

La Universidad que Siembra

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO REGIONAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN: GERENCIA
GENERAL**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA OPTIMIZAR LA
GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL
CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO APURE**

**Requisito parcial para optar al grado de
Magister Scientiarum en Administración
Mención, Gerencia General**

**Autor: Ing. Herbert Matute
C. I: 11.758.623**

Tutor: Dr. Aristóbulo Leguizamón

San Fernando de Apure, Octubre de 2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Aristóbulo Leguizamón, cédula de identidad N° 9.875.052, en mi carácter de tutor del Trabajo Especial de Grado, titulado, SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO APURE, presentado por el ciudadano Herbert Baumeister Matute Reyes, para optar al título de Magíster Scientiarum por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Fernando de Apure, a los 25 días del mes de Octubre del año 2017.

Nombre y Apellido: Aristóbulo Leguizamón

Firma de Aprobación del tutor

Fecha de entrega: _____

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso, por haber puesto en mí la corona de la insistencia y por dotarme de mucha fe y confianza para todo lo que realizo, por facilitarme las cosas, por guiarme y por darme trabajo, entendimiento y sabiduría.

Infinitamente a mis hijos, SAMANTHA, BÁRBARA y ALHJAN, por su respeto, consideración, paciencia y por enseñarme a enfrentar los obstáculos con alegría. LOS AMO.

Mi madre; TRINA, lo prometido es deuda, tus éxitos siempre ha sido un ejemplo y un orgullo para mí. Quiero decirte que, gracias a ti, este proyecto significó una inspiración. Lo logramos gracias a tus consejos que día a día me das. Gracias por tanto Amor .TE AMO MAMÁ.

Con mucho cariño y con el corazón en la mano, quiero decirle a PABLO, mi padre, gracias por tu amor y tu apoyo integral, por haber estado allí en cada momento de esta lucha y continuar siempre, cada día, de una manera comprensiva y pura a mi lado apoyándome en todo momento. TE AMO PAPÁ.

A mi tutor académico, Dr. ARISTÓBULO LEGUIZAMÓN a quien le agradezco infinitamente por su total apoyo, amistad y orientación para el logro de esta meta. GRACIAS.

A nuestra universidad por albergarnos, donde logramos conseguir los conocimientos que nos han permitido alcanzar esta meta.

A todos los profesores de esta casa de estudios, que dieron sus conocimientos y que contribuyen día a día a formar profesionales. En especial a las Dras. Trina Macías y Kristal Mujica, gracias por su apoyo, consideración y orientación en los momentos precisos.

A mis amigos y compañeros Lcdos. Dulfatt Castro, Cristóbal Rivero y los Ings. Javier Pérez y Oswaldo Rubio, gracias por su apoyo, comprensión y amistad con la que compartí muchos momentos. Nunca los olvidaré

A mis compañeros de Estudio en especialmente Erika, Carmen, Idayris, y Anny, con quienes no solo compartí momentos buenos y malos sino también de los que aprendí muchísimo. Gracias por su amistad.

A mi jefa, amiga y compañera de trabajo, Lcda. Anny Núñez, a quien le agradezco tanta paciencia y consideración, para ausentarme de mi sitio de trabajo y poder desarrollar esta investigación. GRACIAS POR TANTO.

Igualmente, quiero agradecer a todos aquellos que con sus comentarios, buenos y malos, contribuyeron a que hoy pueda cerrar esta etapa especial de mi vida, de una manera exitosa. A todos aquellos que nunca han dejado de creer en mí... gracias por contribuir a que hoy pueda ser una mejor persona y un mejor ser humano.

DEDICATORIA

A mi Dios Todopoderoso que siempre estás en mi camino y en mi corazón acompañándome en los momentos más difíciles de la vida, ayudándome a romper obstáculos y afrontar los retos que me has puesto en la vida, gracias Dios por haberme dado los conocimientos y el apoyo espiritual necesario para hoy estar cumpliendo con uno más de mis grandes éxitos. Dame fuerzas y ganas para seguir luchando, y nunca me abandones.

A mis hijos Samantha S. Bárbara S. y Alhjan C., que son mi inspiración, la razón y mi mayor motivo para seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de progreso, ellos son quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, quiero ser el ejemplo y dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, encomendado a Dios Todopoderoso, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo LOGRAR. Gracias por tanto amor...LOS AMO....!

A mis padres Juan Pablo y Trina Omaira, compañeros incondicionales, grandes seres con un espíritu increíble, ejemplos de lucha, de amor y comprensión, apoyo que siempre me han brindado. Gracias por tanto amor...!

A todos mis Hermanos, fuente de mi inspiración para ustedes este triunfo. Gracias por tanto amor...!

A mis sobrinos, quienes han sido y serán mi motivación, inspiración y felicidad, todo mi amor para ustedes. Gracias por tanto amor...!

**¡DEDICADO A MIS SERES MÁS QUERIDOS, CON TODO MI
ESFUERZO Y DEDICACIÓN!**

INDICE GENERAL

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS	VIII
TABLAS	VIII
FIGURAS	VIII
RESUMEN.....	IX
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.2.1 <i>Objetivo General</i>	8
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	8
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
CAPITULO II.....	11
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	11
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.2 RESEÑA HISTÓRICA DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO APURE	13
2.3 BASES CONCEPTUALES	14
2.3.1 <i>Definición de Organización</i>	14
2.3.2 <i>Recursos Humanos</i>	14
2.3.3 <i>Nóminas de Pago</i>	14
2.3.4 <i>Contrato Colectivo</i>	15
2.3.5 <i>Registros</i>	16
2.3.6 <i>Preparación de la nómina</i>	16
2.3.7 <i>Pago</i>	16
2.3.8 <i>Deducciones</i>	17
2.3.9 <i>Autorización</i>	18
2.4 REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....	18
2.4.1 <i>Disminución de errores</i>	18
2.4.2 <i>Toma de decisión</i>	19
2.4.3 <i>Plataforma</i>	20
2.4.4 <i>Manejo rápido y personalizada</i>	20
2.4.5 <i>Formatos</i>	21
2.4.6 <i>Teoría General de Sistema</i>	21
2.4.7 <i>Tecnología de la Información</i>	21
2.4.8 <i>Sistemas de Información</i>	22
2.4.9 <i>Sistemas de Información Gerencial</i>	23
2.4.10 <i>Base de Datos</i>	23
2.4.11 <i>Software libre</i>	24
2.4.12 <i>Internet</i>	24
2.4.13 <i>PHP</i>	25
2.5 BASES LEGALES	25
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	27
CAPITULO III	29
MARCO METODOLÓGICO	29
3.1 ENFOQUE O PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	30

3.4	TIPO SEGÚN EL NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.5.1	<i>Población</i>	31
3.5.2	<i>Muestra</i>	32
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.6.1	<i>Técnicas de recolección de información</i>	33
3.6.2	<i>Instrumentos de recolección de información</i>	33
3.6.3	<i>Validez del Instrumento</i>	34
3.6.4	<i>Confiabilidad del Instrumento</i>	34
3.7	PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.7.1	<i>Fase Bibliográfica:</i>	35
3.7.2	<i>Fase de campo:</i>	35
3.7.3	<i>Fase de Diseño de la Propuesta</i>	36
3.7.4	<i>Técnica de Análisis de Datos</i>	36
CAPITULO IV		37
ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS		37
4.1	ANÁLISIS DE LA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	37
4.2	ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO	39
4.3	RESUMEN DEL ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO	51
4.4	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	54
4.5	REQUERIMIENTOS DE ENTRADA	54
4.6	REQUERIMIENTOS DE PROCESAMIENTO	55
4.7	REQUERIMIENTOS DE SALIDA	56
4.8	REQUERIMIENTOS DE LA INTERFAZ CON EL USUARIO	56
CAPITULO V.....		57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		57
5.1	CONCLUSIONES	57
5.2	RECOMENDACIONES	58
CAPITULO VI		59
SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL DE NÓMINA Y PRESTACIONES SOCIALES		59
6.1	PRESENTACIÓN	59
6.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	59
6.3	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	60
6.4	ARQUITECTURA FÍSICA DEL SISTEMA	61
6.5	CARTA ESTRUCTURADA	61
6.6	DESCRIPCIÓN MODULAR DE LA PROPUESTA.....	62
DISEÑO DE PANTALLAS DEL SISTEMA PROPUESTO		64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		72
ANEXOS.....		75
ANEXO A: GLOSARIO DE TERMINOS		76
ANEXO B: CUESTIONARIO.....		80
CUESTIONARIO		80
ANEXO C: MODELO DE ENTREVISTA.....		86
ANEXO D: FORMATO DE VALIDACION.....		89

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables	28
Tabla 2. Población de la Investigación	32
Tabla 3. Indicador Contrato Colectivo.....	39
Tabla 4. Indicador Registros	40
Tabla 5. Indicador Registros	41
Tabla 6. Indicador Pago	42
Tabla 7. Indicador Deducciones	43
Tabla 8. Indicador Autorización.....	44
Tabla 9. Indicador Disminución de Errores	45
Tabla 10. Indicador Toma de Decisiones.....	46
Tabla 11. Indicador Plataforma	47
Tabla 12. Indicador Manejo Rápido y Personalizada	48
Tabla 13. Indicador Acceso Seguro.....	49
Tabla 14. Indicador Formato	50
Tabla 15. Carta Estructurada. Sistema Propuesto.....	62
Tabla 16. Descripción modular	62

FIGURAS

Figura 1. Indicador Contrato Colectivo	39
Figura 2. Indicador Registros	40
Figura 3. Indicador Preparación de la Nómina.....	41
Figura 4. Indicador Pago	43
Figura 5. Indicador Deducciones	44
Figura 6. Indicador Autorización.....	44
Figura 7. Indicador Disminución de Errores	45
Figura 8. Indicador Toma de Decisiones	46
Figura 9. Indicador Plataforma.....	47
Figura 10. Indicador Manejo Rápido y Personalizado.....	48
Figura 11. Indicador Acceso Seguro.....	49
Figura 12. Indicador Formato.....	50
Figura 13. Pantalla de ingreso al sistema	64
Figura 14. Pantalla principal del sistema	64
Figura 15. Pantalla menú Registro.....	65
Figura 16. Pantalla menú Nómina	65
Figura 17. Pantalla menú Nómina con el submódulo Prestaciones Sociales	66
Figura 18. Pantalla menú Presupuesto	66
Figura 19. Pantalla menú Constancias	67
Figura 20. Pantalla menú Sistema	67
Figura 21. Pantalla menú Usuarios	68
Figura 22. Pantalla Módulo Registro, opción Registro de Trabajador	68
Figura 23. Pantalla Módulo Nómina, opción Generar Nómina.....	69
Figura 24. Pantalla Módulo Presupuesto, Consulta de Partidas de personal	69
Figura 25. Pantalla Módulo Sistema, opción Respaldo de Sistema	70
Figura 26. Pantalla mensaje de salida del sistema	70
Figura 27. Pantalla imprimir Constancia de Trabajo.....	71

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
UNELLEZ
VICE RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GERENCIA GENERAL

**SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LA
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL CONSEJO
LEGISLATIVO DEL ESTADO APURE**

Autor: Ing. Herbert Matute

C. I: 11.758.623

Tutor: Dr. Aristóbulo Leguizamón

Año: 2017

RESUMEN

La automatización de los procesos de las empresas es fundamental para subsistir en el medio que la rodea. Esta investigación tiene como finalidad proponer un sistema de información gerencial para optimizar la gestión de la dirección de recursos humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure. La metodología en la que se sustenta esta investigación es de carácter descriptivo, dentro de la modalidad de proyecto factible. La población en estudio esta formada por el personal que labora en la dirección de recursos humanos de la institución. Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron son la revisión bibliográfica, el cuestionario y la guía de entrevista. Con el levantamiento de información se determinó que las causas que originan la situación problemática se debe a la falta de confiabilidad de la información y a los métodos inadecuados para manejar gran volumen de datos, conllevando al diseño del sistema propuesto, utilizando tecnología Web bajo software libre con PHP como lenguaje de programación, HTML como lenguaje de marcado de hipertexto, java script lenguaje de programación del lado del cliente, MySQL el sistema manejador de la base de datos y el servidor Web Apache.

Palabras claves: Sistema de información gerencial, dirección de recursos humanos, nóminas y prestaciones sociales.

INTRODUCCIÓN

En la revolución científica tecnológica, uno de los temas más importantes es el avance del mundo de la automatización, porque proporciona diversas herramientas modernas que permiten insistir en la búsqueda de la optimización de la organización, logrando así la sistematización de sus procesos y la consecuente rapidez, seguridad exactitud de los mismos.

