con integrantes de la comunidad universitaria usuarias del servicio, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

RELACIONES EXTERNAS: El cargo mantiene relaciones frecuentes con el público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

b.- CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DE TRABAJO:

AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

RIESGO: El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

ESFUERZO: El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente y requiere de un grado de precisión manual y visual bajo.

c.- PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:

A) EDUCACIÓN: Bachiller, más curso de oficina que incluya Operación de Microcomputador, de dos (2) años de duración.

EXPERIENCIA: Dos (2) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de oficina.

B) EDUCACIÓN: Educación Básica, más curso de operador de microcomputador y curso de oficina, no menor de seis (6) meses de duración cada uno.

EXPERIENCIA: Seis (6) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de oficina.

d.- CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

CONOCIMIENTOS EN:	Métodos y procedimientos de oficina. Computación. Técnicas de archivo.
HABILIDAD PARA:	Seguir instrucciones orales y escritas. Tratar en forma cortés y efectiva con profesores, estudiantes y público en general.
DESTREZAS EN:	El manejo de equipos de oficina (fotocopiadora, fax). El manejo de micro-computador
ADIESTRAMIENTO REQUERIDO:	Técnicas de oficina. Relaciones Humanas. Computación básica.

Fuente: Opsu (Citado por la Coordinación Administrativa, 2008)

Tabla 6: descripción del cargo del archivista.

OBJETIVO GENERAL:	Resguardar documentos, expedientes y demás información, organizando y ejecutando actividades de clasificación, codificación y custodia de documentos, a fin de mantener información actualizada y organizada
--------------------------	--

<p>FUNCIONES, ACTIVIDADES TAREAS</p>	<p>a disposición de la organización.</p> <p>Coordina y controla la recepción de la documentación.</p> <p>Identifica las carpetas donde va a ser archivado el material.</p> <p>Recibe material para archivar.</p> <p>Clasifica el material para archivar.</p> <p>Codifica el material para archivar, de acuerdo al código establecido.</p> <p>Suministra expedientes y/o documentos a las diferentes unidades, según la normativa vigente.</p> <p>Efectúa la lectura de los documentos a archivar.</p> <p>Archiva en los expedientes correspondientes los documentos recibidos.</p> <p>Ubica las carpetas nuevas en sus respectivos archivadores.</p> <p>Retira e incorpora expedientes, carpetas con documentos u otros en los archivadores.</p> <p>Realiza inventarios de archivos, para la evacuación de expedientes de inactivos y documentos que han caducado.</p> <p>Vela por la conservación, restauración y mantenimiento de la documentación.</p> <p>Participa en el diseño y ejecución de instrumentos técnicos.</p> <p>Lleva el control de préstamos de expedientes y/o documentos.</p>
---	---

Revisa los controles de préstamos para verificar la fecha de vencimiento.

Proporciona información del material archivado, según las normas establecidas.

Actualiza el Thesauro en términos claves.

Planifica, coordina, supervisa y controla las actividades de los auxiliares de archivo adscritos a la unidad.

Vela por el cumplimiento de los reglamentos, normas y procedimientos de la unidad.

Atiende y resuelve problemas que se presentan en el archivo.

Opera un microcomputador para acceder información.

Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

a.- ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN:

RESPONSABILIDAD:

MATERIALES:

Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa.

DINERO:	Es responsable indirecto de la custodia de materiales.
INFORMACION CONFIDENCIAL:	Maneja en forma indirecta un grado de confidencialidad medio.
TOMA DE DECISIONES:	Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel operativo.
SUPERVISIÓN:	El cargo recibe supervisión específica de manera directa y periódica y ejerce una supervisión específica de manera directa y constante.
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	
RELACIONES INTERNAS:	El cargo mantiene relaciones continuas con las diferentes unidades de la dependencia, estudiantes, profesores, funcionarios de la Institución y auxiliares de archivo, a fin de ejecutar y/o controlar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.
RELACIONES EXTERNAS:	El cargo mantiene relaciones frecuentes con público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.
b.- CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DE TRABAJO:	
AMBIENTE DE TRABAJO:	El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y mantiene contacto con agentes contaminantes, tales como: polvo.
RIESGO:	El cargo está sometido a enfermedad con una magnitud de riesgo leve, con posibilidad de ocurrencia

media.

ESFUERZO: El cargo exige un esfuerzo de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente, y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.

c.- PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:

A) EDUCACIÓN: Técnico Superior Universitario en Secretaría.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de archivo.

B) EDUCACIÓN: Bachiller, más curso completo de archivo de seis (6) meses de duración.

EXPERIENCIA: Seis (6) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de archivo.

d.- CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

EN: CONOCIMIENTOS Técnicas, procedimientos y sistemas de archivo.

Procedimientos de oficina.

Mecanografía.

HABILIDAD PARA: Tratar en forma cortés y efectiva con funcionarios y público en general.

Dar instrucciones en forma clara y precisa.

Redactar informes sencillos de oficina.

Supervisar personal.

Seguir instrucciones orales y escritas.

Tratar en forma cortés y efectiva con funcionarios y público en general.

DESTREZAS EN: Clasificación y ordenación de material a

	archivar.
	Manejo de archivo y kardex.
ADiestramiento	Técnicas actualizadas de archivo.
REQUERIDO:	Archivo computarizado.
	Relaciones humanas y atención al público.
	Técnicas de supervisión y control

Fuente: Opsu (Citado por la Coordinación General de Administración, 2008)

Tabla 7: descripción del cargo del auxiliar de archivo.

OBJETIVO GENERAL:	Resguardar documentos, expedientes y demás información de interés para la Institución, ejecutando actividades de recepción, archivo y custodia de documentos, en una unidad de archivo, a fin de mantener información organizada a disposición de la institución.
FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS	<p>Identifica las carpetas donde va a ser archivado el material.</p> <p>Recibe el material para archivar.</p> <p>Suministra expedientes y/o documentos a las diferentes unidades, según la normativa vigente.</p> <p>Archiva en los expedientes y/o carpetas correspondientes los documentos recibidos.</p> <p>Ubica las carpetas nuevas en sus respectivos archivadores.</p> <p>Retira e incorpora en los archivos, expedientes y/o carpetas con documentos.</p>

Lleva el control de préstamos de expedientes y/o documentos.

Entrega la lista de asuntos nuevos al archivista para la actualización del Thesauro en términos claves.

Recibe el material desincorporado del archivo activo y de otras dependencias de la dirección o coordinación.

Desincorpora de acuerdo con las normas establecidas, documentos y expedientes activos y los incorpora al archivo de inactivos.

FUNCIONES,
ACTIVIDADES **Y/O** Proporciona información del material archivado, según las normas establecidas.

TAREAS
Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

a.- ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN:

RESPONSABILIDAD:

MATERIALES: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa.

DINERO: Ninguna.

INFORMACION Maneja en forma indirecta un grado de

CONFIDENCIAL:	confidencialidad medio.
TOMA DE DECISIONES:	Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y/o experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.
SUPERVISIÓN:	El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante y no ejerce supervisión.
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:	
RELACIONES INTERNAS:	El cargo mantiene relaciones continuas con las unidades de la dependencia, estudiantes, profesores y funcionarios de la Institución, a fin de apoyar y/o ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una buena habilidad para obtener cooperación.
RELACIONES EXTERNAS:	El cargo mantiene relaciones frecuentes con el público en general, exigiéndose para ello una buena habilidad para obtener cooperación.
b.- CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DE TRABAJO:	
AMBIENTE DE TRABAJO:	El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y mantiene contacto con agentes contaminantes, tales como polvo.
RIESGO:	El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.
ESFUERZO:	Estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente y requiere de un grado de precisión manual y visual bajo.
c.- PERFIL DEL CARGO:	
EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:	
A) EDUCACIÓN:	Bachiller, más curso de archivo de seis (6) meses de duración.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de archivo y de oficina.

B) EDUCACIÓN: Educación Básica, más curso de archivo de seis (6) meses de duración.

EXPERIENCIA: Cinco (5) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de archivo y oficina.

d.- CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

CONOCIMIENTOS EN: Técnicas y procedimientos de archivo.
Técnicas y procedimientos de oficina.
Mecanografía.

HABILIDAD PARA: Tratar en forma cortés y efectiva con funcionarios y público en general.
Seguir instrucciones orales y escritas.
Clasificar documentos, expedientes y otros.
Tratar en forma cortés y efectiva con funcionarios y público en general.
Seguir instrucciones orales y escritas.
Clasificar documentos, expedientes y otros.

DESTREZAS EN: Ordenar documentos, expedientes, carpetas y otros.
El manejo de archivo.

ADiestRAMIENTO REQUERIDO: Archivo.
Atención al público.
Relaciones humanas.
Entrenamiento en el sistema de su unidad.

Fuente: Opsu (Citado por la Coordinación Administrativa, 2008)

Tabla 8: Descripción del Cargo Del Mensajero Interno

OBJETIVO GENERAL:	Distribuir correspondencia y encomiendas, utilizando los medios adecuados, para cumplir con la entrega inmediata de las mismas.
TAREAS	<p>Distribuye y entrega la correspondencia, oficios, memoranda, libros, periódicos, folletos, bultos, cheques y documentos varios entre las distintas dependencias a las cuales van dirigidas.</p> <p>Retira de las dependencias oficios, cheques, expedientes, memoranda y entrega a sus destinatarios.</p> <p>Fotocopia material académico y administrativo.</p> <p>Compagina y engrapa el material que le sea asignado.</p> <p>Lleva control de la correspondencia entregada en las diversas dependencias.</p> <p>Traslada artículos de oficina de una dependencia a otra, dentro de las instalaciones de la institución.</p> <p>Traslada material y equipo audiovisual a solicitud de docentes, empleados y/o estudiantes hacia el sitio indicado por éstos.</p> <p>Compra y sirve refrigerios con ocasión de eventos especiales realizados en la institución.</p> <p>Opera equipos de fax enviando correspondencia diversa a las diferentes dependencias de la institución.</p> <p>Colabora en cualquier eventualidad que se presente en la unidad encargada de la correspondencia siguiendo instrucciones dadas por su superior inmediato.</p>

Colabora en la atención de los mensajeros en entrenamiento.

Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.

Mantiene limpio y en orden equipos y sitio de trabajo.

TAREAS

Cumple con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos por la Organización.

Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

a.- ÁMBITO DE LA ACTUACIÓN:

RESPONSABILIDAD:

**POR EL USO DE
MATERIALES,
EQUIPOS Y
HERRAMIENTAS:**

Es responsable con carácter constante por el uso de materiales tales como: carpetas, bolígrafos, libro de correspondencia, fotocopadoras, fax, entre otros.

**POR EL
MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS Y
HERRAMIENTAS:**

Es responsable del mantenimiento de los equipos y herramientas de manera indirecta y con carácter periódico.

**POR SEGURIDAD
DE OTROS:**

No es responsable por la seguridad de otros.

SUPERVISIÓN:

El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante. No ejerce supervisión.

b.- CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DE TRABAJO:

**AMBIENTE DE
TRABAJO:**

El cargo se ubica en un sitio abierto / cerrado, en un ambiente con calor o frío, generalmente agradable, sin agentes contaminantes.

RIESGO:

La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de

accidente con una magnitud leve y posibilidad de ocurrencia media.

EQUIPOS y DISPOSITIVOS DE El cargo no requiere del uso de dispositivos y/o equipos de seguridad.

SEGURIDAD:

c.- COMPLEJIDAD DEL TRABAJO:

TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera pesado y requiere ejecutar tareas repetitivas.

ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo físico de caminar constantemente, sentado / parado periódicamente, subir / bajar esporádicamente, requiriendo un grado medio de precisión manual y un grado bajo de concentración visual.

d.- PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:

A) EDUCACIÓN: Bachiller.

EXPERIENCIA: Menor de un (1) año a nivel operativo.

B) EDUCACIÓN: Educación Básica (novenno grado aprobado).

EXPERIENCIA: Tres (3) años a nivel operativo.

e.- CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

CONOCIMIENTOS EN: La ubicación física de las diferentes dependencias de la Universidad.

Normas de Higiene y Seguridad Integral.

HABILIDAD PARA: Distribuir correspondencia.
Establecer relaciones interpersonales.
Seguir instrucciones orales y escritas.

DESTREZAS EN: Manipulación de máquina reproductora y fax.

Fuente: Opsu (Citado por la Coordinación Administrativa, 2008)

Tabla: 9 personal adscrito a la delegación de personal

CARGO
DELEGADO (De libre nombramiento y remoción)
(4) ANALISTAS DE RECURSOS HUMANOS
(1) ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
(2) SECRETARIAS
(2) OFICINISTA
(1) ARCHIVISTA
(1) AUXILIAR DE ARCHIVO
(1) MENSAJERO

Fuente: Coordinación Administrativa del Núcleo de Sucre, año 2008.

CAPÍTULO III
SOFTWARE Y HARDWARE EMPLEADO EN LA DELEGACIÓN DE
PERSONAL DEL NÚCLEO DE SUCRE

Describe el software y hardware empleado en la Delegación de Personal; asociando a cada equipo a la sección a la cual pertenece. Además, indica si los sistemas informáticos empleados son de oficina, operativos, de aplicación o de lenguaje. Así como también hace alusión a la condición de la máquina empleada por cada trabajador.

Delegación de Personal (Lcda. Ana Salazar)

Tabla 10. Equipo Perteneiente al Jefe de la Delegación de Personal.

Equipo 1	
Dependencia: Delegación de Personal	Oficina: Jefe de la Delegación de Personal
Disco duro: 80gb	Sistema Operativo: Windows XP Profesional versión 2002 Service Pack 2
Procesador: Intel (R) Pentium (R) 4 cpu: 2.66 GHZ	Software de Oficina: Word, Excel, PowerPoint (office)
Unidad de disquete: en existencia	Otros: Internet Explorer
Unidad de CD: cd rom	
Memoria: 256 mb de ram	
Impresora: hp deskjet d1360	
Monitor: de 17 pulgadas, monitor plug and play en vía/s36 unichrome pro	

igp	
Regulador: de 6 entradas	
UPS:	
Equipo Multimedia: cornetas	
Otros:	
Punto de red: conectado	

Fuente: Proyecto de automatización de los procesos administrativos de la Coordinación Académica, actualmente

Tabla 11. Equipo Pertenece a un Analista de Recursos Humanos.

Dependencia: Delegación de Personal	Oficina: Analista de Recursos Humanos
Hardware:	Software: sistema operativo y software de oficina
Equipo 2	
Disco duro: 20 gb	Sistema Operativo: Microsoft Windows 2000 service pack 4
Procesador: x86 family 6 model 8 stepping 6 at/at compatible	Software de Oficina: Word, Excel, PowerPoint (office)
Unidad de disquete: en existencia	Otros: Internet Explorer, oracle Developer 6.0, oracle para Windows nt, winzip
Unidad de CD: estándar	
Memoria: 128 mb de ram	
Impresora: hp deskjet 3940	
Monitor: 15 pulgada (hp), monitor plug an play en Intel (r) 82815 graphics controller	
Regulador:	
UPS: integra	
Equipo Multimedia: cornetas	
Otros: teclado	
Punto de red: sin conexión	

Fuente: Proyecto de automatización de los procesos administrativos de la Coordinación Académica, actualmente en desarrollo.

Tabla 12. Equipo Perteneciente a un Analista de Recursos Humanos.

Dependencia: Delegación de Personal	Oficina: Analista de Recursos Humanos
Hardware:	Software: sistema operativo y software de oficina
Equipo 3	
Disco duro: 80gb	Sistema Operativo: Windows XP Profesional versión 2002 Service Pack 2
Procesador: Intel (R) Pentium (R) 4 cpu: 2.66 GHZ	Software de Oficina: Word, Excel, PowerPoint (office)
Unidad de disquete: en existencia	Otros: Internet Explorer
Unidad de CD: cd rom	
Memoria: 256 mb de ram	
Impresora: canon	
Monitor: de 15 pulgadas, predeterminado en vía/s36 unichrome pro igp	
Regulador: modelo vr-500 de 4 entradas	
UPS: cdp	
Equipo Multimedia: cornetas	
Otros: teclado en buen estado, Mouse óptico	
Punto de red: switch de 5 puertos, computador conectado	

Fuente: Proyecto de automatización de los procesos administrativos de la Coordinación Académica, actualmente en desarrollo.

Tabla 13. Equipo Perteneiente a un Analista de Recursos Humanos.

Dependencia: Delegación de Personal	Oficina: Analista de Recursos Humanos
Hardware:	Software: sistema operativo y software de oficina
Equipo 4	
Disco duro: 40 gb	Sistema Operativo: Microsoft Windows 2000 service pack 4
Procesador: x86 family 6 model 8 stepping 10at/at compatible	Software de Oficina: Word, Excel, PowerPoint (office)
Unidad de disquete: en existencia	Otros: Internet Explorer
Unidad de CD: liteon cd rom lin4865	
Memoria: 128 mb de ram	
Impresora: hp deskjet 3940	
Monitor: 15 pulgada (hp), monitor plug an play en Intel (r) 82815 graphics controller	
Regulador: de 6 entradas	
UPS:	
Equipo Multimedia: cornetas	
Otros: fax panasonic (funciona solo como teléfono)	
Punto de red: conectado	

Fuente: Proyecto de automatización de los procesos administrativos de la Coordinación Académica, actualmente en desarrollo.

Tabla 14. Equipo Perteneiente a un Analista de Recursos Humanos.

Dependencia: Delegación de Personal	Oficina: Analista de Recursos Humanos
Hardware:	Software: sistema operativo y software de oficina
Equipo5	
Disco duro: 80gb	Sistema Operativo: Windows XP Profesional versión 2002 Service Pack 2
Procesador: Intel (R) Pentium (R) 4 cpu: 2.66 GHZ	Software de Oficina: Word, Excel, PowerPoint (office)
Unidad de disquete: en existencia	Otros: Internet Explorer
Unidad de CD: cd rom	
Memoria: 512 mb de ram	
Impresora: hp deskjet 3940, impresora minolta con alimentador	
Monitor: de 17 pulgadas, monitor plug and play en Intel (r) 828656 graphics controller	
Regulador: de 6 entradas	
UPS: integra	
Equipo Multimedia: cornetas	
Otros: Mouse óptico, cámara web, 1 protector eléctrico	
Punto de red: conectado	

Fuente: Proyecto de automatización de los procesos administrativos de la Coordinación Académica, actualmente en desarrollo.

Tabla 15. Equipo Perteneiente a un Asistente de Recursos Humanos.

Dependencia: Delegación de Personal	Oficina: Asistente de Recursos Humanos
Hardware:	Software: sistema operativo y software de oficina
Equipo 6	
Disco duro: 80gb	Sistema Operativo: Windows XP Profesional versión 2002 Service Pack 2
Procesador: Intel (R) Pentium (R) 4 cpu: 2.40 GHZ	Software de Oficina: Word, Excel, PowerPoint (office)
Unidad de disquete: en existencia	Otros: Internet Explorer
Unidad de CD: cd rw marca sony	
Memoria: 512 mb de ram	
Impresora: hp deskjet 930c	
Monitor: de 17 pulgadas, monitor plug and play en s3 graphics prosavageDDR	
Regulador: de 4 entradas marca zuhipoint pcr-600	
UPS:	
Equipo Multimedia: cornetas	
Otros: Mouse genius	
Punto de red: conectado	

Fuente: Proyecto de automatización de los procesos administrativos de la Coordinación Académica, actualmente en desarrollo.

Tabla 16. Equipo Perteneiente a una Secretaria.

Dependencia: Delegación de Personal	Oficina: Secretaria
Hardware:	Software: sistema operativo y software de oficina
Equipo 7	
Disco duro: 80 gb	Sistema Operativo: Windows XP Profesional versión 2002 Service Pack 2
Procesador: Intel (R) Pentium(R) D CPU: 3.40 ghz	Software de Oficina: Word, Excel, PowerPoint
Unidad de disquete: en existencia	Otros: Internet Explorer
Unidad de CD:hl-dt-st dvd ram gsa h42n	
Memoria: 1 gb de ram	
Impresora: hp deskjet 930c	
Monitor: de 17 pulgadas, monitor plug and play en vía/ s36 unichrome pro igp	
Regulador:	
UPS: integra	
Equipo Multimedia: no posee cornetas	
Otros: Mouse óptico	
Punto de red: 1 switch de 5 puertos (conectado)	

Fuente: Proyecto de automatización de los procesos administrativos de la Coordinación Académica, actualmente en desarrollo.