En la última década, los sistemas de información gerencial han adquirido presencia dentro de la gestión de recursos humanos. Actualmente, el tratamiento, para manejo y difusión de la información, es uno de los puntos vitales dentro de los criterios de actualización de las organizaciones, ya que permite el perfeccionamiento del sistema de la calidad de los servicios que ofrecen. Estos sistemas están basados en métodos descriptivos de las situaciones y los parámetros necesarios para un mejoramiento continuo de los procesos.

La presente investigación tiene como finalidad proponer un sistema de información gerencial para optimizar la gestión de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure, con el propósito de automatizar los procesos y actividades inherentes a la gerencia de recursos humanos de la institución. El desarrollo de esta investigación esta estructurada de la siguiente manera:

El capítulo I, denominado El Problema, aquí se describe el objeto de estudio de la investigación, se realiza la formulación del problema, importancia de la investigación, objetivo general y los objetivos específicos, así como, se define el alcance y limitaciones.

El capítulo II, se refiere al marco teórico, donde se exponen los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y la operacionalización de variables.

El capítulo III, el marco metodológico, en el cual se presenta de manera detallada información acerca del tipo de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de validación de datos, el procedimiento metodológico, la validez, la confiabilidad y la técnica del análisis de datos.

El capítulo IV, Análisis de datos y resultados. Se analizan los resultados obtenidos en la revisión bibliográfica, los resultados del cuestionario aplicados al personal de la Dirección de Recursos Humanos se muestran en cuadros y se visualizan con gráficos de barra, junto con el análisis respectivo que permitió llegar a resultados y se analizan los resultados de la entrevista del personal.

Luego se ubican en el capítulo V, las conclusiones y recomendaciones que expresan de manera resumida todo lo que se ha obtenido con la investigación, y sugiere formas para su mejor aprovechamiento.

El capítulo VI, se refiere al diseño, aquí se elabora la solución propuesta, se describe la presentación, la fundamentación teórica, descripción de la propuesta, arquitectura física del sistema, carta estructurada y diseño de la interfaz de usuario.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La influencia de los avances tecnológicos que se ha logrado a través del tiempo, sin lugar a duda, hoy por hoy se encuentra muy marcada en la vida humana, más aún si se hace referencia al papel protagónico que tiene el ser humano junto con la tecnología en el proceso de globalización. Como resultado de ello, se observa que a nivel mundial la mayoría de las organizaciones públicas y privadas, hacen uso de sistemas de información para la realización de sus actividades en búsqueda de lograr mejores resultados y con el propósito de garantizar una posición competitiva en el entorno donde ésta se desenvuelve.

Aunado a esto, es necesario resaltar, que los sistemas de información gerencial son el resultado de la interacción colaborativa entre personas, tecnologías y procedimientos, orientados a solucionar problemas empresariales. Estos sistemas se diferencian de los sistemas de información comunes, que para analizar la información utilizan otros sistemas que se usan en las actividades operacionales de la organización. Académicamente, el término es comúnmente utilizado para referirse al conjunto de los métodos utilizados en la gestión de la información vinculada a la automatización o apoyo humano de la toma de decisiones en la empresa.

Se debe precisar que, para responder a los retos planteados por la nueva situación económica y tecnológica mundial, se impulsa una dinámica inclinada a dar a conocer los elementos necesarios que le brinde un avance en este campo. Para ello se permite desarrollar esta investigación, que preste soporte a las diferentes áreas que involucran las necesidades de capacitación de sectores que desean utilizar la información como herramienta para encontrar nuevas y mejores oportunidades laborales. En el mundo empresarial, han permitido el desarrollo de la humanidad “información se convierte en el recurso estratégico y generador de

cambio en esta sociedad”, Según Heredero (2006). Actualmente en las pequeñas y medianas empresas existe la necesidad de desarrollar proyectos de Sistemas de Información Gerencial (SIG) que permita tomar decisiones correctas. Como síntomas o pruebas de ello tenemos por ejemplo la falta de estrategias de crecimiento, una inadecuada utilización de las tecnologías y conocimientos, propiciando pérdidas de recursos, debilidad financiera y deficiencias en toda la organización.

No obstante, en la actualidad existe un gran número de empresas que carece de ventajas para tener una mayor accesibilidad a las tecnologías para desarrollar un Sistema de Información Gerencial, debido a varias razones como: costos elevados, carencia de recursos, falta de acceso a la información, entre otros; En un ambiente de evolución tecnológica, el reto es lograr que la mayoría de los usuarios aprovechen las opciones disponibles para producir eficiencia e innovación en su trabajo cotidiano. Por ello, las Tecnologías de Información forman un factor determinante para dar lugar al crecimiento de cualquier empresa.

Sin embargo, "los sistemas de información gerencial no reemplazan a los sistemas de información transaccional, sino que todos los sistemas de información gerenciales incluyen procesamiento de transacciones", según Kendall y Kendall (1997). Estos sistemas de información gerencial son una extensión de un sistema de información transaccional, ya que también están en la capacidad de generar información para la toma de decisiones. En ocasiones nos preguntamos, ¿Por qué es necesario un sistema de información gerencial para una organización? Las razones pueden ser muchas, pero se pueden resumir en:

- Oportunidad, que nos permite lograr un control eficaz de una organización, tomando a tiempo medidas correctivas en caso de ser necesarias, antes de que se presente una gran desviación respecto de los objetivos planificados con anterioridad.
- Cantidad: Es probable que los gerentes casi nunca tomen decisiones acertadas y oportunas si no disponen de información suficiente, pero tampoco deben verse desbordados por información irrelevante e inútil (redundancia), pues ésta puede llevar a una inacción o decisiones desacertadas.

- Relevancia: Reducción de costos.

En la actualidad, las organizaciones públicas y privadas, necesitan de un sistemas de información gerencial que le permita desarrollar un mejor funcionamiento en el desarrollo de sus actividades para monitorear, controlar, tomar decisiones y administrar, aun cuando el principal problema con el que tratan dichos sistemas, cabría preguntarse: ¿funcionan bien las cosas?. “Los sistemas de información gerencial como el estudio de los sistemas de información en los negocios y la administración”, Según Laudon y Laudon (2012) Pp. 47.

No obstante, los sistemas de información gerencial han facilitado notablemente el uso de la información, en la toma de decisiones en los ámbitos empresariales, y en diversos tipos de negocios ya sean de producción, hospitales, centros de abastecimiento y distribuidores, así como en todos los niveles de las organizaciones como son: niveles de alta gerencia, niveles medios y niveles operacionales. En ese mismo contexto, los sistemas de información gerencial proveen a los gerentes de estos niveles, reportes sobre el desempeño actual de la organización. Esta información se utiliza para supervisar y controlar la empresa u organizaciones, además de predecir su desempeño en el futuro.

Aunado a esto, Venezuela no escapa del auge de implementación de los sistemas de información gerencial, tomando en consideración, que con el uso de estos sistemas las nuevas tecnologías de información y comunicación las instituciones se ven en la necesidad de hacerlo por diferentes razones, entre ellas, integración de las actividades tecnológicas, rapidez en el proceso de sus operaciones, competitividad en su entorno, mejorar la calidad del trabajo y tener información necesaria y oportuna para la toma de decisiones. En ese sentido, los sistemas de información gerencial es una solución organizacional y administrativa, basada en la tecnología de la información que brida el buen funcionamiento de las actividades que se desarrollan.

Sin embargo, de esta realidad no escapan las instituciones públicas del Estado Apure, las cuales en su mayoría no cuentan con sistemas de información gerencial que le brida apoyo en el desarrollo de sus actividades, realizando la ejecución del mismo modo tradicional y lo que es peor aun, se puede observar en aquellas instituciones que no poseen sistemas automatizados, No obstante; es

importante resaltar que en la actualidad, en la dirección de recursos humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure, en los departamentos de control de nóminas y de cálculos de prestaciones sociales, los analistas realizan los cálculos en hojas de Excel y con un sistema de información manual; característica que llama la atención por el papel fundamental que ejerce el poder legislativo en el desarrollo del Estado y con esto solo evidencia el retraso tecnológico de la institución con respecto a otras. Los departamentos de Prestaciones Sociales y Control de Nóminas dependientes de esta Dirección la cual tiene como funciones primordiales cálculos de antigüedad y liquidación del personal. Elaboración de nóminas de pago de esta institución, tales como: Personal de Alto Nivel y de Dirección, Empleados (fijos o contratados), Obreros (fijos o contratados), Diputados Jubilados, Legisladores Activos, Personal Jubilado, Personal Incapacitado, bonos vacacionales, bono de fin de año, entre otros, que serán descritos con mayor detalles posteriormente en el presente documento.

Ahora bien, a este análisis precedente, en el Consejo Legislativo del Estado Apure se plantea el problema de cómo llevar un control efectivo en el desarrollo de las actividades en la Dirección de Recursos Humanos, tales como, el cálculos de prestaciones sociales se realiza en hojas de reciclaje, para estos cálculos se debe ubicar cada expediente de los trabajadores. La elaboración de las nóminas se efectúa de forma manual, la inclusión de un trabajador a dicha nómina implica un proceso tardío ya que el procedimiento es llevado de forma manual y que en ocasiones olvida aperturar los expedientes o simplemente no son archivados de forma correcta, de igual forma la pérdida de información para el cálculo de la nómina, como es el caso de las retenciones de ley, beneficios contractuales, entre otros, es constante por lo que retrasa los pagos de las quincenas y trae como consecuencia protestas constantes, descontento general impidiendo de manera absoluta el desarrollo de las actividades rutinarias dentro de la institución. Este problema no solo afecta la operatividad y rendimiento de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, sino principalmente en el desempeño de los Departamentos adscrito a esta dirección.

En consecuencia de lo expresado anteriormente, surge el planteamiento por parte de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del

Estado Apure, la necesidad de contar con una herramienta tecnológica especializada, que permita en la ejecución del desarrollo las actividades de esta gerencia, mayor organización, eficiencia, eficacia y sobre todo que la información suministrada sea veraz y oportuna. Sin duda alguna este planteamiento es originado por los síntomas manifestados por la Directora de Recursos Humanos, como son: Inconformidad de los empleados por falta de información para el cálculo de las prestaciones sociales del personal egresados de la institución y/o cambio de estatus de nómina en el caso de pasar a jubilado, retraso en el pago de salarios debido a que la elaboración de la nómina se efectúa de forma manual por lo que requiere revisar constantemente los expedientes de los trabajadores y eso implica un procedimiento lento y engorroso.

Cabe resaltar, que en esta investigación se pudo detectar interrupciones frecuentes por traspapelo de información porque no existe un control en la información, esta es manejada por separado por lo que los expedientes pocas veces reposan en los archivos, por el contrario, son manipulados por varias personas a la vez, lo que trae como consecuencia que en ocasiones se traspapelen. Falta de confiabilidad y seguridad de la información, no se pueden detectar vicios dentro de la nómina, ya que no existe una herramienta automatizada que emita un mensaje de alerta cuando un dato esta duplicado. Duplicidad de Registros por lo cual el sistema actual no cuenta con un sistema de seguridad adecuado solo tiene claves de accesos a los computadores que la mayoría del personal de los departamentos maneja.

A raíz de la situación planteada, se propone en esta investigación el desarrollo de un sistema de información gerencial, orientado a satisfacer las necesidades en la información, gestión y administración, y que permita optimizar la gestión de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure. En consecuencia a lo planteado anteriormente, durante esta investigación se pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los procesos de gestión de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure?

¿Cuáles son los requerimientos de información gerencial de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure?

¿Qué criterios definen el diseño del sistema de información gerencial que le brinde seguridad adecuada para optimizar la gestión de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un sistema de información gerencial para optimizar la gestión del departamento de nómina y prestaciones sociales de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Describir los procesos de gestión del departamento de nómina y prestaciones sociales la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure.
2. Precisar los requerimientos de información gerencial de los departamentos de nómina y prestaciones sociales de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure.
3. Diseñar un sistema de información gerencial para optimizar la gestión de los departamentos de nómina y prestaciones sociales de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure.

1.3 Justificación de la Investigación

Los sistemas de información y las tecnologías de información han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos y suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.

Esta investigación se orienta en brindarle al Consejo Legislativo del Estado Apure, una herramienta que le facilite automatizar el manejo de la gestión en la Dirección de Recursos humanos, con el desarrollo del sistema de información gerencial se verá favorecida la Dirección de Recursos Humanos y los trabajadores, porque permitirá calcular prestaciones sociales de forma rápida y automatizada del personal que cambie de estatus de nóminas, como lo es el personal jubilado, elaborar las nóminas de manera electrónica, agilizando el

proceso de actividades en el desarrollo de elaboración de la misma. Además de obtener constancia de trabajo solicitada por los empleados de la institución, arrojar Boucher al final de cada quincena cancelada y un resumen de todos los datos de las nóminas en un solo reporte, saber cuántos trabajadores están registrados en el sistema, de igual forma el nivel de acceso y administración del sistema será mucho más efectivo para lograr el control de acceso a la información; mejorando la capacidad de respuesta y la toma de decisión.

La importancia de este sistema de información gerencial, radica en mejorar la eficiencia de la institución ya que con su desarrollo se procura minimizar la probabilidad de cometer errores en la información, y la derivada mediante la emisión de reportes, evitando la redundancia de información. De esta manera se evitara que la Dirección de Recursos Humanos continúe acumulando documentación y ocupando espacios físicos con información que en algunos casos es repetida, se evitara un problema grave en la actualidad como lo es la escritura, debido a que en muchos casos los expedientes son ilegibles, información incompleta y en ocasiones totalmente deteriorados por la ausencia de archivos eficientes.

1.4 Alcances de la Investigación

El sistema de información que se propone es una herramienta de carácter tecnológica que tendrá como finalidad, facilitar el desarrollo de las actividades en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo.

Dicho sistema, es desarrollado utilizando la siguiente tecnología: lenguaje de programación PHP, lenguaje de marcado HTML, servidor Web Apache y en el manejador de la base de datos se utiliza MySQL, garantizando así la integridad de los datos sin afectar el funcionamiento del sistema. Los datos de entrada son capturados por medio del teclado y el Mouse, el usuario podrá editarlos cuando lo necesite. No obstante, la herramienta será instalada con todo el contenido necesario para que se ejecute en la red local del Consejo Legislativo. Por otra parte, el sistema presenta la información o reportes requeridos de forma visual en pantalla y además permite la opción de imprimirlos de ser necesario.

Dentro de las funciones primordiales que realizará el sistema como apoyo a la Dirección de Recursos Humanos se tienen:

- Registro automatizado del expediente de los trabajadores, permitiendo almacenar los datos personales, académicos, laborales y carga familiar.
- Definición de cargos y puestos de trabajos por dependencias.
- Administración de conceptos por nóminas y por trabajador.
- Elaboración de las nóminas de pago de los trabajadores, con sus respectivos recibos de pagos.
- Calcular prestaciones sociales de los trabajadores que pasen a la nómina de jubilados, con su respectiva liquidación.
- Obtener de forma inmediata la constancia de trabajo según las especificaciones: sin sueldo, con sueldo integral, con sueldo integral detallado, de retiro, de jubilación o pensión.
- Permitirá generar las nóminas correspondientes a las retenciones de los trabajadores y aportes patronales.
- Se logrará visualizar en pantalla y de forma impresa las rendiciones de conceptos por partidas o imputaciones presupuestarias.
- Brindar la oportunidad de realizar proyecciones anuales del bono vacacional, aguinaldos y aumento salariales.
- Registro automatizado de las inasistencias de los trabajadores y vacaciones disfrutadas.
- Contará con un modulo de usuarios con la finalidad de proteger la integridad y privacidad de los datos y operaciones que afecten directamente a los trabajadores.

1.5 Limitaciones de la Investigación

Una de las limitación de considerable importancia que tendrá el sistema esta relacionado con la culminación de los contratos de trabajos y el cálculo de cesta ticket o cupón de alimentación correspondiente, las cuales serán subsanadas una vez que el sistema este al cien por ciento operativo con los procesos mencionados anteriormente, mientras que las demás limitaciones que surjan debido a las características propias de la investigación, serán resueltas en el transcurso de esta investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En los estudios con enfoque cuantitativo, la investigación se constituye en un espacio que permiten la reflexión teórico-referencial desde diferentes perspectivas que coadyuvan en un tejido teórico producto del análisis, la visión del problema que se ha asumido en la investigación y la inquietud del investigador de interpretar la realidad objeto de estudio de acuerdo al sistema de información planteado en conceptos y postulados teóricos de diversos autores. Desde esta visión, la discusión teórica estará estructurada por las investigaciones afines en donde se presenta el pensamiento de otros autores que servirán de marco significativo y referencial a este estudio por sus aportes a la materia, los referentes teóricos-conceptuales, o constructos de la investigación, teorías de apoyo, y normativas legales que conforman el sustento teórico.

2.1 Antecedentes de La Investigación

Se pudo constatar a través de visitas a diferentes espacios en instituciones de educación universitaria, trabajos de investigación que coincidan con el presente, de manera comparativa para obtener resultados que permitan evidenciar la vigencia, en definitiva, la necesidad de construir un “Sistema de Información para la Gestión de Recursos Humanos del consejo Legislativo del Estado Apure”. En este sentido se encontró el trabajo de Laprea (2014), titulado: “Gestión del talento humano en el contexto de las tecnologías de la información y comunicación: una teorización hermenéutica desde las organizaciones publicas”, tesis doctoral para optar al título de Doctor en Ciencias Gerenciales, en la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada, el propósito de este estudio fue generar una teorización hermenéutica de la gestión del talento humano en el contexto de las TIC desde las organizaciones públicas. Para el desarrollo de esta investigación, el autor tomó en consideración Epistemológicamente en el paradigma interpretativo, particularmente en la

fenomenología hermenéutica de Spiegelberg (1975) por cuanto asume la realidad social emergente de las transacciones intersubjetivas de los actores sociales.

Por otra parte, Verenzuela (2010), realizó un trabajo de investigación denominado: “sistema de información para la gestión de recursos humanos en la Procuraduría General del Estado Apure”, presentado ante la Universidad nacional experimental de los llanos occidentales Ezequiel Zamora para optar al título de Magister Scientiarum en Administración, mención Gerencia General, el cual tuvo como propósito fundamental diseñar un sistema para la administración del talento humano que optimice la gestión en los procesos administrativos de la Gerencia de Recursos Humanos en la Procuraduría General del estado Apure. Para el desarrollo de esta investigación, el autor tomó en consideración los siguientes aspectos: nivel de la investigación, tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento metodológico y análisis de los resultados. Igualmente, se pudo apreciar en su conclusión, que el estudio se inició mediante la aplicación de técnicas de investigación que brindaron mayor facilidad en la recopilación de información para elaborar el diagnóstico en la gerencia de recursos humanos de la Procuraduría General del estado Apure, detectándose una serie de dificultades a nivel operativo y la necesidad de obtener información de manera oportuna y veraz, que permitieron optimizar los procesos y apoyar la toma de decisiones.

No obstante, dentro de sus principales recomendaciones, pudo resaltar: reestructurar las actividades planificadas para el personal que labora en la Gerencia de Recursos de la Procuraduría General del Estado Apure, en función de las nuevas exigencias del entorno. Capacitar al personal que usará el sistema con la finalidad de darle el uso adecuado para obtener resultados óptimos en la ejecución de los procesos. Para el establecimiento de contraseñas, se recomienda utilizar claves fuertes que combinen letras mayúsculas y minúsculas, números y símbolos, de 8 caracteres de longitud como mínimo para dificultar el acceso de personal no autorizado a los datos y la información del sistema.

Asimismo, consustanciado con estos hallazgos, la presente investigación converge en algunas de sus principales posturas, y ayuda a confirmar lo que se pretende, puesto que se observa a las organizaciones públicas como ente muy

importante en el bienestar de los trabajadores, y como tal, la debida prestación de sus servicios, debe ir de la mano con gerencia de altura, que utilice las tecnologías en los sistemas de información gerencial, como una herramienta primordial para la eficiencia de dichas organizaciones. En otro orden de ideas, para el desarrollo de este proyecto, el autor utilizó un lenguaje de programación PHP, lenguaje de marcado HTML, servidor Web Apache y el manejador de la base de datos se utiliza MySQL.

2.2 Reseña histórica del Consejo Legislativo del Estado Apure

El Consejo Legislativo del Estado Apure, fue creado el 14 de noviembre de 1864 como la extinta Asamblea Legislativa, en donde posteriormente en fecha del 30 de diciembre de año 1.999 fue aprobado como Consejo Legislativo en Referéndum Popular, promulgado por una Asamblea Constituyente, durante el mandato de Hugo Rafael Chávez Frías. Este Órgano Legislativo luego de ese proceso de Comisión Legislativa se instala por primera vez, el 07 de agosto del año 2000. Asimismo, en elecciones de ese mismo año resultaron electos los Legisladores: José Omar Panza, Cornelio Díaz, Crispín Lara, Francisco Javier Loreto, Héctor Aliza, Hugo Velázquez y Darío Aguilar, para un periodo de cuatro años. Esta institución es conocida a partir de esa fecha de acuerdo a las leyes Nacionales y Estadales como Consejo Legislativo del Estado Apure (CLEA).

No obstante, para las elecciones regionales en Venezuela de fecha 16 de diciembre de 2012, son elegidos por voto libre y secreto, para el periodo 2013-2016, los legisladores Sulmen Yovera, Oscar Alvarado, Miriams Gómez y Jorge Romero, Omaira Eslava, Héctor Ortega y Edwin Antonio Hidalgo. Esta institución publica, se encuentra ubicada al suroeste de la Republica Bolivariana de Venezuela, San Fernando de Apure, Estado Apure, calle queseras del Medio, cruce con calle 19 de Abril. Este poder legislativo regional, se encarga de proponer, desarrollar, sancionar, evaluar, interpretar y crear leyes concernientes al buen desenvolvimiento de los ciudadanos, así como la competencia para aprobar y modificar el presupuesto, evaluar el informe de gestión anual del Gobernador, examinar y controlar los actos Administrativos del las Instituciones Pública del Estado Apure, además de realizar investigaciones que juzguen convenientes sobre dichos actos, autorizar créditos adicionales, entre otros.

2.3 Bases Conceptuales

A continuación se presentan las bases conceptuales tomadas en consideración para la elaboración de esta investigación.

2.3.1 Definición de Organización

Se define a la organización como un sistema de actividades consistentemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Chiavenato (2007). Una organización existe solo cuando: hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común.

2.3.2 Recursos Humanos

En la administración de empresas, se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Aunque lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar tanto una persona, como un departamento en concreto junto a los directivos de la organización. El economista pionero John R. Commons utilizó el término "recursos humanos", en su libro "Distribución de la Riqueza" publicado en 1893, pero el término no se popularizó. El término "recursos humanos", fue posteriormente usado durante los años 1910 y 1920 al igual que la idea de que los trabajadores podrían ser vistos como una especie de activo del capital.

A nivel estudiantil el primer uso de la terminología "recursos humanos" en su forma moderna, fue en un informe de 1958 realizado por el economista E. Wight Bakke. El término comenzó a ser más desarrollado en el siglo XIX debido a malentendidos entre empleadores y empleados.

2.3.3 Nóminas de Pago

Es un documento de contabilidad manual que consiste en una relación nominal de cada una de las personas o trabajadores que presten servicios en las empresas ya sean devengados o descuentos en una relación laboral que deben percibir haberes. En la nómina va escrita la lista de personas que trabajan en una organización, el sueldo de cada persona, las prestaciones que la empresa hace a

estos. Cabe resaltar que, las nóminas de pago “Es una planilla que contiene una lista de nombres de los empleados durante un determinado periodo de pago. Las tarifas de pago, el tiempo trabajado, el valor bruto devengado, las deducciones por impuesto, las demás cantidades retenidas y el valor neto a pagar.” Para Meigs, Meigs (1981 p. 785)

Igualmente, podemos definir que “Es un registro que relaciona los nombres de los empleados durante un periodo dado de pagos, los valores de pagos, tiempo trabajado, salarios brutos, deducciones de impuesto y cualquier otro valor retenido y el pago neto” Según Kholer, E. (1994 p. 381). La preparación de cheques de nómina constituye una función generalmente separada del mantenimiento de los registros que muestran el salario, cargo, tiempo de trabajo, deducciones y devengados, adiciones de nómina y demás datos relacionados con el personal.

En términos generales, la nómina se puede definir como el registro de todas las asignaciones y deducciones percibidas por los trabajadores, a los cuales se les va a remunerar por los servicios que éstos le prestan al patrono. Es el instrumento que permite de una manera ordenada, realizar el pago de sueldos o salarios a los trabajadores, así como proporcionar información contable y estadística, tanto para la empresa como para el ente encargado de regular las relaciones laborales. Las nóminas de pago representan la cantidad entera pagada a todo el excedente de los empleados al período de contabilización dado.

2.3.4 Contrato Colectivo

El contrato colectivo de trabajo puede regular todos los aspectos de la relación laboral (salarios, jornada, descansos, vacaciones, licencias, condiciones de trabajo, capacitación profesional, régimen de despidos, definición de las categorías profesionales), así como determinar reglas para la relación entre los sindicatos y los empleadores (representantes en los lugares de trabajo, información y consulta, cartelera sindical, licencias y permisos para los dirigentes sindicales, entre otros). Aunado a esto, lo definimos como “aquel que se celebra entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patronos, o uno o varios sindicatos de patronos, con objeto de establecer condiciones según las

cuales debe prestarse el trabajo en una o mas empresas o establecimiento”. Según García, Manuel (1973, P. 224)

La convención colectiva tiene por finalidad la regulación de las condiciones de trabajo en sentido amplio y demás aspectos vinculados con las relaciones laborales, el establecimiento de medios para la solución de los conflictos y, en general, la protección de los trabajadores y sus familias, en función del interés colectivo y del desarrollo económico y social de la Nación.