Tabla 17. Equipo Perteneiente a una Secretaria

Dependencia: Delegación de Personal	Oficina: Secretaria
Hardware:	Software: sistema operativo y software de oficina
Equipo 8	
Disco duro: 40 gb	Sistema Operativo: Microsoft Windows 2000 service pack 4
Procesador: x86 family 6 model 7 stepping 3 at/at compatible	Software de Oficina: Word, Excel, PowerPoint (office)
Unidad de disquete: en existencia	Otros: Internet Explorer
Unidad de CD: marca samsung	
Memoria: 256 mb de ram	
Impresora: hp deskjet 3940	
Monitor: hp de 15 pulgadas, monitor plug and play en trident video accelerator 3d image 985	
Regulador:	
UPS: en existencia	
Equipo Multimedia: cornetas	
Otros: Mouse genius	
Punto de red: sin conexión	

Fuente: Proyecto de automatización de los procesos administrativos de la Coordinación Académica, actualmente en desarrollo.

Tabla 18. Equipo Perteneiente a una Oficinista.

Dependencia: Delegación de Personal	Oficina: Oficinista
Hardware:	Software: sistema operativo y software de oficina
Equipo 9	
Disco duro: 20 gb	Sistema Operativo: Microsoft Windows 2000 service pack 4
Procesador: x86 family 6 model 8 stepping 6 at/at compatible	Software de Oficina: Word, Excel, PowerPoint (office)
Unidad de disquete: en existencia	Otros: Internet Explorer, oracle Developer 6.0, oracle para Windows nt, winzip
Unidad de CD: estándar	
Memoria: 128 mb de ram	
Impresora: hp deskjet 3940	
Monitor: 15 pulgada (hp), monitor plug an play en Intel (r) 82815 graphics controller	
Regulador:	
UPS: integra	
Equipo Multimedia: cornetas	
Otros: teclado	
Punto de red: sin conexión	

Fuente: Proyecto de automatización de los procesos administrativos de la Coordinación Académica, actualmente en desarrollo.

CAPÍTULO IV:
INFLUENCIA DE LAS TIC'S EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EJECUTADOS EN LA DELEGACIÓN DE PERSONAL
DEL NÚCLEO DE SUCRE

Describe la influencia que ejercen las TIC's en los Procesos Administrativos ejecutados en la Delegación de Personal del Núcleo de Sucre de la UDO. Dejando ver, la opinión que cada trabajador tiene, en cuanto a los sistemas de información empleados para efectuar labores de oficina y ejecutar procesos inherentes al manejo de los recursos humanos que laboran en la UDO, Núcleo de Sucre.

Según la observación directa y la manipulación de los equipos que están en funcionamiento hasta la fecha en la Delegación de Personal, se pudo determinar que en el órgano estudiado se encuentran en funcionamiento 9 equipos de computación, los cuales, son empleados para efectuar diferentes tareas en el área administrativa.

Los equipos se emplean para efectuar las siguientes tareas:

- Elaboración e impresión de FP-020.
- Solicitudes de orden de pago.
- Transcribir solicitud de viáticos y pasajes.
- Elaboración del listado de docentes merecedores de reconocimiento por antigüedad.
- Listado de trabajadores a jubilarse.
- Elaboración del listado de administrativos y obreros merecedores de reconocimiento por antigüedad.

- Registro de cargos.
- Permisos.
- Orden de pago.
- Solicitud para el pago de suplencias.
- Cálculo de diferencias de sueldo por homologación.
- Constancias de trabajo.
- Elaboración de la nómina de pago.
- Entre otros.

Otro detalle relacionado de una u otra manera con lo anterior es el hecho de que los documentos que deben ser suministrados a fin de comenzar la ejecución de los procesos administrativos, en oportunidades no son enviados a la Delegación de Personal, o son enviados incompletos; por lo cual no existe coherencia entre los datos, y por ende no se puede lograr la ejecución de los procesos que se llevan a cabo para la actualización de los registros y para generar las ordenes de pago. Como sucede con el caso de las suplencias; llega la solicitud de los Departamentos de cancelar a cierto profesor contratado o suplente, pero no envían con tiempo los documentos que avalan tal acción, por lo que los pagos duran mucho tiempo en ser procesados.

Por otro lado, cuando se analizaron las características de cada equipo de computación existente en la Delegación de Personal, se observó que: cuatro eran muy viejas, pertenecían a la familia X86 (tres tenían 128 mb de ram y la otra 256); cuatro Intel Pentium 4 (dos con 256 mb de ram y dos con 512); y una Intel Pentium D (con 1gb de ram).

Otra característica que identifica los equipos de la Delegación de Personal es que todos tienen impresora conectada y las unidades básicas de almacenamiento de información, es decir, el habitual disco c, la unidad de disquete, la unidad de cd, aún cuando son de marcas diferentes. También cuentan con reguladores que las protegen de los altos voltajes.

En lo que se refiere a equipos de red, puede decirse que en dos compartimientos que forman parte de la Delegación de Personal, se observó un switch de cinco puertos que permiten la conexión de cinco de los equipos existentes en la misma. Dejando ver que los puntos de red son pocos, la conexión entre máquinas se da a través de cables que se tienden de compartimiento a compartimiento. Quedando claro, que no hay comunicación entre todos los trabajadores de dicho espacio de trabajo por medio de la red. Solo algunos tienen acceso a Internet y ninguno puede conectarse con la red interna del Rectorado o con otras unidades administrativas de otros Núcleos de la UDO vía intranet.

A nivel de sistema operativo se pudo percibir que las máquinas analizadas tenían instalado Microsoft Windows en dos versiones, las cuales se indican a continuación:

- Microsoft Windows 2000 service pack 4
- Microsoft Windows XP Profesional versión 2002 service pack 2

En lo que se refiere a software de aplicación, se determinó que en la Delegación de Personal se emplea un sistema para generar la nómina de docentes, administrativos y obreros, que laboran en la institución, este Software aligera el procesamiento de la información referente al pago de los trabajadores el 15 y 30 de cada mes.

Mientras que los software de oficina son los más empleados en este espacio de trabajo, por ejemplo, la mayoría de los trabajos que se ejecutan hacen uso de Excel, Word, PowerPoint; entre otros programas: como es el caso de Internet Explorer, oracle Developer 6.0, Oracle para Windows nt y winzip.

4.1 Actividades y procesos realizados en la delegación de personal de la UDO, núcleo de sucre:

A fin de analizar la influencia de las TIC's en los Procesos Administrativos ejecutados en la Delegación de Personal del Núcleo de Sucre fue necesario contactar a cada uno de los trece trabajadores de este ente, a los cuales se les entrevistó y aplicó un cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados:

Según los entrevistados las actividades realizadas en la Delegación de Personal de la UDO, Núcleo de Sucre hasta la fecha son las siguientes:

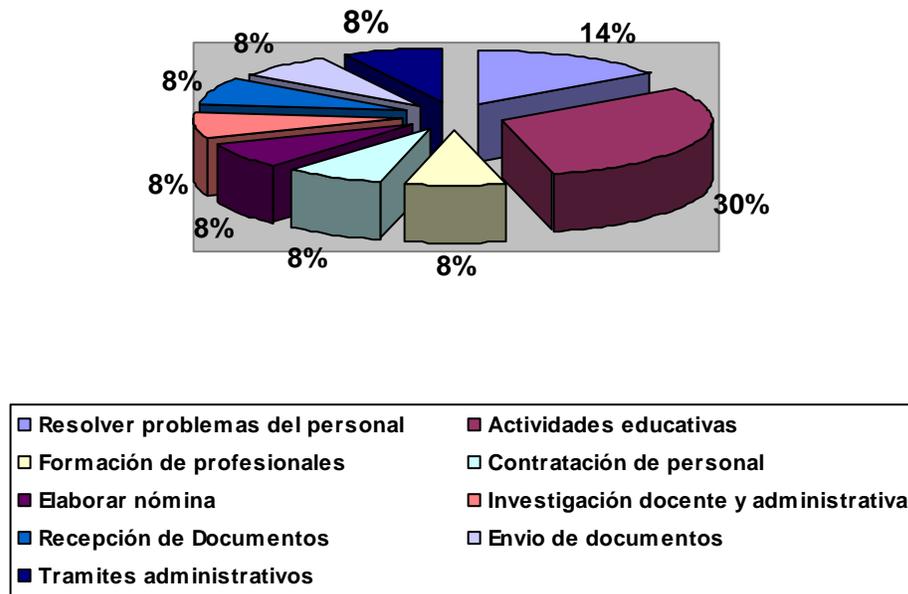
- Solucionar problemas del personal (docente, administrativo y obrero).
- Actividades educativas.
- Formación de profesionales.
- Recepción de documentos relacionados con el personal administrativo, docente y obrero.
- Contratación de personal.
- Elaboración de nómina.
- Trámites administrativos y docentes.
- Investigación dirigida al área docente y administrativa.
- Envío de documentos.

- Entre otras.

Cabe mencionar, que la mayoría de los trabajadores que laboran en la Delegación de Personal conocen las actividades y procesos que se ejecutan en su entorno de trabajo, como se deja ver en el gráfico 1, aspecto de gran interés ya que el recurso humano debe conocer lo básico, sobre su entorno de trabajo a fin de efectuar una labor más competitiva y eficiente.

A continuación se observa de forma gráfica el porcentaje que obtuvo cada proceso y actividad durante la investigación efectuada en la Delegación de Personal de la UDO, Núcleo de Sucre.

Gráfico 1: Actividades y procesos realizados en la Delegación de Personal de la UDO, Núcleo de Sucre.



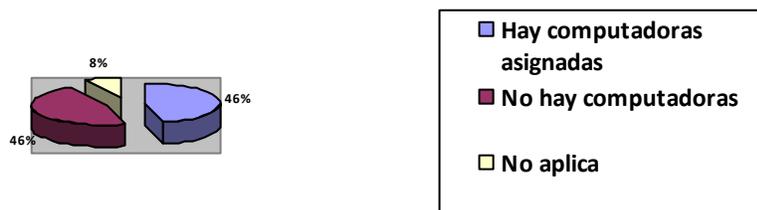
Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

4.2 Sistemas de información utilizados

Los trabajadores entrevistados, mencionaron que en la dependencia donde ellos laboran existen computadores para efectuar las diferentes tareas que deben llevar a cabo. Como se deja ver en el gráfico 2, un 46% mencionó que había máquinas asignadas a cada compartimiento de la Delegación de Personal para efectuar su trabajo, en contraposición con un 46% que mencionó que algunos tienen otros no. A un 8% no les aplicó la pregunta ya que por ser el mensajero su trabajo radica en traer oficios y llevarlos, no tiene oficina u unidad asignada para permanecer, su área de trabajo es amplia.

Si se compara la información anterior, con lo descrito al inicio del capítulo y a los datos expuestos en el capítulo anterior, se puede observar que la información suministrada por los trabajadores de la Delegación de Personal no es del todo cierta, ya que se apreció por observación directa que solo el área de archivo y recepción carecen de equipos de computación.

Gráfico 2: Existencia de computadores por oficina.



Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

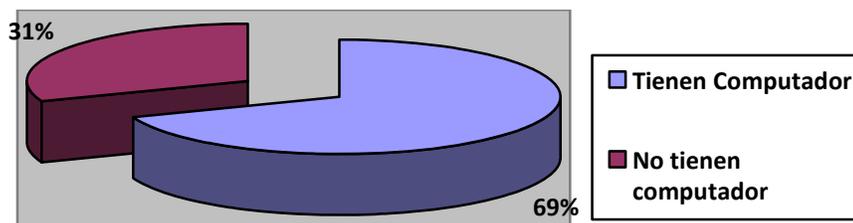
Se les consultó a los trabajadores de la Delegación de personal sobre el número de equipos distribuidos por oficina, a lo cuál respondieron que todos tenían computadora asignada, para ser específicos, mencionaron que en una oficina había 7

máquinas, otros dijeron que 2 y hubo quién dijo, que solo una por compartimiento. No cabe duda, que se contradicen con sus respuestas, sin embargo, a través del trabajo de campo realizado se pudo constatar que las oficinas son muy pequeñas y lo máximo que contienen son tres en una sola sección, lo mínimo una, como es el caso del espacio asignado al jefe de personal donde solo se puede visualizar una.

Es importante destacar que el espacio asignado a la Delegación de Personal, está quedando pequeño para el número de trabajadores que allí laboran, lo que hace difícil la visita del personal de la UDO, por lo tanto, se hace necesario una reestructuración, una reubicación de la misma, o de extensión de sus límites. Esta deficiencia afecta los computadores ubicados en las pequeñas oficinas, que junto con sus accesorios se ven apretujados y eso merma su rendimiento, afectando el tiempo de vida útil que puedan tener.

Cuando se le preguntó a cada trabajador si tenían computadores asignados, una cantidad significativa contestó que si, es decir, 69%, mientras que el resto, un 31% respondió no tener computador asignado, como se puede apreciar en el gráfico 3. Información que está más acorde con la realidad observada en la Delegación de Personal donde se apreció que una oficinista encargada de la recepción, junto con el archivista, el auxiliar de archivo y el mensajero no tienen equipo asignado para efectuar sus labores; en algunos casos porque no es necesario y, en otros porque no hay suficientes en el área de trabajo, y algunas labores aún se efectúan manualmente.

Gráfico 3: Computador asignado a trabajadores.



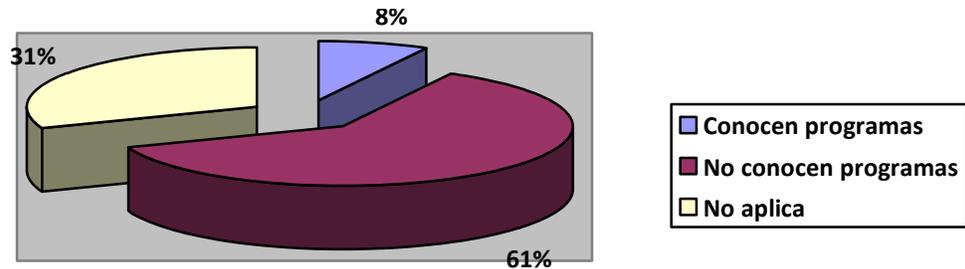
Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

Los programas de oficina que las computadoras tienen instalados son los básicos, y entre estos según los entrevistados se pueden señalar:

- Word.
- Excel.
- PowerPoint.
- Nod32.
- Acrobat Reader.

Además, los PC de cada oficina poseen el sistema operativo Windows en su totalidad, es decir, ninguna máquina emplea otro sistema base como Linux. Cabe mencionar, que los usuarios de las computadoras de la Delegación de Personal no conocen a plenitud los programas que tienen instalados sus máquinas, y esto se pudo constatar, en el momento que se les preguntó si tenían noción de los mismos, a lo cual, el 61% respondió que no, 8% que si y al 31% no le aplica la pregunta por no tener un computador asignado para efectuar sus labores.

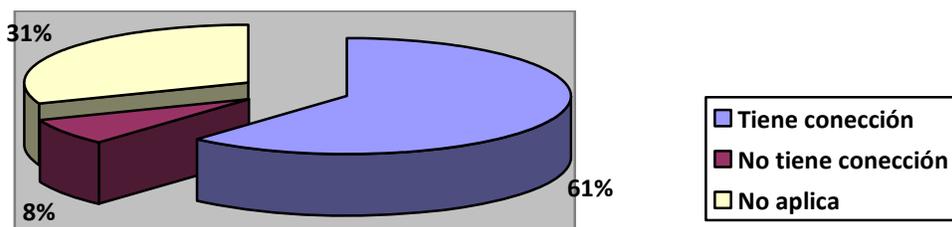
Gráfico 4: Conocimiento de programas instalados.



Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

Los computadores trabajan en su mayoría en red y poseen conexión a Internet. Los entrevistados están al tanto de esta situación, ya que el 61% mencionó que los computadores tenían conexión a internet, mientras que 8% dijo que no tenía acceso a la red de redes; el 31% no contestó la interrogante ya que no les aplica por no tener asignada alguna.

Gráfico 5: Conexión a Internet.



Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

Al respecto, se pudo constatar por observación directa que la mayoría de las computadoras poseen puntos de red no estructurados, ya que se han colocado swichets en algunas oficinas y tendido cables entre cada división. Dejando ver un desorden entre las conexiones que corren el peligro de que cualquiera las pise con un mueble o las ale por descuido, de manera tal, que es urgente su reestructuración y mejora a fin de que haya seguridad, y adicionalmente, que todos tengan conexión con Internet, a la vez que se puedan conectar internamente.

Cabe destacar, que no existe una intranet que permita compartir información entre la Delegación de Personal y otros entes, sean estas dependencias administrativas del Núcleo de Sucre o de otros Núcleos, e inclusive con el Rectorado. Si la Delegación de Personal, o mejor dicho el Núcleo de Sucre, contarán con una intranet pudiesen implantar la aplicación ruta de documentos, la cual le permitiría tener una idea del estado de las órdenes de pago del personal en el momento requerido. Es decir, desde cualquier oficina administrativa se podría ver en que departamento o dependencia se encuentra una orden y en que estado, evitando la búsqueda manual y aligerando el procesamiento de los datos.

Además, se tendría acceso directo a información emitida desde el Rectorado para efectuar ciertas tareas, como por ejemplo, para procesar los pagos de contratados y suplentes se necesita la aprobación de este ente; de existir la intranet el personal incluiría la información en el sistema, la cual se podría visualizar desde el Núcleo en el momento que se incluye, a fin de comenzar el procesamiento del pago, mientras llegan los respaldos impresos sellados y firmados por la rectora.

Otros procesos que se verían beneficiados de existir una intranet en el Núcleo están:

- Transferencia de los FP-020 desde la Delegación al Núcleo de Sucre hasta el Rectorado.

- Aligerar trámites de contratación entre la Delegación y las otras dependencias administrativas, como son Presupuesto, Finanzas, Contabilidad, Coordinación Administrativa y Caja.
- Procesamiento de viáticos.
- Envío de documentos digitalizados.

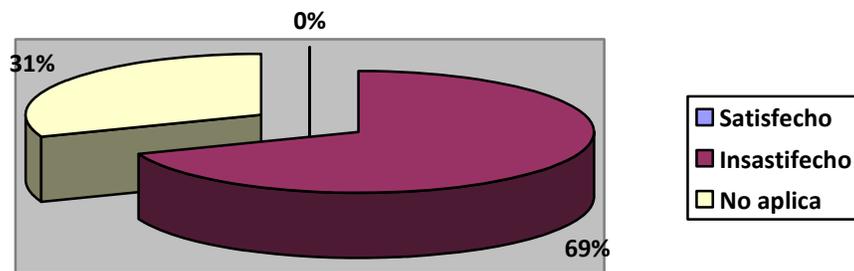
Por otro lado, cuando se consultó acerca del nivel de satisfacción que tenía cada usuario de las computadoras asignadas a la Delegación de Personal, se pudo establecer que el 69% no estaban satisfechos con la máquina que tenían asignadas, a un 31% no aplica la pregunta. Por lo tanto, a ningún trabajador le pareció satisfactoria las características del computador que tenían asignado (ver grafico 6).

En contraposición a lo anterior, en la investigación realizada en campo se pudo observar que los que tienen asignadas máquinas nuevas como Pentium IV pueden efectuar su trabajo sin contratiempos, debido a que la cantidad de memoria y espacio de disco duro, les permiten un procesamiento de la información más rápido y eficiente. Además, pueden usar memorias de almacenamiento externos y conectarse con más facilidad a la red. Mientras, que los trabajadores que tienen que usar un equipo antiguo, sufren por su lentitud y por la falta de puertos, en los cuales conectar dispositivos de almacenamiento externo.

Hay quienes tienen que laborar con un hardware de generaciones pasadas, perteneciente a la familia x86. Computadores que están quedando obsoletos ante el avance de la ciencia y la tecnología, y limitados ante la poca memoria que poseen, además de la lentitud que se genera al procesar información por el procesador que contienen. No cabe duda, que se requieren cambios en esta materia, ya que se están quedando rezagados y poco competitivos en el campo de trabajo. Es decir, los equipos de trabajo que emplean Universidades en el área administrativa almacena software de aplicación, de sistema, de oficina, e inclusive de lenguaje en el caso que

lo amerite, ésto a fin de procesar grandes cantidades de información en corto tiempo; generando las bases para que los directivos tomen decisiones oportunas y certeras cuando sea necesario, sin tener que apelar al trabajo tedioso de analizar información dispersa en forma manual. Este último detalle, requiere de mayor personal, tiempo y dinero.

Gráfico 6: Nivel de Satisfacción por el software asignado.



Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

Cuando se les consultó por qué no estaban satisfechos con el computador asignado para realizar sus labores, mencionaron las siguientes razones:

- La lentitud.
- No tienen impresora.
- No está actualizada, es decir, es muy vieja.
- Falta de programas de análisis de datos.
- La PC no está acorde con el trabajo desempeñado, es decir, hay analistas que tienen a su cargo una x86 con una memoria de 128 mb.
- A medida que la empresa avanza, la tecnología debe adaptarse a ella.