2.3.5 Registros

Un registro puede estar presente en una circunstancia o un conjunto de circunstancias que dejan como resultado uno o más fenómenos con características particulares específicas, con el objetivo de que éstos queden grabados o asentados para que terceros consecuentemente lo utilicen para un uso determinado.

2.3.6 Preparación de la nómina

Todos sabemos que la nómina no es más que el recibo donde se le informa al trabajador acerca de cómo está compuesto el salario pactado de antemano con la compañía que lo emplea. De ahí lo importante de conocer como está estructurada, poder interpretarla correctamente, ya sea por elemental interés o en caso de presentarse discrepancias ante cambios administrativos, decisiones laborales entre otros.

Sin embargo, Para realizar la preparación de las nóminas de pago en las organizaciones, las empresas cuentan por lo general con personal capacitado en Recursos Humanos que dependen de la Gerencia de esta Dirección; en el caso de empresas más reducidas el encargado de realizar las nóminas es por lo general el responsable que se ocupa de todo lo relacionado con el personal y otras tareas contables. En su elaboración se deberán cumplir tres partes o secciones: Parte informativa: se detalla toda la información correspondiente al empleador (razón social, NIT, período de pago etc.) y del empleado (Nombre y apellido, antigüedad en la empresa, salario básico, cargo que desempeña, entre otros).

2.3.7 Pago

Definir el pago nos lleva a entender que es todo interés que tenga una persona en cancelar su deuda en el tiempo determinado y efectuarlo sin ningún inconveniente, sin embargo puede pasar que dependiendo de las circunstancias

puede suceder que ese pago no se realice, es allí como irrumpimos en esta definición que refiere lo siguiente. "El pago puede ser hecho por cualquier persona que tenga interés en ello, y aún por un tercero que no sea interesado, con tal que obre en nombre y en descargo del deudor, y que si obra su propio nombre no se subroga en los derechos del acreedor", (Artículo 1283 del Código Civil Venezolano, P. 156). Es por ello que analizamos que el pago se debe hacer sin imprevisiones y sin vicios conforme a lo dispuesto en las leyes.

Igualmente, se puede definir como, "es la forma por antonomasia de extinción de las obligaciones, aunque no la única, debiendo entenderse por tal los distintos hechos o negocios en virtud de los cuales una obligación de cualquier tipo en el marco jurídico deja de existir", así lo define Luchena (1997). No obstante, la Sala Primera de la extinta Corte Suprema de Justicia afirmó: "El pago es el cumplimiento voluntario de la prestación debida y constituye la forma normal de extinción de las obligaciones, viéndose satisfecho el interés del acreedor". Sentencia #340 del 5 de diciembre de 1990. Véase también la #320 del 9 de noviembre de 1990. (Revista Judicial N° 59. Pag. 179).

2.3.8 Deducciones

Las deducciones o descuentos de nómina Son los gastos que la ley y/o el empleado autoriza para ser descontado del ingreso que este recibe por la prestación de sus servicios a un patrono y los cuales deben ser necesario para llevar a cabo su actividad. Es muy importante saber liquidar las deducciones de nómina, estos descuentos hacen referencia a esos valores que se le restaran del total devengado del trabajador. Sumado a lo expuesto, lo conceptualizamos como la "Suma que los trabajadores deben pagar de su salario en concepto de tasas estatales, seguridad social y otros impuestos. Según Rosenberg, (1.999, P. 122).

Igualmente, en este mismo sentido se define, como la cantidad de dinero que se resta del total devengado, como son el salario, horas extras, comisiones, auxilio de transporte, recargos nocturnos y diurnos, entre otros. La sumatoria de estos valores conforma lo que se llama total devengado, que es la totalidad de los ingresos que recibe un empleado como remuneración por su trabajo. Pues bien, una vez determinado el valor total que un trabajador ha ganado en una quincena o en un mes, se procede a restar los conceptos que por obligación el empleado debe

pagar, ya sea a la empresa o a terceros. De hecho, al aplicarse las deducciones oportunas sobre el total devengado hacen que la remuneración total bruta se convierta en neta.

2.3.9 Autorización

Hay acciones que las leyes prohíben en determinados marcos o situaciones, en tanto que, para poder llevar a cabo algunas de esas actividades que la ley vigente prohíba, será necesario tramitar ante quien corresponda la adecuada autorización. Algunas autorizaciones requieren de la intervención de la justicia y otras solamente de alguna autoridad competente. No obstante, para definimos el concepto de autorización como, el acto o documento a través del cual se permite a una persona realizar aquello que solicita, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos por las leyes para cada caso.

2.4 Requerimiento de información gerencial

2.4.1 Disminución de errores

A pesar del avance de la tecnología que permite ahorrar tiempo y disminuir errores en muchos de los procesos en el Consejo Legislativo, entre ellos el manejo de la gestión en la Dirección Recursos Humanos, es muy común que se cometan algunos errores que pueden traer consecuencias en el cálculo y pago del salario de los trabajadores.

Dentro de los campos administrativos que tiene una institución, uno de las gerencias más importantes es la Dirección de Recursos Humanos, ya que es la que se encarga de realizar los pagos oportunos a todo el personal que depende de esa institución. Es de suma importancia llevar un control sobre los movimientos que se desarrollan al momento de ejecutar los pagos, disminuyendo así el margen de error. Sin embargo, el Consejo Legislativo no está exento de equivocarse realizando cálculos de prestaciones sociales, liquidación de nómina y/o pagos de cualquier índole administrativa, para que esto no le suceda, es necesario evitar errores comunes que permita realizar un excelente cálculo para los pagos a sus empleados tales como:

- No revisar el calculo de prestaciones sociales
- No consulta en los expedientes la información reflejada en las constancias de trabajo.

- No revisar la Nómina antes de pagar.
- Asignar incorrectamente HCM, Caja de compensación y fondo de pensiones.
- No llevar un registro de Novedades.
- Dejar pasar las fechas límites de pago de nómina.

Generalmente errores como los planteados, suelen suceder a instituciones que todavía no suelen manejar herramientas automatizadas que les permita agilizar procesos y disminuir ese porcentaje de error en el desarrollo de sus actividades administrativas.

2.4.2 Toma de decisión

La Toma de Decisiones es el proceso en el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración), entre otros, es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial, (aún cuando no se evidencie un conflicto latente).

Un buen gerente tiene que familiarizarse con el equipo de trabajo, con el propósito básico de tomar decisiones. Una vez reconocido el mecanismo de trabajo, debe prestarse la atención necesaria de quien toma el peso de la decisión, tanto individualmente como en grupo. Debido a que la mayoría de los fallos tienen efecto sobre el personal, el gerente no puede ignorar la influencia de las relaciones humanas en una decisión, especialmente cuando se selecciona una técnica para tomarla.

Un Gerente debe tener prudencia para saber que tanta información debe recoger, y saber dirigir la información y, lo más importante de todo, el valor para tomar la decisión que se requiere cuando ésta conlleva un riesgo. En este sentido, la toma de decisiones en términos básicos es el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”, así lo definen Hellriegel, y Slocum (2004, P. 267).

2.4.3 Plataforma

Es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible. Dicho sistema está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software. Al definir plataformas se establecen los tipos de arquitectura, sistema operativo, lenguaje de programación o interfaz de usuario compatibles. Dicho de otro modo, se define como “un entorno informático en el que nos encontramos con muchas herramientas agrupadas y optimizadas para fines docentes. Su función es permitir la creación y gestión de cursos completos para internet sin que sean necesarios conocimientos profundos de programación”. Según Díaz (2009).

2.4.4 Manejo rápido y personalizada

La elaboración o manejo de la nómina, existe una serie de procedimientos que se deben desarrollar como: consideración laboral específica, asignaciones, deducciones y cálculos en las retenciones según la ley, prestaciones sociales, préstamos, bonificaciones, pagos de horas extras, primas, días feriados, vacaciones, entre otros; todo lo anterior implica una necesaria revisión y planificación cuidadosa para realizar los procesos correctos y las variaciones en estos.

La importancia del manejo de nómina, reside en que esta posibilita determinar y especificar el valor neto de los sueldos y salarios que se debe otorgar al personal el día de pago establecido, el cual se constituye en el documento legal para registrar los gastos en el Consejo Legislativo, además facilita calcular los aportes que se realizan conforme a la normas que se les exige en los descuentos de ley, estas son las mismas retenciones que la institución hace a sus trabajadores.

Por lo cual, el gerente encargado de realizar dicha gestión, requiere estar en una constante actualización en lo que corresponde a la legislación laboral, para tener conocimiento de los cambios o avances en estas leyes; de la misma forma, debe tener un nivel alto de compromiso y de respeto por los demás trabajadores en la Dirección de Recursos Humanos.

2.4.5 Formatos

Es el conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales. La colección de aspectos de forma y apariencia que se emplean para distinguir a una entidad de otra, en escenarios analógicos y digitales, en publicaciones gráficas y en archivos web y en todo tipo de ámbitos. No obstante, en informática, el concepto de formato también tiene muchos significados distintos. La forma más común de referirse a este término es la de formato entendido como distinción de almacenamiento y modalidad de archivo. Los formatos difieren de acuerdo con el contenido de cada archivo en un ordenador.

2.4.6 Teoría General de Sistema

La Teoría General de Sistema se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. En tanto práctica, esta herramienta ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación fecunda entre especialistas y especialidades. Sin embargo, la Teoría General de Sistema es un ejemplo de perspectiva científica, según Rodríguez, (1990). En sus distinciones conceptuales no hay explicaciones o relaciones con contenidos preestablecidos, pero sí con arreglo a ellas podemos dirigir nuestra observación, haciéndola operar en contextos reconocibles.

No obstante, la teoría general de sistemas es una nueva disciplina dedicada a formular principios que aplican a los sistemas en general, sea cual sea la naturaleza de sus elementos componentes o las relaciones o fuerzas entre ellos. Se estableció una clasificación jerárquica de los tipos de sistemas, esta jerarquía ubica a los sistemas más sencillos en la parte inferior y los más complejos están en la parte superior. Así lo define Bertalanffy citado por McLeod (2000 p. 152).

2.4.7 Tecnología de la Información

La tecnología de la información es un término que comprende todo lo que está vinculado con el almacenamiento, protección, procesamiento y transmisión de la información. Este concepto engloba todo lo relacionado con la informática, la electrónica y las telecomunicaciones. Los avances tecnológicos como el Internet, las comunicaciones móviles, los satélites, entre otros. Han hecho

significativos cambios en el sistema económico y social, influyendo en las relaciones sociales.

También se considera, como el “conjunto de todos los elementos tanto físicos como lógicos que permiten capturar, procesar, almacenar y transmitir computarizadamente datos e información dentro de una organización”. Según Barrios, (2001). En la actualidad y gracias a las tecnologías de la información los individuos pueden comunicarse y recibir información en tiempo real, cosa que era imposible hace unos años atrás. Una organización debe estar al día con relación a las nuevas tecnologías ya que esto va a repercutir en su desempeño. Cabe resaltar, que las personas hoy en día manejan tecnologías de la información a diario desde sus casas, en su trabajo, en los centros educativos etc., y eso permite el buen uso de esta herramienta.

2.4.8 Sistemas de Información

Los sistemas de Información dan soporte a las operaciones empresariales, la gestión y la toma de decisiones, proporcionando a las personas la información que necesitan mediante el uso de las tecnologías de la información. Las empresas y cualquier organización los utilizan como un elemento estratégico para innovar, competir y alcanzar sus objetivos en un entorno globalizado. Los sistemas de información integran personas, procesos, datos y tecnología, y van más allá de los principios de la organización, para colaborar de formas más eficientes con proveedores, distribuidores y clientes.

En este sentido se define, como un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una organización. En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico Hardware. Sin embargo en la práctica se utiliza como sinónimo de “sistema de información computarizado”. Para Vega (2005). De acuerdo a lo antes citado, estos sistemas permiten que la información esté disponible para satisfacer las necesidades en una organización, un sistema de información no siempre requiere contar con recuso computacional aunque la disposición del mismo facilita el manejo e interpretación de la información por los usuarios.

2.4.9 Sistemas de Información Gerencial

Un sistema de información gerencial es un sistema integrado que proporciona información con el objeto de apoyar la planeación, control y las operaciones de una organización con el fin de desarrollar información útil en la administración. Estos sistemas se distinguen de los sistemas de procesamiento de datos y de transacciones porque destacan la toma de decisiones administrativas. Un sistema de información gerencial utiliza la información del pasado, presente y de proyección para apoyar la solución de problemas y la toma de decisiones. Lo importante es tener disponible la información de manera oportuna, que sea uniforme entre todos los usuarios sin tomar en cuenta el departamento donde ellos trabajan.