- Existen otras más actualizadas.

Las razones enunciadas dejan ver la falta de actualización de las computadoras que actualmente están en uso, las cuales necesitan ser renovadas o en su defecto repotenciadas, a fin de alcanzar mayor eficiencia, efectividad y eficacia en la ejecución de los procesos que se llevan a cabo en la Delegación de Personal.

Cuando se les preguntó a los entrevistados, que cambiarían en torno a los equipos con los cuales trabajaban, estos mencionaron lo siguiente:

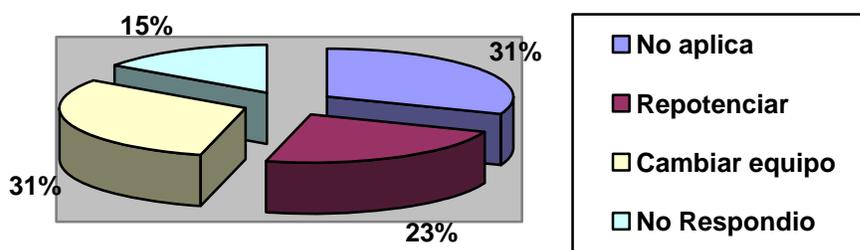
- La memoria.
- El CPU
- La capacidad de almacenamiento.
- El equipo.
- Los programas para aligerar procesos administrativos.
- La máquina completa.
- Todas las máquinas.

En fin, todos concordaron que era necesario cambiar los equipos obsoletos, es decir, aquellas máquinas de la familia x86, incluyendo el monitor, mientras que otros mencionaron que sólo hacía falta adquirir CPU nuevo. Hubo quién indicó que hay máquinas que sólo necesitan ser repotenciadas, cambiando su procesador o aumentando su memoria (ver gráfico 7).

Claro hay que aclarar, que cuando se revisaron los equipos en el trabajo de campo, se observó que existían 5 máquinas actualizadas, es decir, unas cuatro

Pentium 4 y una Pentium D; las primeras dejaron ver la necesidad de adquirir más memoria, la última poseen todas las características de un equipo ideal de trabajo para procesos administrativos, y por ende no necesita incorporar algún otro elemento, sea este de hardware o software.

Gráfico 7: Cambios que se deben efectuar en las máquinas según los trabajadores de la Delegación de Personal.

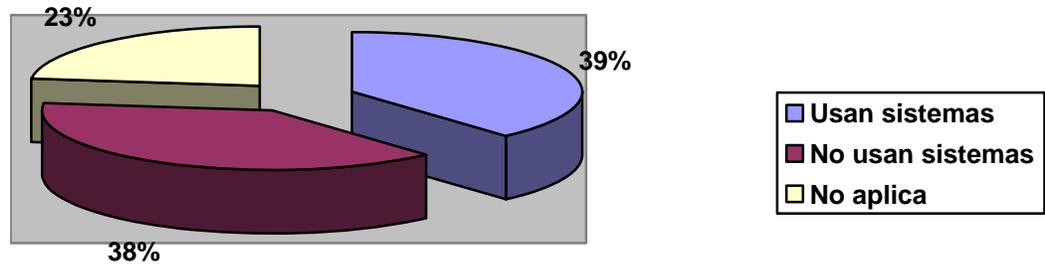


Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

Cuando se les preguntó a los trabajadores de la Delegación de Personal si empleaban algún sistema de información durante la ejecución de sus labores de trabajo, una cantidad considerable, es decir el 38% de los entrevistados respondió que no, mientras que el resto un 39% dijo que sí; a un porcentaje menor un 23% no aplica la pregunta (ver gráfico 8).

Los entrevistados que contestaron que si usan sistemas de información, indicaron que trabajan con una aplicación informática para manejar la nómina del personal del Núcleo de Sucre, y así procesan la información de forma más rápida y eficiente, ya que el número de administrativos, docentes y obreros es grande y va en aumento, manejando a través del mismo software una nómina paralela además de la que formalmente debe llevarse.

Gráfico 8: Uso de sistemas de información en la Delegación de Personal de la UDO, Núcleo de Sucre.

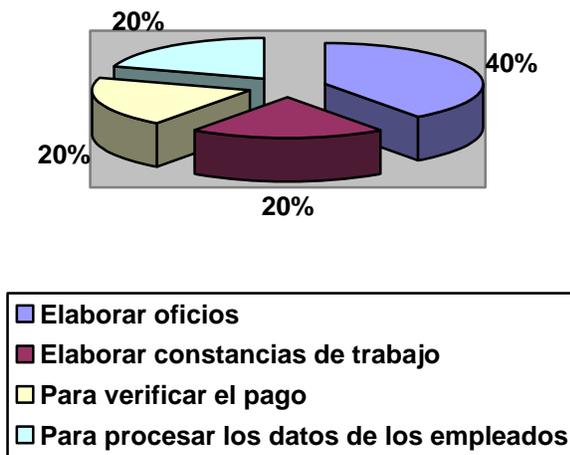


Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

Estos últimos trabajadores a los cuales se hizo mención, también señalaron que los sistemas existentes son empleados para diferentes tareas como se refleja en el gráfico 9, el cual se muestra a continuación:

- Elaborar constancias de trabajos.
- Para realizar todo tipo de oficio.
- Para verificar el pago.
- Para procesar los datos de los docentes, administrativos y obreros, entre otras tareas.

Gráfico 9: Actividades para las cuales se emplean sistemas de información según los entrevistados.



Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

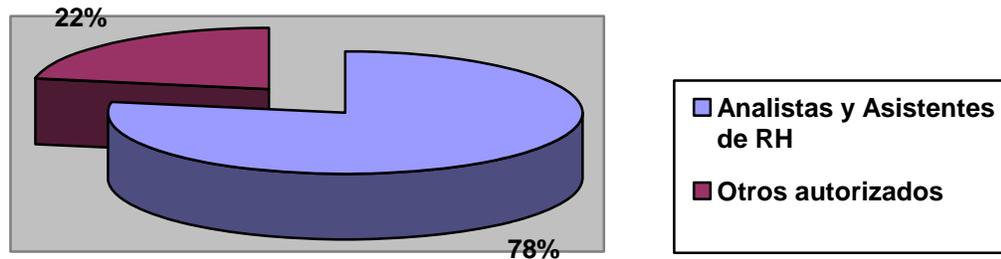
Lo antes expuesto, deja ver que los empleados de la Delegación de Personal tienen los conocimientos básicos en lo relacionado con el manejo del computador, de manera que usan estas máquinas para realizar la mayoría de sus labores. Sin embargo, no saben diferenciar entre un software de aplicación, los cuales tienen como fin solventar un problema dado, y los software de oficina, los cuales son usados en la edición e impresión de textos (constancias, FP-20, orden de pago, solicitudes viáticos y pasajes, solicitud de expedientes, entre otros trabajos).

Según la información suministrada por los trabajadores que tienen máquinas de computación asignada, los usuarios del sistema de nomina son:

- Los analistas y asistentes de recursos humanos, es decir, el 78%.

- Otras personas autorizados para su utilización, lo cual representa un 22% de los entrevistados (Ejemplo, el Delegado de Personal).

Gráfico 10: Usuarios del sistema de nómina.



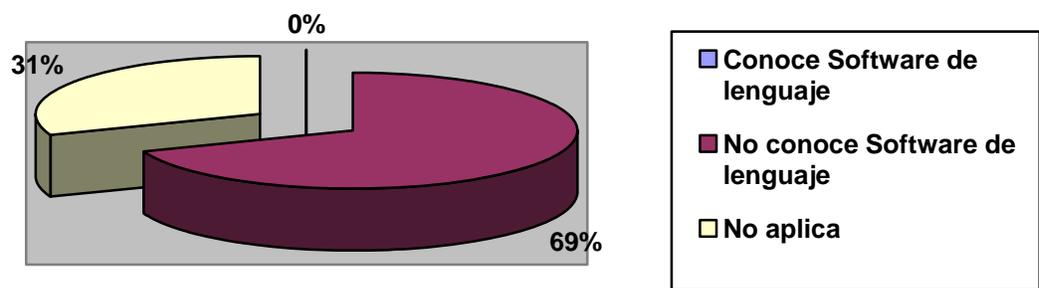
Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

Lo anterior, deja ver que los sistemas de información, así como los datos que son procesados no pueden ser manejados por todos los trabajadores del área de Personal, solo tienen acceso a los mismos el recurso humano autorizado, esto a fin de proteger la integridad de la información almacenada, y de cumplir con las medidas básicas de protección de la información.

El lenguaje de programación es un tema que la mayoría de los empleados de la Delegación de Personal no conocen, de allí que cuando se les preguntó sobre las nociones que éstos tenían sobre el lenguaje en el cual fue creado el sistema de nómina, el 69% dijo que no sabía que software se empleó en su desarrollo, mientras que ninguno mencionó tener noción del software de lenguaje empleado para crear la aplicación de nómina (ver gráfico 11). Dejando ver la necesidad que tiene el personal

de ser instruido en esta área, en la cual deberían tener conocimientos básicos. Ningún Trabajador pudo mencionar el nombre de un software de lenguaje.

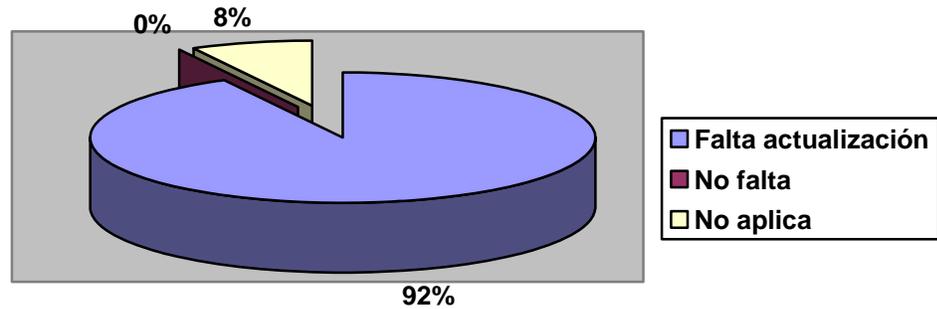
Gráfico 11: Conocimientos que tienen los trabajadores de la Delegación de Personal del software de lenguaje.



Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

Ahora bien, en relación a la necesidad de actualización de la Delegación de Personal en materia tecnológica, según el gráfico 12, el 92% de los entrevistados, piensa que ya que están muy atrasados con relación a otras instituciones de educación superior pública y privada, por lo cual dicho ente debe actualizarse en esta materia. Mientras, que solo a un 8% no le aplica la pregunta, es decir, al mensajero. Para la tabulación de los datos, en esta pregunta fue necesario tomar en cuenta la opinión de doce de los trece hombres y mujeres que laboran en la Dependencia, ya que el objetivo de la misma es automatizar todos los procesos administrativos, y dotar de equipos a cada recurso humano con el que cuenta, ya que sus labores lo ameritan.

Gráfico 12: Necesidad de actualización en la Delegación de Personal.



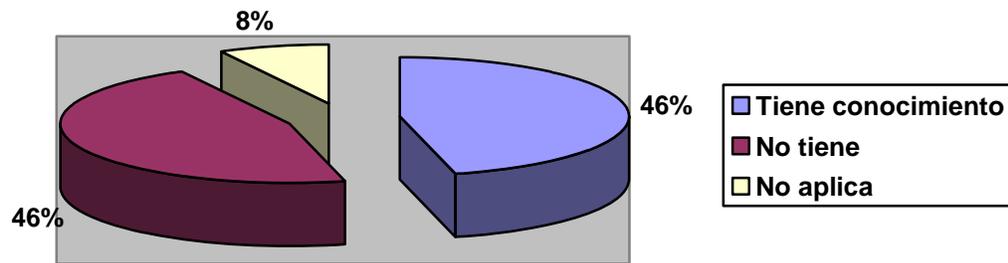
Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

Para los trabajadores de la Delegación de Personal es necesaria esta actualización por las siguientes razones:

- Permitiría agilizar los trabajos.
- Los trabajos y la información se harían más rápidamente.
- Existen muchos sistemas importantes para manejar la información.
- Permite conocer nuevas herramientas.
- Por el creciente volumen de trabajo.
- La globalización así lo requiere, se debe ir hacia adelante.
- Para que la información solicitada por los usuarios sea efectiva.

Aunque la mayoría mencionó que era necesario el cambio, un 46% indicó que no posee los conocimientos necesarios para realizar sus trabajos haciendo uso del computador, 46% dijo que si domina el trabajo computarizado y a un 8% mensajero no le aplica dicha interrogante por las labores que desempeña (ver gráfico 13). Cifras estas muy significativas, porque queda claro, que el éxito de una institución depende de la formación de su recurso humano y de la satisfacción que tengan los mismos a la hora de efectuar sus labores.

Gráfico 13: Conocimientos que tienen los trabajadores de la Delegación de Personal sobre computación.



Fuente: Ramos C. Karina del V., a partir de los datos recopilados en trabajo de campo.

Los que consideran que están capacitados en el área de la informática mencionaron que ellos se consideran preparados por las siguientes razones:

- Que manejan programas necesarios e importantes para su campo laboral.
- Manejan Word, Excel y Access, programas indispensables en la dependencia.
- Han realizado cursos y tienen 15 años trabajando con computadoras.

- Poseen conocimientos prácticos de los procesos administrativos.
- Se preparan para ser cada día mejor en sus actividades laborales.

Los que en contraposición indicaron que no se sienten preparados, para efectuar sus labores haciendo uso del computador mencionaron lo siguiente:

- Piensan que la informática en el área es muy compleja, por lo cuál se hace patente la necesidad de que se les instruya en la misma, por medio de cursos.
- Manejan lo básico para procesar la información.
- No han realizados cursos de actualización para manejar los nuevos programas.
- No poseen los conocimientos necesarios para el manejo de los sistemas de información.
- No se han preparado.
- Entre otras.

La información suministrada por los entrevistados deja ver que la mayoría de los que tienen dominios del área de las TIC's, por lo general, solo manejan paquetes de oficina, para ser específicos, solo emplean office, por lo que el término Ofimática se hace presente en la ejecución de labores.

El término ofimática hace referencia a todas las herramientas y los métodos que se aplican a las actividades de oficina que posibilitan el procesamiento computarizado de datos escritos, visuales y sonoros.

La ofimática tiene como objetivo proporcionar elementos que posibiliten la simplificación, mejora y automatización de la organización de las actividades de una

compañía o grupo de personas (gestión de datos administrativos, sincronización de reuniones, etc.). Teniendo en cuenta que, en la actualidad las instituciones educativas y empresariales requieren un mayor grado de comunicación, este término ya no se limita solamente a capturar documentos manuscritos. En especial, también incluye las siguientes actividades:

- Intercambio de información.
- Gestión de documentos administrativos.
- Tratamiento de datos numéricos.
- Planificación de reuniones y administración de cronogramas de trabajo.

En relación a lo anterior se hace referencia al comentario de **Castro Y. (2008)**:

El empresario innovador se sustenta en gran medida de su espíritu creador y tecnológico, orientado a un modelo de economía social porque contempla el cambio como algo normal y saludable para el desarrollo de su empresa... El dilema surge al plantearse la interrogante: si la empresa verdaderamente está tomando en cuenta de manera real estos tres conceptos creatividad, innovación y tecnología dentro de su desarrollo, para ser competitivos en este mundo globalizado (p.1).

Lo que indica que, la Delegación de Personal debe reforzar los objetivos que se ha trazado en materia de tecnología, porque actualmente están desfasados y la mayoría de su recurso humano siente que no posee la formación necesaria en este

ámbito. Son sus directivos quienes deben enfocar más su atención en lo que está sucediendo y establecer medidas correctivas, a través de las cuales formen a su personal y no solo eso, sino que deben comenzar a cambiar sus equipos, y comenzar a emplear sistemas de información que automaticen la mayoría de sus procesos a fin de que sus actividades se efectúen eficientemente y al tiempo debido, sin mencionar, que se mantendrían a la vanguardia en el mundo globalizado de hoy.

Al respecto, Schumpeter J. (2008), considera la tecnología como una realidad central de la teoría económica y práctica. De manera tal, que las organizaciones de hoy deben orientar todos sus esfuerzos en la adopción de estrategias que les permitan convertirse en empresas modernas y con altos estándares de competitividad, y estos retos implican necesariamente una visión diferente de la función del individuo dentro de la organización y por ende de las TIC's. A esto no escapan las instituciones de educación superior como es el caso de la UDO quién debe establecer medidas a fin de formar a sus trabajadores en el manejo de las TIC's, lo cual contribuirá a aumentar la eficiencia de las labores que se efectúan en su seno, y por consiguiente las fortalezas con las que cuenta.

En consecuencia, se recalca lo vital que es la formación de profesionales dentro de la casa de estudios, la UDO, y de toda institución, donde la gerencia de recursos humanos, debe ser considerada como una instancia de la vida empresarial, en la cual, está la clave para enfrentar los retos de la supervivencia, la competitividad y el éxito de la empresa. Y por tanto, ésta debe estar al día en materia de tecnología, sino el resto de la organización no funciona adecuadamente.

Recordando que la administración estratégica, apoyada por la tecnología de la información, capacita a la organización para la integración de planeación y acción; puede utilizarse para formar consorcios internos entre funciones operativas distintas, que se centran en las relaciones que mantiene la empresa con entidades externas tales

como clientes, inversionistas y proveedores. En el caso de la Delegación de Personal las TIC's pueden permitir una mejor interacción entre directivos, administrativos, obreros y docentes.

Los sistemas son diseñados para atender los requerimientos de información de los distintos administradores, y se identifican utilizando metodologías estandarizadas en la evaluación de los requerimientos informativos. Las TIC's capacitan a los administradores para comunicarse al interior de la organización, y suprime buena parte de los requerimientos para ejecutar una amplia interpretación de las políticas; también capacita a los individuos que se encuentran en los niveles más bajos (docentes, administrativos y obreros) de la institución, para que contraigan mayores responsabilidades, fenómeno que los analistas de negocios han definido como aplanamiento de la organización. De igual modo, proporciona la infraestructura necesaria para el ejercicio de modelos administrativos óptimos y para conseguir que éstos funcionen, se requiere de suministro de información en todos los niveles.

Por lo anterior, el intercambio de datos procedentes de los procesos de contratación, elaboración de nóminas, autorización de pagos y otros procesos por vía electrónica, hace factible que ambos lados de la cadena productiva de valor se hallen mejor informados, ésto deriva en un nivel de calidad más alto y la disminución de los gastos generales. Por lo que se hace necesaria, de forma urgente la creación de sistemas de información automatizados que ejecuten las actividades administrativas, dentro de la Delegación de Personal y que trabajen en red con otros departamentos y divisiones dentro del núcleo de Sucre y fuera de él, cuando así se requiera.

Al reunir la administración estratégica con la Tecnología de Información, se posibilita la consecución de funciones gerenciales nuevas e integrales, así como, la adquisición de un liderazgo organizacional que apoye el desempeño de la empresa. De manera tal, que se recalca nuevamente lo necesario del uso de las TIC's en la ejecución de los

procesos administrativos, que se dan en el seno de la Delegación de Personal, a fin de hacerse más competitivos en el mercado de trabajo.

CAPÍTULO V:
EXPECTATIVAS DE LA DELEGACIÓN DE PERSONAL EN TORNO
AL EMPLEO DE LAS TIC's EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EJECUTADOS EN LA DELEGACIÓN DE PERSONAL
DEL NÚCLEO DE SUCRE

La Delegación de Personal del Núcleo de Sucre de la UDO tiene muchas metas con respecto al futuro a fin de mejorar la calidad del trabajo ofrecido a la población udistista, y en especial al personal que labora en la institución. Por lo que, a continuación se explicarán cuáles son sus expectativas y planes en torno al ámbito de las TIC's.

5.1 Plan operativo anual (POA)

El plan operativo anual es un documento formal en el que se enumeran, por parte de los responsables de una entidad facturadora (compañía, departamento, sucursal u oficina) los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio.

El plan operativo anual debe estar perfectamente alineado con el plan estratégico de la empresa, y su especificación sirve para concretar, además de los objetivos a conseguir cada año, la manera de alcanzarlos que debe seguir cada entidad.

En diferentes ocasiones en la Delegación de Personal del Núcleo de Sucre se ha elaborado el programa POA, en el cual se ha incluido el punto de automatización de

los procesos administrativos llevados a cabo en la misma, donde se incluyen: elaboración de constancias de trabajo, elaboración y registro de FP-020, una base de datos para manejar la carga familiar de los trabajadores, un programa que facilite la ruta de documentos, entre otros. Sin embargo, hasta la fecha ésto no ha sido posible porque se carece de equipos con la capacidad adecuada.