En este orden de ideas se puede resaltar, que "los sistemas de información gerencial no reemplazan a los sistemas de información transaccional, sino que todos los sistemas de información gerenciales incluyen procesamiento de transacciones". Estos sistemas de información son una extensión de un sistema de información transaccional, ya que también están en la capacidad de generar información para la toma de decisiones. Considera Kendall y Kendall (1997). Por lo tanto, Un componente básico de los sistemas de información gerencial es el conjunto de procedimientos que lo sustentan. La falta de uno de los procedimientos es un factor decisivo al evaluar la utilidad y éxito del sistema.

2.4.10 Base de Datos

Una base de datos es una colección de información organizada de tal modo que sea fácilmente accesible, gestionada y actualizada. En una sola vista, las bases de datos pueden ser clasificadas de acuerdo con los tipos de contenido: bibliográfico, de puro texto, numéricas y de imágenes. También se considera, como un sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente clasificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información. Dicho con palabras de Besembel (2003). En la misma forma, en el área de talento humano, Chiavenato (2007), opina que la base de datos puede obtener y almacenar datos de diferentes estratos o niveles de complejidad.

2.4.11 Software libre

Software libre es el software que respeta la libertad de los usuarios y la comunidad. A grandes rasgos, significa que los usuarios tienen la libertad de ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, modificar y mejorar el software. Es decir, el software libre es una cuestión de libertad, no de precio. Para entender el concepto, piense en libre como en libre expresión, no como en barra libre. Venezuela (2004), es definido el término software libre, como un programa de computación cuya licencia garantiza al usuario acceso al código fuente del programa y lo autoriza a ejecutarlo con cualquier propósito, modificarlo y redistribuir tanto el programa original como sus modificaciones en las mismas condiciones de licenciamiento acordadas al programa original, sin tener que pagar regalías a los desarrolladores previos.

2.4.12 Internet

Microsoft Encarta (2006) expresa: “Que la Internet constituye una fuente de recursos de información y conocimientos útiles para el aprendizaje. Es posible acceder a numerosas fuentes de información que ofrecen a la persona que está utilizándola, una gran variedad de datos que el estudiante debe saber evaluar al momento de utilizar. Es también la vía de comunicación inmediata que permite establecer la cooperación y colaboración entre gran número de comunidades y grupos de interés por temas específicos, sin interesar la ubicación geográfica de los usuarios.

La Internet puede considerarse una de las características más significativas de nuestro tiempo, por los cambios que son de tal magnitud, alcance y profundidad que han alterado los comportamientos individuales y las relaciones sociales, haciendo posible que los ciudadanos interactúen. El protocolo de Internet (IP) es el soporte lógico básico empleado para controlar el sistema de redes. Este protocolo especifica como las computadoras encaminan la información desde el ordenador emisor hasta el ordenador receptor. Otro protocolo denominado protocolo de Control de Transmisión (TPC) comprueba si la información ha llegado al ordenador de destino y, en caso contrario, hace que se vuelva a enviar.

2.4.13 PHP

PHP es un acrónimo de “PHP: Hypertext Preprocessor”, y es un lenguaje interpretado de alto nivel que se ejecuta del lado del servidor. Fue diseñado desde sus inicios como un lenguaje que se pudiera incrustar directamente en HTML para desarrollar sitios Web dinámicos y aplicaciones basadas en la Web. No está vinculado a ningún sistema operativo ni servidor Web, aunque generalmente se utiliza con el servidor Apache (IBM, 2006).

PHP proporciona a los usuarios una interfaz para interactuar con las bases de datos MySQL, SQL Server, Oracle e IBM UDB/DB2. A partir de la versión 5 se puede utilizar programación orientada a objeto como metodología de desarrollo, siguiendo la tendencia actual en el desarrollo de sistemas de información. Además existe una extensión para trabajar con XML, y forma parte del núcleo de PHP. Se utiliza para estos efectos las funciones DOM (Document Object Model).

2.5 Bases legales

Según Villafranca (2002) “Las bases legales no son mas que leyes que se sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”.

En este sentido, el artículo 162 de la Constitución de 1999 señala a texto expreso lo siguiente:

- "Artículo 162: El Poder Legislativo se ejercerá en cada Estado por un Consejo Legislativo conformado por un número no mayor de quince ni menor de siete integrantes, quienes proporcionalmente representarán a la población del Estado y a los Municipios.

El Consejo Legislativo tendrá las atribuciones siguientes:

- Legislar sobre las materias de la competencia estatal.
- Sancionar la Ley del Presupuesto del Estado.
- Las demás que le atribuya esta Constitución y la Ley.

De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de los Consejos Legislativos de los Estados, su artículo 1. Reza:

- “Esta Ley tiene por objeto establecer las bases y principios del régimen de organización y funcionamiento de los Consejos Legislativos de los Estados y establecer los principios generales para el ejercicio de la función legislativa.”

El Consejo Legislativo del Estado Apure, organismo creado el 14 de noviembre de 1864, dentro de sus funciones principales está la deliberación, sanción y promulgación de leyes, así como la competencia para examinar y controlar los actos de la administración pública estatal, además de realizar investigaciones que juzguen convenientes sobre dichos actos. Este consejo, está compuesto por una cámara de siete (7) Diputados y una (1) secretaria de cámara, bajo el sistema proporcional de sus municipios.

Cabe destacar, para el nueve (09) de abril del año dos mil catorce (2014), la cámara legislativa de este consejo aprueba solicitud de Reformar el Reglamento Interno del Consejo Legislativo del Estado Apure, publicado en Gaceta Oficial del Estado apure, con el N° 15-ORDINARIO, de fecha 06 de Enero del 2011. Como respuesta a las exigencias que establece la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela, y con el objeto de cumplir cabalmente con los principios que rigen a la Administración Publica en general, La presidenta del Consejo Legislativo del Estado Apure ha considerado necesario dictar el Reglamento Interno del Consejo Legislativo del Estado Apure a fin de dotarlo no solo, de una herramienta que le permita mayor eficiencia y eficacia en el sublegal fundamental donde establezcan las funciones y atribuciones de las áreas administrativas que conforman su estructura a las responsabilidades personales que asumen los titulares de los cargos de dirección, como elementos fundamentales para el diseño e implementación del sistema de control interno institucional y el logro de los objetivos institucionales de orden administrativo.

- “Artículo 1° El presente reglamento y las demás Resoluciones Organizativas, que se dicten a tal efecto, tiene por objeto establecer las normas relacionales con la estructura, organización, funcionamiento, atribución de funciones y asignación de competencias de las Dependencias Administrativas del Consejo Legislativo del Estado Apure, tales como los Despachos, Direcciones, Departamento y Oficinas.”

Decreto N° 3.390 Fecha: 23 de diciembre de 2004, Publicado en la Gaceta oficial N° 38.095 de fecha 28/ 12/ 2004.

HUGO CHÁVEZ FRÍAS
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 110 y 226 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 12 y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública y, 2º, 19 y 22 del Decreto con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, en Consejo de Ministros.

DECRETA

Artículo 1. La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos.

Artículo 2. A los efectos del presente Decreto se entenderá por:

Software Libre: Programa de computación cuya licencia garantiza al usuario acceso al código fuente del programa y lo autoriza a ejecutarlo con cualquier propósito, modificarlo y redistribuir tanto el programa original como sus modificaciones en las mismas condiciones de licenciamiento acordadas al programa original, sin tener que pagar regalías a los desarrolladores previos.

Estándares Abiertos: Especificaciones técnicas, publicadas y controladas por alguna organización que se encarga de su desarrollo, las cuales han sido aceptadas por la industria, estando a disposición de cualquier usuario para ser implementadas en un software libre u otro, promoviendo la competitividad, interoperatividad o flexibilidad.

2.6 Operacionalización de las Variables

En esta investigación las variables se derivan de los objetivos específicos, de donde se establecen las variables nominales, las dimensiones que se consideran, los indicadores, el número del ítem y el instrumento de recolección de datos, que corresponde al indicador en el instrumento respectivo. Los detalles de la Operacionalización de variables se muestran en la tabla N° 1.

Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Objetivo General:		Proponer un sistema de información gerencial para optimizar la gestión de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Describir los procesos de gestión del departamento de nómina y prestaciones sociales la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure.	Procesos de gestión de nómina y prestaciones sociales	Nómina y Prestaciones Sociales	-Contratación colectiva	1	ENCUESTA	C U E S T I O N A R I O
			-Registros	2		
			-Preparación de la nómina	3		
			-Pago	4		
			-Deducciones	5		
			-Autorización	6		
Precisar los requerimientos de información gerencial de los departamentos de nómina y prestaciones sociales de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure.	Requerimiento de información gerencial	Información Gerencial	-Disminución de errores	7		
			-Toma de decisión	8		
			-Plataforma	9		
			-Manejo rápido y personalizada	10		
			-Acceso seguro	11		
			-Formatos	12		

Fuente: Matute, (2017)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presentaron los métodos y técnicas que se emplearon para recolectar, procesar y analizar la información de interés. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), dicen: que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (p.5) Con el fin de tener una visión clara de cómo se realizará la investigación, se procede a describir en primer lugar el enfoque o paradigma, modalidad, tipo y diseño de investigación, posteriormente, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, y por último, las técnicas de procesamiento y análisis de los datos.

3.1 Enfoque o Paradigma de la Investigación

El paradigma asumido por el autor para el presente trabajo es el del positivismo, el cual Hurtado de B. (2012) señala como “aquella que debe permanecer alejada de la ideología, los valores, la emocionalidad y todas aquellas características sociales y humanas que puedan restarle objetividad” (p.86). Así mismo, Hurtado de B. (ob. cit) señala a Bunge, quien plantea que en el positivismo “un dato será considerado verdadero hasta cierto punto, siempre que pueda ser confirmado de manera compatible con los cánones del método científico” (p.86).

De acuerdo a lo señalado, el autor considera que dicho enfoque es el más adecuado para realizar la presente investigación, ya que en el mismo se busca medir variables y emplear análisis estadístico para con ello responder a las preguntas de investigación y con ello generalizar los resultados al resto de la población.

3.2 Modalidad de la Investigación

Según las características del estudio y los objetivos que se plantearon conseguir, el mismo se corresponde a la modalidad de proyecto factible, por cuanto se buscó una propuesta que servirá de vía para ofrecer la solución a una problemática que afecta a

la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure. En consecuencia y de acuerdo a las reglas del Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales propuesto por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2012), el proyecto factible se define como:

- Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una investigación documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (UPEL, 2010, p. 21).

En este sentido, la investigación se plantea desarrollar una propuesta de un sistema de información gerencial para el departamento de control de nómina del Consejo Legislativo del Estado Apure.

3.3 Diseño de Investigación

La investigación asumió una orientación ubicada en el contexto metodológico como diseño de campo. En tal sentido, se entiende que, la recolección de los datos se realizaron en los escenarios donde ocurrieron los hechos, es por ello que permitió partir de datos primarios a fin de realizar un análisis sistemático del problema con el propósito de describirlo, interpretarlo, así como entender su naturaleza, en suma es caracterizarlo en todo sus dimensiones.

Sobre la base de lo planteado Sabino (2007), define la investigación de campo: “Como la recolección de datos de interés en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo.” (p. 93). De esta forma, se recaba la información necesaria en el mismo sitio de ocurrencia de los hechos a estudiar lo cual permite obtener unos datos que no deformen esa realidad.

En cuanto al diseño de investigación se recurrió al diseño de campo No experimental. Proceso metodológico definido por Sánchez y Nube (2008), como: "El diseño que en su propósito permite la recolección de datos de manera directa de la realidad, lo cual implica que no hay manipulación de las variables por parte del

investigador" (p. 76).

En consecuencia, el valor de esta actividad reside en el hecho que, el investigador garantizo la realidad en sus condiciones verdaderas donde se pudo revisar las dudas respecto a la calidad de la información registrada. El diseño representa la estrategia que se cumplió para el desarrollo de esta investigación, contiene de una manera estructural y funcional cada etapa del proceso.