Cabe resaltar, que durante años se ha querido automatizar los procesos administrativos, sin embargo esto no se ha concretado, en oportunidades por falta de recursos, y en otras por falta de voluntad. Claro, la meta sigue siendo hacer realidad este sueño, por lo que se ha formado un equipo de trabajo comandado por la Coordinación Administrativa, que pretende transformar el sistema manual existente en uno automatizado, además de mejorar la red que hoy día les permite comunicarse.

5.2 Equipos de computación

A fin de lograr la automatización de los procesos administrativos de la Delegación de Personal, se tiene previsto adquirir nuevos equipos, ya que los existentes son difíciles de repotenciar, porque están muy obsoletos.

Los equipos que se pretenden adquirir son de última generación, nuevos procesadores que permitan al personal hacer frente al procesamiento de grandes volúmenes de información. Así como también, se pretende adquirir Swiches, cables de red, rj 45 u otro; en fin, los materiales necesarios para estructurar los puntos de red por oficina o división. Sin olvidar, que se espera reparar la acometida de Fibra de Vidrio del Área Administrativa, o comprar antenas y establecer una red inalámbrica que comunique todo el área del Núcleo de Sucre. Para lo cual, están esperando que el Rectorado envíe parte de los recursos económicos que necesitan, y así llevar a feliz término sus metas. La Coordinación Administrativa y el Decanato tratan de forma

alternativa de conseguir el apoyo de otras instituciones en la ejecución de esta gran tarea.

5.3 Sistemas de información

La Delegación de Personal junto a la Coordinación Administrativa, tiene como objetivo el diseño y desarrollo de sistemas de información automatizados, para efectuar todos y cada uno de los procesos administrativos llevados a cabo en su seno. Donde el ingreso de la carga familiar, órdenes de pago, elaboración de constancias de trabajo ocupan el primer lugar en orden de prioridades, así como la ruta de documentos a través de la cual, se pretende monitorear la ubicación de los documentos redactados en materia de personal.

5.4 Adiestramiento

La Delegación de Personal aún no tiene definido para este año el plan de adiestramiento de los empleados que allí laboran en materia de TIC's, sin embargo, todos tienen una buena disposición a aprender.

En fin, entre las expectativas de la Delegación de Personal se tiene la creación e implementación de un conjunto de aplicaciones informáticas tendientes a mejorar significativamente la ejecución de los procesos que se vienen ejecutan de forma manual en el seno de las dependencias administrativas del Núcleo de Sucre. Así, como también se persigue crear un conjunto de estrategias, acciones e indagaciones que permitan al Núcleo de Sucre mantenerse al día en materia tecnológica; sin olvidar las mejoras que han de darse en la red que comunica al *campus* universitario.

Se tiene una buena disposición de parte de las autoridades decanales y de la Delegación de Personal en materia tecnológica, por lo que están estableciéndose

metas que esperan cumplir lo antes posible, a fin de no quedar rezagados en materia tecnológica.

CONCLUSIONES

En base al estudio realizado en la Delegación de Personal del Núcleo de Sucre, se llegaron a las siguientes conclusiones.

Las TIC's representan una herramienta fundamental en el desarrollo de las actividades administrativas, aspecto que debe tener en consideración la Delegación de Personal.

Las TIC's constituyen una herramienta efectiva para el logro de los objetivos, tanto académicos como administrativos de las organizaciones. Sin embargo, en la Delegación de Personal, aún no se les ha dado la importancia que poseen.

La TI facilita la comunicación dentro de las organizaciones, ya que permiten efectuar el trabajo de una manera más rápida y eficiente, logrando así que los gerentes tomen decisiones más precisas en función de los objetivos de la organización, haciendo que ésta sea cada día más competitiva.

La Delegación de Personal, no cuentan con el espacio físico necesario para ubicar su personal y equipos. Es decir, las oficinas son sumamente pequeñas y no tienen las condiciones óptimas para el trabajo: no se cuenta con aire acondicionado; la sección de archivo está colapsada; la oficinista y la secretaria de recepción se encuentran en el pasillo, entre otros.

Los procedimientos para la actualización de registro del personal administrativo, son muy lentos debido a que tiene que pasar por varios órganos, esto ocasiona la acumulación del trabajo y la demora al momento de hacer una

clasificación del empleado. Ya que no existe un sistema de información automatizado, que aligere el trabajo.

La Delegación de Personal, coordina, controla y ejecuta las políticas, procedimientos, contratos y convenios que sean aprobados por las autoridades rectorales para el personal del Núcleo de Sucre sin la existencia de un sistema de información automatizadas, lo que retarda el procesamiento de información. Solo se hace uso de herramientas informáticas, como procesadores de texto y hojas de cálculo.

La mayoría de los trabajadores de la Delegación de personal adolece de un espíritu innovador y se siente no apto para efectuar tareas automatizadas. Lo que les hace desear, que las autoridades planeen y ejecuten planes de formación que les permita ser más competitivos en el área de trabajo.

Los equipos de computación, y medios de comunicación existentes en la Delegación de personal no son los óptimos para las labores que allí se efectúan, ya que están quedando desfasados. Existen computadores obsoletos, es decir, las características de algunos de los equipos de computación empleados en la Delegación de Personal, no son las ideales para soportar siquiera la aplicación denominada “ruta de documentos”, la cual quieren implantar los directivos de la institución. Sistema que persigue monitorear todos los documentos que entran y salen de cada dependencia administrativa, indicando si fueron o no procesadas, y la ubicación física de los mismos.

Existe un trabajador que no cumple con el perfil del cargo dentro de la Delegación de Personal.

En la Delegación de Personal no existe un manual de Normas y Procedimientos, en donde se detallan y describan, los pasos a seguir para desempeñar labores de trabajo.

Gran parte del procesamiento de información se hace de forma manual, lo que acarrea acumulación de trabajo, descontento de trabajadores, bajo rendimiento en el trabajo, y mayor tiempo en la ejecución de tareas. Una de las oficinistas no tiene asignado computador a fin de efectuar sus tareas, lo que trae como consecuencia que no puede procesar las solicitudes que llegan a la Delegación con prontitud, retardándose las actividades y procesos que se relacionan con las mismas.

Los documentos que son necesarios para llevar a cabo algunos procedimientos administrativos llegan tardíamente, por lo que no se ejecutan las tareas relacionadas con los mismos al tiempo debido.

La Coordinación Administrativa del Núcleo de Sucre, esta trabajando actualmente en la creación de una propuesta para la creación e implementación de un conjunto de sistemas informáticos que mejoren significativamente la ejecución de los procesos administrativos ejecutados en el seno de las dependencias administrativas del Núcleo de Sucre. A la vez de planear mejoras en la red que comunica al campus universitario.

Se tiene una buena disposición de parte de las autoridades decanales y de la Delegación de Personal en materia tecnológica, por lo que están estableciéndose metas que esperan cumplir lo antes posible, a fin de no quedar rezagados en materia tecnológica.

RECOMENDACIONES

Se sugieren las siguientes recomendaciones.

Aplicar nuevas estrategias para modificar la aplicación de los procesos administrativos de la Delegación de Personal, no solo para adaptarse a las exigencias tecnológicas, sino también para el logro de mejores resultados.

Implementar herramientas tecnológicas para el buen funcionamiento de los procedimientos que se llevan a cabo en la Delegación de Personal de la UDO Núcleo de Sucre. Es necesario, adquirir nuevos equipos de computación e incorporarse a la Delegación de Personal, así como, desarrollar otro software de aplicación a fin de automatizar procesos.

Los administradores deben estar actualizados, en cuanto a los avances de las tecnologías de información que se requiera, con el fin de mantenerse a la vanguardia de las innovaciones tecnológicas en materia de personal.

En la Delegación de Personal, debe diseñarse un Manual de Normas y Procedimientos en donde se detallen y se describan, los pasos a seguir para efectuar sus labores de trabajo.

Los documentos que son necesarios para llevar a cabo los procedimientos mencionados y analizados, deben ser suministrados en su totalidad para tener coherencia y lograr la ejecución en los procesos que se llevan a cabo para la actualización de los registro.

Al contratar personal hay que analizar que cumpla con el perfil del cargo y estimular al personal que no cumple con el mismo a que continúe con sus estudios.

Las TIC's deben formar parte de las políticas empresariales y particularmente de las instituciones, solo así podrán alcanzar un crecimiento económico sostenido, es decir, ofrecer un mejor servicio y optimizar los recursos a utilizar.

Se debe dar seguimiento a todos los procedimientos para agilizar la trayectoria de los mismos.

Las innovaciones a efectuar en la Delegación de Personal deben ser de impacto, en ocasiones radicales, incrementales y organizacionales, desarrollándose simultáneamente el área tecnológica. Lo que indica, que no puede esperar terminar una etapa para empezar la siguiente.

Es necesario capacitar y formar a los empleados, ya que el uso de las TIC's no es sólo un incentivo para ellos, sino que se convierte en una herramienta necesaria para su productividad y para el rendimiento de su trabajo.

La Delegación de Personal debe considerar un plan de TIC's que considere actuaciones en cada uno de los siguientes aspectos: dirigir, crear, actuar y monitorizar.

BIBLIOGRAFÍA

Textos

ARIAS, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (5 ed). Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

CANGA, J. (1988). *La Prensa y las Nuevas Tecnologías. Manual de la Redacción Electrónica*. Ediciones Deusto S.A. Madrid, España.

COHEN, D. y **ASIN, E.** (2000). *Sistema de información para los negocios. Un enfoque para la toma de decisiones* (3 ed). Editorial Mc Graw Hill. México.

CORDEIRO, J. (1998). *El Combate Educativo del Siglo*. Ediciones CEDICE. Caracas.

HURTADO, J. (1999). *Metodología de la Investigación*. Fundación SYPal. Caracas.

LAUDON K. y **LAUDON J.** (2004). *Sistemas de Información Gerencial*. (8 ed). Editorial Pearson Educación. México.

MELINKOFF, R. (1990). *Los Procesos Administrativos*. Editorial Panapo. Caracas.

MURDICK y **ROSS.** (1971). *Sistema de información basados en computadoras para la administración moderna*. Editorial Diana.

REBOLLOSO, R. (2000). *Globalización y las nuevas tecnologías de información*. Editorial Trillas. México.