3.4 Tipo según el nivel de la investigación

El nivel de la investigación tiene que ver con la profundidad con la cual se aborda un estudio. Dentro de los niveles existentes, se tomó en consideración para llevar a cabo ésta investigación el estudio descriptivo, ya que éste busca especificar el fenómeno objeto de estudio sin decir el porqué. En este orden de ideas, Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.(pag.24)

Su objetivo no es indicar cómo se miden las variables medidas, sino más bien describirlas. Es por ello, que se justifica la inclusión de ésta investigación en el nivel mencionado, ya que pretende describir la realidad exacta de los procesos que se desarrollan en la Dirección de Recursos humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

Toda investigación debe plantearse inicialmente la delimitación espacial, lo cual se refiere a la especificación del universo o población operacional que es seleccionada para efectuar el estudio. De acuerdo con la Universidad Nacional Politécnica de la Fuerza Armada (2009), "La población constituye el objeto de la investigación, es el centro de la misma y de ella se extraerá la información requerida para su respectivo estudio." (p. 104). De allí, que la población son todos aquellos

sujetos que se seleccionan porque atienden una características particular para el estudio.

En lo que respecta a la presente investigación la población estuvo conformada por los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure, compuesta por (1) Director de Recursos Humanos y (7) funcionarios analistas, lo cual implica un total poblacional de 08 sujetos de investigación que se evidencia en el siguiente cuadro 2.

Tabla 2. Población de la Investigación

Estrato Poblacional	N^a de Sujetos
Director (a) de Recursos Humanos	01
Funcionarios analistas	07
Total	08

Fuente: Consejo Legislativo Estado Apure, (2017)

3.5.2 Muestra

Como se pudo percibir en el cuadro anterior, la población en estudio se considera es pequeña, por lo que en esta investigación la muestra estuvo conformada por los elementos de la población en su totalidad. En ese sentido la muestra consta de ocho trabajadores que están adscrita a la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure.

Hurtado (2000) define la muestra como “una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa de la población” (p. 154). En otras palabras, ésta es una parte significativa de la población a la cual no se han alterado las características distintivas de ella.

Cabe mencionar, que para la población en estudio, se tomó una muestra de tipo censal que se usa cuando es posible estudiar cada uno de los elementos que componen la población, realizando lo que se denomina un censo, es decir, el estudio de todos los elementos que componen la población. Es por ello, que la misma fue tomada en su totalidad al momento de aplicar el instrumento de recolección de información. Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

La muestra es censal, es decir, la misma población por ser finita.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Una investigación no tendría significado sin la aplicación adecuada de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los cuales nos condujeron a la verificación del problema planteado en sus detalles o características. La técnica es la forma de recabar la información y el instrumento operacionaliza la misma. En este estudio, se aplicaron varias técnicas, las cuales permitieron obtener la información.

3.6.1 Técnicas de recolección de información

Según Sabino (1992) la técnica es “El procedimiento que permite obtener datos de la realidad” (p.143). La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de tres técnicas las cuales fueron: Revisión bibliográfica, la encuesta, y la entrevista. La técnica de la encuesta según Tamayo (2008), "Es el modo o práctica que se aplica para recabar la información en un estudio requiriendo de la autorización del encuestado. “ (p. 80). La encuesta permite que se indaguen los datos requeridos sobre un problema y sus caracterizaciones, por ello requiere de habilidades y destrezas del investigador, y entre ello que conozca del problema. En lo que respecta al estudio la encuesta se aplicó a la muestra seleccionada con la finalidad de obtener información de quienes están directamente afectados por la situación problemática. Por otra, parte

3.6.2 Instrumentos de recolección de información

En lo que respecta al instrumento, constituye según Bavaresco (2008), “En un conjunto de preguntas o interrogantes cuyas respuestas son anotadas por el encuestador.” (p. 210). Se aplicará el mismo a la muestra seleccionada para la investigación.

Para la obtención de los datos necesarios, para la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas, diseñado bajo la escala de Likert, el cual fue aplicado al personal de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado apure; con el fin de recopilar datos específicos sobre

los procesos que intervienen en la gestión y manejo de la información en la Dirección de Recursos Humanos de esta institución.

Cada pregunta del cuestionario consta de las siguientes alternativas de respuestas:

- (1) Siempre.
- (2) Casi siempre.
- (3) Muchas veces.
- (4) Pocas Veces.
- (5) Nunca.

3.6.3 Validez del Instrumento

Considerando lo planteado por la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada (2012), “La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Para determinar esta característica se puede tenerse en cuenta diferentes tipos de evidencias relacionadas con el contenido, el criterio y el constructo, entre otras cosas...” (p. 108). De esta forma en la presente investigación la validación se realizó a través de la validación del criterio de juicio de expertos, el cual conforma un grupo de profesionales especialistas en: metodología, en sistemas de información gerencial y Gerencia de Recursos Humanos, los cuales concluyeron que el cuestionario tiene alta coherencia, pertinencia y claridad en su redacción y su vinculación con los indicadores y variables de la investigación.

3.6.4 Confiabilidad del Instrumento

Atendiendo al señalamiento dado por la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada (2012), “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.” (p. 109). En este sentido, la confiabilidad se realizó aplicando el instrumento a una muestra piloto (integrantes de la población pero no de la muestra para el estudio pero que reúne características semejantes).

Para ello será considerado del Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Crombach, cuya fórmula se describe a continuación:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{2S^2 - yi}{S^2 X} \right)$$

Donde:

α = Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach

N = Número de ítems en la escala

S y X = Promedio de las correlaciones entre ítems

3.7 Procedimientos de la Investigación

Para realizar la investigación se aplicó los procedimientos siguientes:

3.7.1 Fase Bibliográfica:

- Indagación sobre algunos antecedentes o estudios afines realizados con anterioridad que estén referidos a la temática en estudio.
- Revisión de literatura o búsqueda de información en las fuentes impresas, en este caso de carácter secundario.
- Consulta analítica de la literatura, se realiza la clasificación de los documentos a través del análisis crítico reflexivo.

3.7.2 Fase de campo:

- Selección de la población en estudio.
- Operacionalización de las variables en sus respectivas dimensiones e indicadores.
- Selección de la técnica de recolección de datos pertinente con el instrumento utilizado, para ello se prevé el uso de la encuesta.
- Diseño del cuestionario en función a los indicadores descritos en el cuadro de variables.
- Validación del instrumento a través del juicio de expertos.
- Confiabilidad al instrumento a través de un tratamiento estadístico.

- Aplicación del instrumento a la población.
- Organización, tabulación y análisis de la información.
- Redacción de las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación realizada.

3.7.3 Fase de Diseño de la Propuesta

Comprende la presentación, justificación, fundamentación y estructura de la propuesta.

3.7.4 Técnica de Análisis de Datos

Según, Arias (2006, p. 53), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. Para analizar la información proveniente de la aplicación del instrumento, se empleó como técnica la estadística descriptiva (análisis cuantitativo y cualitativo). En el aspecto cuantitativo, se realizó la cuantificación de los datos, cuyo propósito es presentarlos en cuadros estadísticos de frecuencias e índices porcentuales. En cuanto a lo cualitativo fortalece la cuantificación de la información, este procedimiento se relaciona con la descripción de los resultados, a fin de generar las conclusiones y recomendaciones pertinentes a las variables a estudiar.

Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 316), expresan que: “la observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”. A través de esta técnica el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación. A tales efectos, para analizar los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado al personal de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado apure, se utilizó la estadística descriptiva, presentando la información en cuadros de frecuencias y gráficos de barras.

CAPITULO IV

ANALISIS DE DATOS Y RESULTADOS

4.1 Análisis de la revisión bibliográfica

Esta técnica se basa en la recopilación de datos creados en diferentes libros, suplementos informativos, folletos manuales, publicaciones en la red, entre otros. Una vez recopilados los datos requeridos, serán procesados con el objeto de filtrarlos y extraer únicamente la información que brindará soporte al igual que consistencia a la creación del sistema de información.

ASPECTOS	ESPECIFICACIONES	AREAS DE CONFLICTO	CONCLUSION	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Metodología de desarrollo de sistemas de información	Senn, J. (2003) Análisis y diseño de sistemas de información. Kendall, K. y Kendall J. (2003). Análisis y Diseño de Sistemas.	Planificación y metodología a utilizar para el desarrollo de sistemas de información.	Proporcionan información relacionada con el diseño y fases para el desarrollo de un sistema de información.	Aclaración de dudas en cuanto a la metodología a utilizar para el desarrollo de la propuesta.
Estrategias para el manejo de nómina	Héctor Ortiz Anaya (2000) Administración de Empresas. Díaz D, Víctor J. (2008) Administración de Personal y Liquidación de nóminas http://www.gestiopolis.com/dirgp/fin/gestion.htm	Control de nómina.	Maneja fuentes y recursos para la mejora de pago de nómina.	Implementar herramientas prácticas visuales.

Manual de procedimientos para el calculo y elaboración de Nóminas	Mata C. y Sánchez M. (2006) Manual de normas y Procedimientos para el calculo de la Nómina.	Normas generales para la elaboración de nóminas	Ofrece herramienta para la elaboración de nóminas ejercicios prácticos.	Interpretación y análisis de la nómina para la toma de decisiones
Estrategias para el manejo de personal y sus recursos	Bohlander George y Snell Scott (2008) Administración de Recursos Humanos. Dessler Gary (2001) Administración de Recursos Humanos. Chiavenato Idalberto (2004) Administración de recursos Humanos.	Control de personal , pronostico para actuar de forma rápida y decisiva para atacar el problema	Ofrece aplicaciones y resolución de problemas, ejercicios prácticos.	Determinar consejos básicos para establecer en la institución que permita acelerar una toma de decisión efectiva.
Base de datos, relaciones entre archivos	www.monografias.com/trabajos5/basede/shtml (2005). www.monografias.com/trabajos14.basededatos.sthtml#def (2005)	Archivos, bases de datos, relaciones entre archivos	Permite complementar conocimientos del manejo de datos mediante manejadores de B/D	Aprovechamiento al máximo para el correcto manejo y administración de la base de datos.

Fuente: Matute 2017

Como resultado de la revisión del material bibliográfico se pudo obtener información relevante para el desarrollo de la propuesta. Dentro de los puntos extraídos se encuentran los siguientes: de los textos se pudo obtener información sustancial sobre la metodología para el diseño de sistemas de información así como las diferentes estrategias en el manejo de nóminas y cálculos de prestaciones sociales, no obstante se indago sobre manuales de procedimientos para la elaboración de nómina, así mismo se investigó sobre diversos temas relacionados con las herramientas para el manejo y aplicación de base de datos. De igual manera se utilizaron páginas en Internet. Sin embargo, es importante resaltar que la información de Internet se encuentra muy dispersa por lo que requiere visitar gran cantidad de sitios y realizar largas búsquedas para lograr información útil.

4.2 Análisis del cuestionario

Una vez que se ha obtenido la información referente a la gestión de la Dirección de Recursos Humanos, el desarrollo de un sistemas de información a través de la revisión bibliográfica, se ha diseñado el cuestionario, tal como se especifica en el anexo B, se procedió a aplicar dicho instrumento al gerente de recursos humanos, trabajadores dependientes del departamento de control de nóminas y prestaciones sociales, con la finalidad de obtener información diagnóstica de vital importancia para la construcción de la propuesta. El cuestionario consta de 12 preguntas que permitieron medir las variables de interés para esta investigación y fueron tabuladas, graficadas y analizadas como se muestra a continuación.

Tabla 3. Indicador Contrato Colectivo

1. ¿Considera usted que en las condiciones del ambiente laboral y pagos de personal se aplica el Contrato Colectivo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	12,5%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	2	25%
Nunca	5	62,5%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario

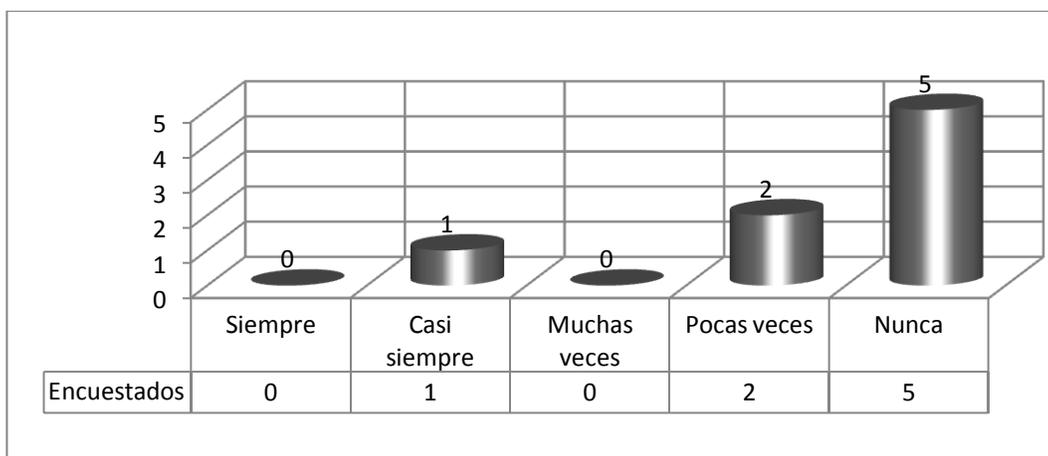


Figura 1. Indicador Contrato Colectivo

En la tabla 3 la figura 1 se reflejan las respuestas al indicador de Contrato Colectivo de los procesos de gestión del departamento de nóminas y prestaciones sociales en la Dirección de Recursos Humanos, donde se visualiza que al menos el 12,5% de los trabajadores manifiestan que casi siempre las condiciones del ambiente laboral y pagos de personal se aplica el Contrato Colectivo, el 25% consideran que pocas veces se aplica el Contrato colectivo, mientras el 62,5% de los sujetos declaran que nunca se aplica la Contratación Colectiva en el ambiente de trabajo. Como se ha podido observar, la mayoría de los encuestados manifiesta que nunca se aplica la Contratación Colectiva y nos confirma la necesidad de aplicar un sistema de información que les permita a los trabajadores gozar de estos beneficios.