REYES, A. (1988). *Administración de empresas*. Editorial Limusa. México.

RUGMAN, A. y **HODGETTS, R.** (1997). *Negocios Internacionales: Un enfoque de administración estratégica*. Mc. Graw Hill.

Trabajos de Grado

FRANQUIZ, A.; PATIÑO, J.; RIVERO, J. (2006). *Las tecnologías de la información y comunicación (tic's) y su impacto en las instituciones financieras y en las empresas de servicio de telefonía celular en la ciudad de cumaná, durante el período 2003-2006*. Cumaná, Edo. Sucre.

GONZÁLEZ A., Y. y SEIJAS, A. (2005). *Análisis de la aplicación de la tecnología de información y comunicación (tic) como elemento estratégico para las instituciones bancarias de la ciudad de cumaná-edo. Sucre durante el año 2003*. Cumaná. Edo. Sucre.

LÓPEZ, J. y AMAYA, J.(2007). *Tecnologías de información y comunicación medio para lograr la competitividad en el área contable*. Cumaná, Edo. Sucre.

PAREJO., R. y SUARÈZ., J. (2007). *Procedimientos administrativos para la actualización de Registros de los Empleados, que se llevan a cabo en la Delegación de Personal, del Núcleo de Sucre, de la Universidad de oriente*. Trabajo de grado. U.D.O. Sucre.

ROJAS, A. (2003). *Análisis de los Procedimientos Administrativos para la Contratación del Personal Obrero Administrativo que se lleva a cabo en la*

Delegación de Personal del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.
Cumaná, Edo. Sucre.

Artículos en páginas Web

AMUNDARAIN, A. (S.F). *Procesos Administrativos.* Disponibles en:
<http://www.monografias.com/trabajos17/procesos-administrativos/procesos-administrativos.shtml>.

Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) (S.F). *¿Qué son las TIC'S?*
Disponibile en: <tp://www.aladi.org/NSFALAI/ecomerc.NSF/Faqs?OpenPage>.

AYALA, S. (2004). *Reclutamiento y Selección de Personal.* Disponible en:
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/reclutamientoyleccionpersonal/

BALZA, M. (2003). *Las nuevas comunicaciones.* Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos28/nuevas-comunicaciones/nuevas-comunicaciones.shtml>.

CABRERA, E. (2006). *La Administración de Empresas, Procesos Administrativos.*
Disponibile en: http://www.wikilearning.com/monografia/la_administración_de_empresas_-_proceso_administrativo_i/11860-6.

Diccionario de informática (1993). *Software.* Disponible en:
<http://209.85.165.104/search?q=cache:D5tFf0HbZmYJ:www.tecnoneet.org/docs/2000/II-2000.pdf+t%C3%A9rminos+gen%C3%A9ricos+que+se+aplican+a+Los+>

omponentes+de+un+sistema+inform%C3%A1tico+que+no+son+tangibles+o+f
%C3%ADsicos,+como+los+programas.&hl=es&ct=clnk&cd=2&gl=ve

ETIC (2008). *Tecnología de la Información y Comunicación*. Bolivia. Disponible en: <http://www.etic.bo/Capitulo1/TIC.htm>.

Centro Nacional de la Tecnología de Información (CNTI). Disponible en: <http://www.cnti.gob.ve/>

FERNÁNDEZ, R. (2000). *Internet*. Disponible en: http://crismattweb.tripod.com/glosario_internet.html#ref_RFCALVO.

GENATIOS, C. (2000). *Importancia de las TIC's*. Disponible en: http://www.analitica.com/bitiblio/carlos_genatios/tic.asp.

HUIDOBRO, J. (2002). *Nuevas tecnologías. Impacto en las empresas*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/nvas-tecnologias/nvas-tecnologias.shtml>.

MACHIN, M. (2008). *El uso de las TIC para el aprendizaje de la Programación*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos55/tic-en-programacion/tic-en-programacion.shtml>.

MARQUÉZ, P. (2000). *Las Tic y sus aportaciones a la sociedad*. UOC. Barcelona. Disponible en: <http://dewey.uab.es/PMARQUES/tic.htm>.

MARTÍNEZ, S. (2001). *El impacto de la informática en la educación*. Disponible en: <http://www.ciberhabitat.gob.mx/universidad/ui/eadei/eadev.htm>.

PÉREZ, M. (S.F). *Selección de personal.* Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos10/seper/seper.shtml?relacionados>.

S. A. (2008). *Definamos tecnología.* Disponible en: tp://curanilahue.net/index.php?option=com_content&task=view&id=120&Itemid=222.

S. A. (2004). *Introducción a las Redes Inalámbricas.* Disponible en:
http://209.85.165.104/search?q=cache:sg_we06oU2EJ:www.ciefp-Santander.org//DOCUMENTOS/WI-FI-COLEGIOS-204.doc+conjunto+de+dispositivo+sinform%C3%A1ticos,+tales+como:+ordenadores,+impresoras,+entre+otros.+Conectados+entre+s%C3%AD.&hl=es&ct=clnk&cd=5&gl=ve&lr=lang_es

VEGA, E. Los Sistemas de Información y su importancia para las organizaciones y *empresas.* Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/simparalas.htm>.

WIKIPEDIA (2008). *Hardware.* Disponible en:
<http://es.wikipedia.org/wiki/Hardware>.

WIKIPEDIA (2008). Toma de decisiones. Disponible
http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuesta para trabajadores de la Delegación de Personal.

Nº Encuesta: _____

Fecha: _____

Lea detenidamente las preguntas que se formulan a continuación y señale con una “X” la respuesta:

1. ¿Todas las oficinas tienen computador asignado?

SI

NO

Si es afirmativa su respuesta, indique el número de computadores por oficina:

2. ¿Tiene usted un computador asignado?

SI
NO

Si es afirmativa su respuesta indique los programas que posee

2.1 ¿Posee su computador conexión a internet?

SI
NO

2.2 ¿Conoce usted todos los programas que tiene gravado su computador?

SI
NO

2.3 ¿Está satisfecho con la máquina que tiene asignado?

SI
NO

Si su respuesta es negativa diga el porque de su insatisfacción:

2.4 ¿Qué cambiarías?

3. ¿Utilizan ustedes algún sistema de información?

Si la respuesta es positiva. Indique ¿Cuál?

3.1 ¿Para qué se utiliza?

3.2 ¿Quién lo utiliza?

3.3 ¿Sabe usted en que lenguaje de programación fue creado?

Indique cual _____

4. ¿Considera usted que hace falta actualización en materia tecnológica en su oficina?

Si NO

4.1 ¿Por qué?

5. ¿Considera usted que posee los conocimientos necesarios en el área de

informática para realizar su trabajo?

SI

NO

5.1 ¿Por qué?

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) como elemento estratégico en los procesos administrativos llevados a cabo en la delegación de personal de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Ramos C, Karina del V	CVLAC	15.935.520
	e-mail	karmela_159@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

- Tecnología
- Internet
- Intranet
- Extranet
- Software
- Hardware
- Proceso administrativo

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	
	Administración

Resumen (abstract):

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), en la actualidad han producido grandes cambios en el entorno de las empresas y organizaciones como consecuencia de los avances producidos por las mismas. En este nuevo entorno tan complejo y cambiante, es necesario disponer en todo momento y de forma rápida de información suficiente, actualizada y oportuna a través de ordenadores electrónicos y de medios de comunicación así como también hace falta el esfuerzo de las personas innovadoras de productos y servicios dentro de esta área. E tal sentido, los procesos administrativos emplean sistema de información empresarial a fin de alcanzar los objetivos y metas establecidas por distintas instituciones sean estas públicas o privada. En la universidad de Oriente Núcleo de Sucre, algunas dependencias no cumplen a cabalidad con los procedimientos administrativos y no se mantienen actualizados en materia tecnológica; tal es el caso de la Delegación de Personal, ente que se encarga de procesar toda la información relacionada con el Recurso Humano que labora en el órgano universitario. De manera tal, que el objetivo del presente proyecto consistió en "Analizar la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) como elemento estratégico en los procesos administrativos llevados a cabo en la Delegación de Personal de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre" para llevar a cabo fue necesario un estudio de tipo descriptivo, con un diseño de campo y documental; además las fuentes de información utilizadas fueron primarias y secundarias. Encontrándose que, el personal de la división estudiada no esta al día con los cambios que han sufrido en los últimos años, algunos elementos informáticos, como el software y hardware, sus equipos están obsoletos, y por lo tanto también lo están las versiones de algunos programas instalados.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Luisa Sánchez	R OL	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	C VLAC	10.462.948
	e -mail	lusanv@hotmail.com
	e -mail	
Luis Martínez	R OL	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	C VLAC	8.366.538
	e -mail	lmartinez2021@yahoo.es
	e -mail	
María González	R OL	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	C VLAC	11.833.975
	e -mail	mariamagg@yahoo.com
	e -mail	

Fecha de discusión y aprobación:

2.009	05	21
-------	----	----

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre del archivo	Tipo MIME
TESIS_KR	Aplicación/Word

Alcance:

Espacial: **Universal**
(Opcional) _____

Temporal: 6 meses
(Opcional) _____

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciada en Administración

Nivel asociado con el trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Administración

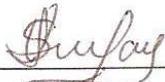
Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre

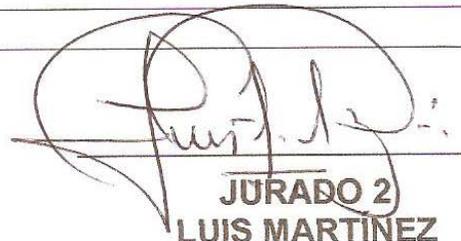
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

Derechos:

Los autores garantizamos en forma permanente a la universidad de oriente-
Núcleo de sucre el derecho de archivar y difundir el contenido de esta tesis
Solo para uso interno, esta difusión será con fines educativo, que contribuirá
Al cambio en las condiciones académicas y actitudinal de los jóvenes
Universitarios y al mismo tiempo servir de instrumento de consulta y
Orientación a las personas interesadas en el tema.



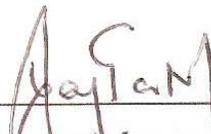
JURADO 1
LUISA SÁNCHEZ
C.I.: 10.462.948



JURADO 2
LUIS MARTÍNEZ
C.I.: 8.366.538



TUTOR
MARIA GONZÁLEZ
C.I.: 11.833.975



SUBCOMISIÓN DE TESIS