Tabla 4. Indicador Registros

2. ¿Cree usted que en los ingresos y egresos de personal del Consejo Legislativo son confiables los registros que se llevan para el cálculo de pago de quincena y prestaciones sociales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	62,5%
Casi siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	2	25%
Nunca	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

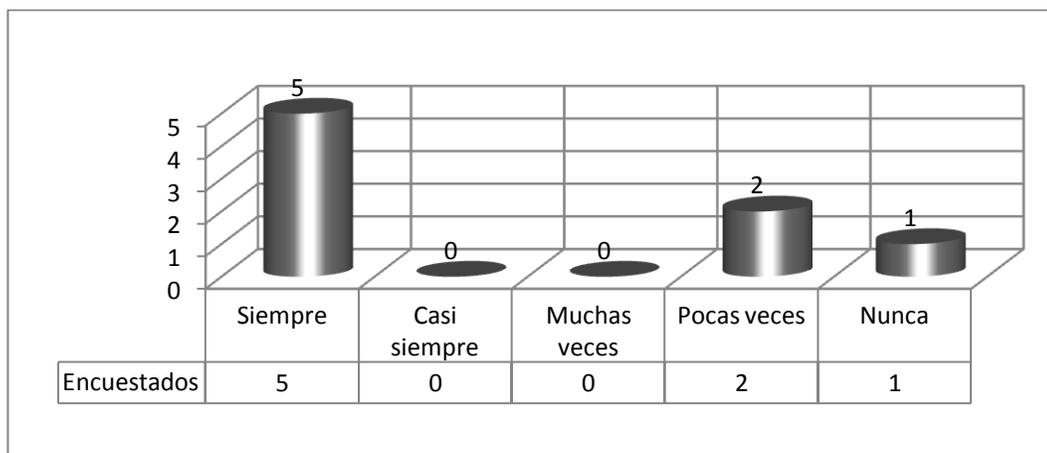


Figura 2. Indicador Registros

En la tabla 4, la figura 2, se reflejan las respuestas en el indicador Registros, de los procesos de gestión del departamento de nóminas y prestaciones sociales en la Dirección de Recursos Humanos, donde se representa que el 62,5% de los ingresos y egresos de personal del Consejo Legislativo los registros que se llevan para el cálculo de pago de quincena y prestaciones sociales son confiables, el 25% consideran que pocas veces son confiables, mientras el 12,5% de los trabajadores declaran que nunca son confiables los registros que se llevan para el cálculo de pago de quincena y prestaciones sociales. Se explica entonces, que un porcentaje de los encuestados no esta conforme con la confiabilidad de los registro, lo que significa que, con el sistema de información gerencial propuesto, se puede alcanzar en su totalidad la confianza de los mismo.

Tabla 5. Indicador Registros

3. ¿Cree usted que en el pago de quincena y prestaciones sociales, la falta de información retrasa la preparación de los mismos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	37,5%
Casi siempre	2	25%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	2	25%
Nunca	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

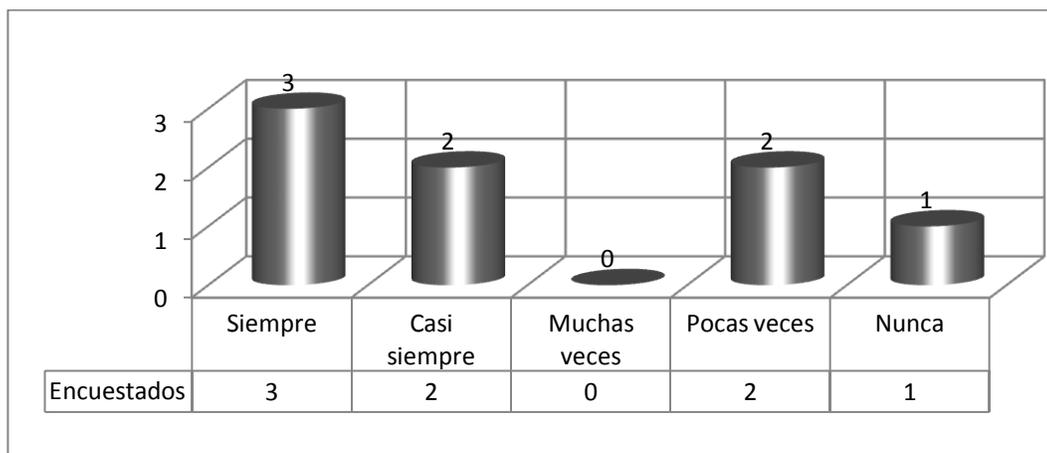


Figura 3. Indicador Preparación de la Nómina

En la tabla 5, la figura 3 los resultados que representan en las indicador de Preparación de la Nómina de los procesos de gestión del departamento de nóminas y prestaciones sociales en la Dirección de Recursos Humanos, el 37,5% de los encuestados manifiesta que la falta de información retrasa la preparación de la nómina, sin embargo, el 25% consideran que casi siempre se retrasa, otro 25% considera que pocas veces se retrasa, mientras que un 12,5% declara que nunca se retrasa la nómina por falta de información. Analizando este indicador, se pudo notar que las opiniones están divididas, los encuestados no están de acuerdo conjuntamente con la falta de información para la preparación de la nómina, para ello se debe poner en practica un sistema de información gerencial que permita obtener información veraz y oportuna.

Tabla 6. Indicador Pago

4. ¿Considera usted que en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, los pagos se ejecutan correctamente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	62,5%
Casi siempre	1	12,5%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	1	12,5%
Nunca	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

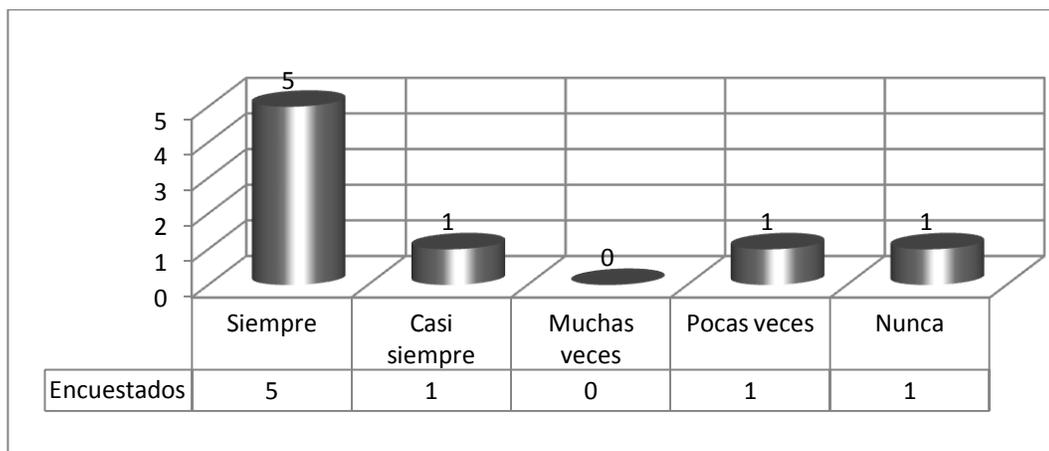


Figura 4. Indicador Pago

En la tabla 6, la figura 4 los resultados que se observan en el indicador Pago de los procesos de gestión del departamento de nóminas y prestaciones sociales en la Dirección de Recursos Humanos, el 62,5% de los encuestados manifiesta que en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, los pagos se ejecutan correctamente, no obstante, el 12,5% consideran que casi siempre los pagos se ejecutan correctamente, por otra parte, el 12,5% considera que pocas veces se ejecutan correctamente, asimismo, un 12,5% declara que nunca se ejecutan los pagos como debe ser. De acuerdo a los resultados antes expuestos, es notorio que la mayoría de los encuestados esta de acuerdo que los pagos se ejecutan correctamente, sin embargo, es necesario un sistema de información que permita desarrollar al 100% las actividades que se realizan en la Dirección de Recursos Humanos.

Tabla 7. Indicador Deducciones

5. ¿Cree usted que en la Dirección de Recursos Humanos se están tomando en cuenta las leyes para realizar el cálculo de las deducciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	62,5%
Casi siempre	1	12,5%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	1	12,5%
Nunca	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

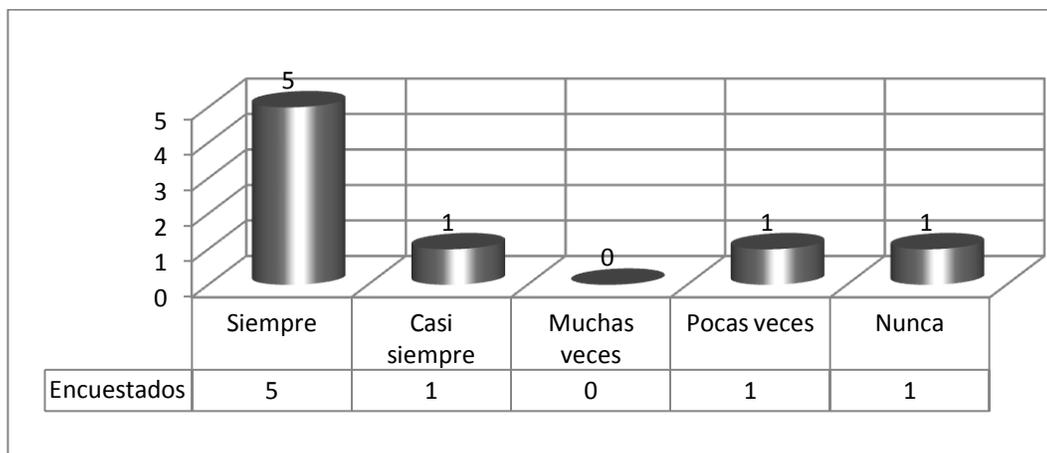


Figura 5. Indicador Deducciones

En la tabla 7, figura 5, los resultados que se observan en el indicador Deducciones, el 62,5% de los encuestados manifiesta que en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, se están tomando en cuenta las leyes para realizar el cálculo de las deducciones, aunado a esto, el 12,5% consideran que casi siempre se toman en cuenta las leyes para el calculo de las deducciones, por otra parte, el 12,5% considera que pocas veces se utilizan las leyes para el calculo de deducciones, mientras que, un 12,5% declara que nunca se toman en cuenta las leyes para el calculo de deducciones.

Tabla 8. Indicador Autorización

6. ¿Considera usted que los descuentos adicionales por nóminas se están realizando con su respectiva autorización del trabajador?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	87,5%
Casi siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	1	12,5%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

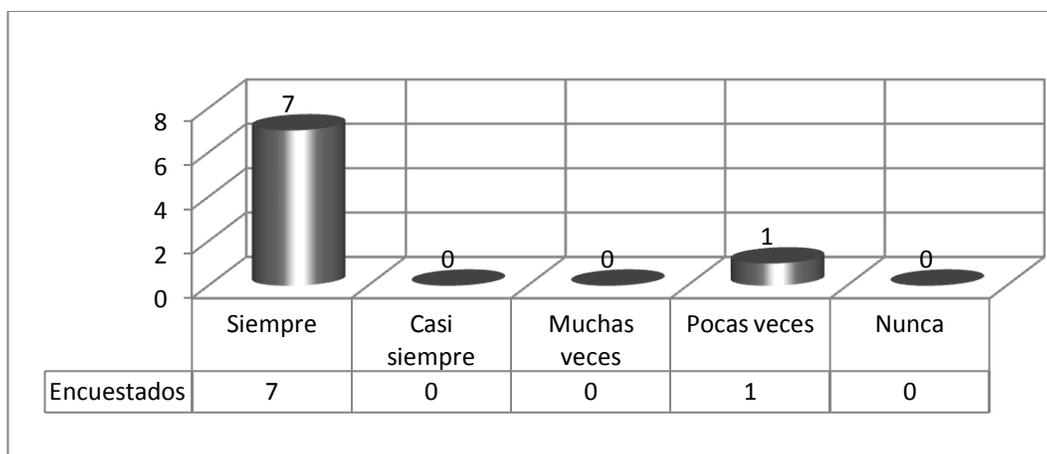


Figura 6. Indicador Autorización

En la tabla 8, figura 6, de acuerdo los resultados que se observan en el indicador Autorización, el 87,5% de los encuestados declara que en la Dirección de

Recursos Humanos del Consejo Legislativo, Considera que los descuentos adicionales por nóminas se realizan con su respectiva autorización del trabajador, por otro lado, el 12,5% de los encuestados considera que pocas veces los descuentos por nóminas los realizan con la autorización del trabajador.

Tabla 9. Indicador Disminución de Errores

7. ¿Cree usted que con la ejecución de un Sistema de Información Gerencial en la dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, se puede disminuir considerablemente los errores?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	75%
Casi siempre	2	25%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

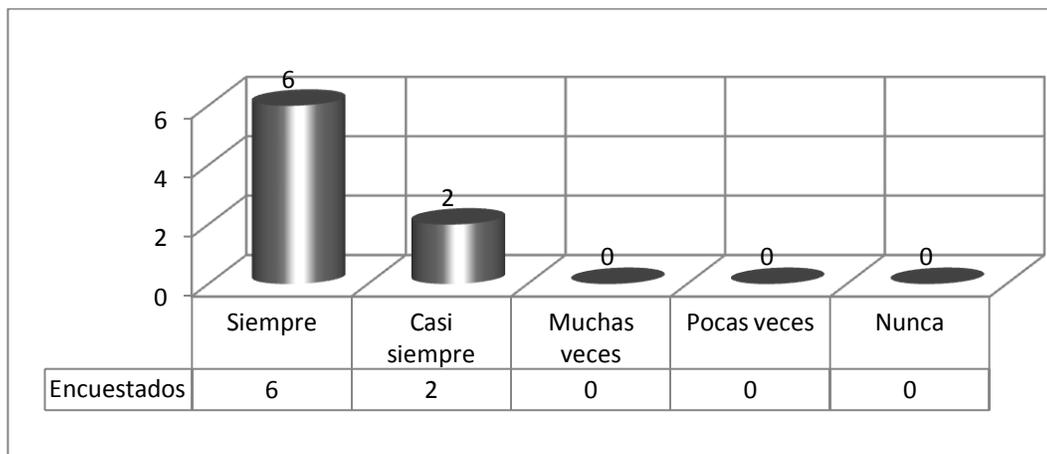


Figura 7. Indicador Disminución de Errores

En la tabla 9, figura 7, de acuerdo los resultados obtenidos en el indicador Disminución de errores, el 75% de los encuestados cree que con la ejecución de un Sistema de Información Gerencial en la dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, se puede disminuir considerablemente los errores, por otro lado, el 25% de los encuestados restante considera que con la ejecución de un Sistema de Información Gerencial, casi siempre se puede disminuir los errores

considerablemente. Las repuestas obtenidas concuerdan con lo esperado, debido a que el sistema generara los cálculos automáticamente, según la alimentación de los datos que se le vayan proporcionando.

Tabla 10. Indicador Toma de Decisiones

8. ¿Considera usted que con la aplicación de un Sistema de Información Gerencial en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, se puede tomar decisiones correctas y oportunas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	75%
Casi siempre	1	12,5%
Muchas veces	1	12,5%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

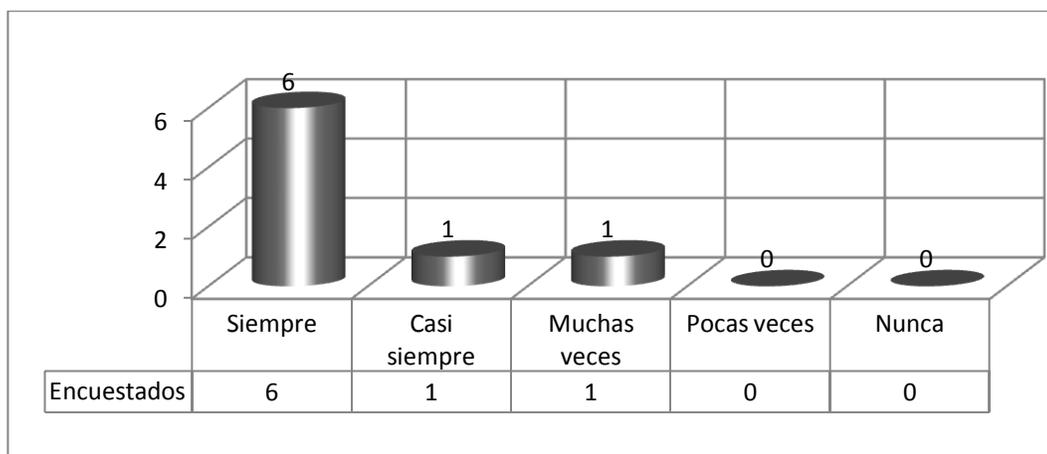


Figura 8. Indicador Toma de Decisiones

En la tabla 9, figura 7, se reflejan las respuestas al indicador toma de decisiones, donde se aprecia que un 75% de los encuestados manifiesta que siempre, con la aplicación de un Sistema de Información Gerencial en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, se puede tomar decisiones correctas y oportunas, un 12,5% considera que casi siempre y el 12,5% restante declara que muchas veces. El proceso de toma de decisiones se dificulta en muchos casos por la ausencia de información veraz y oportuna de los trabajadores y el tiempo excesivo

que se debe emplear para procesar los datos de los expedientes y obtener los reportes de información requeridos para la toma de decisión.

Tabla 11. Indicador Plataforma

9. ¿Cree usted que es necesario una plataforma digital para el desarrollo de un Sistema de Información Gerencial?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	100%
Casi siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

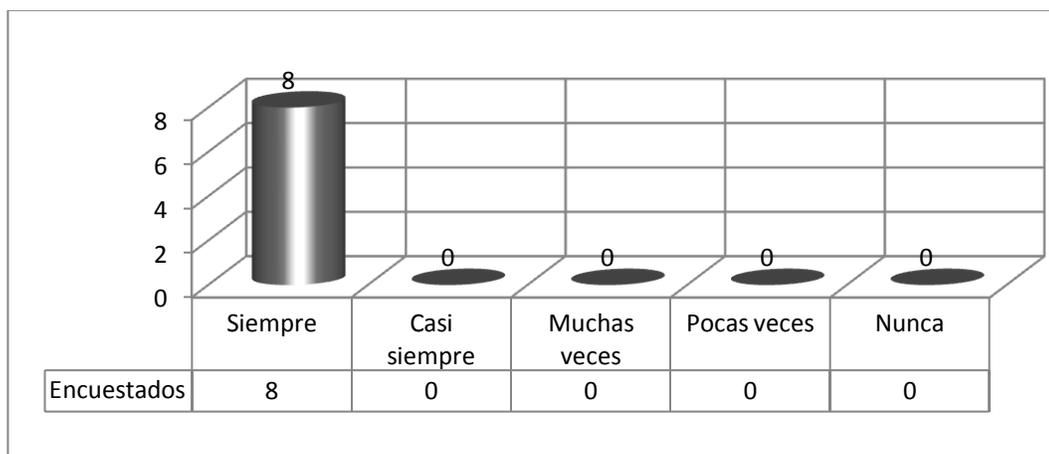


Figura 9. Indicador Plataforma

En la tabla 11, figura 9, se observa en las respuestas del indicador Plataforma, en donde el 100% de los encuestados manifiesta que siempre, es necesario una plataforma digital para el desarrollo de un Sistema de Información Gerencial. En este proceso es necesario por que nos permite gestionar activamente la transmisión de datos y modulares, donde el dueño de la plataforma y terceros pueden ofrecer sus contenidos y servicios de forma complementaria y así aumentar el valor de la plataforma.

Tabla 12. Indicador Manejo Rápido y Personalizada

10. ¿Para el manejo rápido y personalizado, solicita usted la colaboración de personas externas de su dependencia para la elaboración de la Nómina y Prestaciones sociales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	37,5%
Casi siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	1	12,5%
Nunca	4	50%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

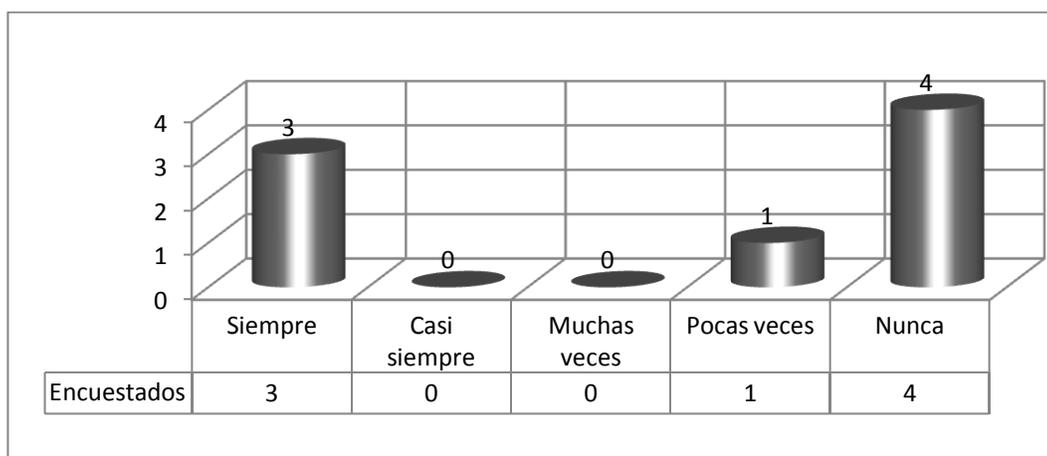


Figura 10. Indicador Manejo Rápido y Personalizado

En la tabla 12, figura 10, se observa en las respuestas del indicador Manejo Rápido y Personalizado, en donde se observa que el 37,5% de los encuestados manifiesta que siempre, solicita la colaboración de personas externas de otros departamentos para la elaboración de la Nómina y cálculos de Prestaciones sociales, asimismo, el 12,5% declara que pocas veces solicita ayuda a otras dependencias, mientras que 50% de los encuestados dice que nunca necesita de la colaboración de externa para el manejo rápido y personalizado en la elaboración de la nómina y calculo de prestaciones sociales.

Tabla 13. Indicador Acceso Seguro

11. ¿La forma como actualmente se realizan las actividades de los procesos en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, cree usted que el acceso a la información es seguro?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	62,5%
Casi siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	3	37,5%
Nunca	0	50%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

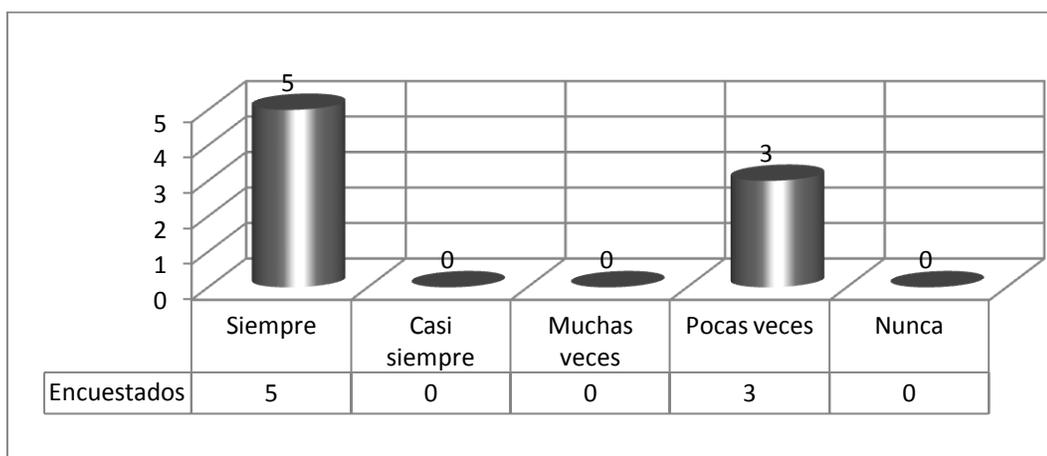


Figura 11. Indicador Acceso Seguro

En la tabla 13, figura 11, en esta oportunidad el indicador Acceso Seguro se observa, que el 62,5% de los encuestados manifiesta que siempre, la forma como actualmente se realizan las actividades de los procesos en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, cree que el acceso a la información es segura, asimismo, el 37,5% de los trabajadores que se le realizó la encuesta, declara que pocas veces el acceso a la información en el desarrollo de los procesos es segura.

Tabla 14. Indicador Formato

12. ¿Considera usted que la información para la elaboración de la Nómina y cálculo de Prestaciones sociales al personal de la institución y los egresos, es necesario llevarlas en formatos de Excel?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	75%
Casi siempre	1	12,5%
Muchas veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente Cuestionario

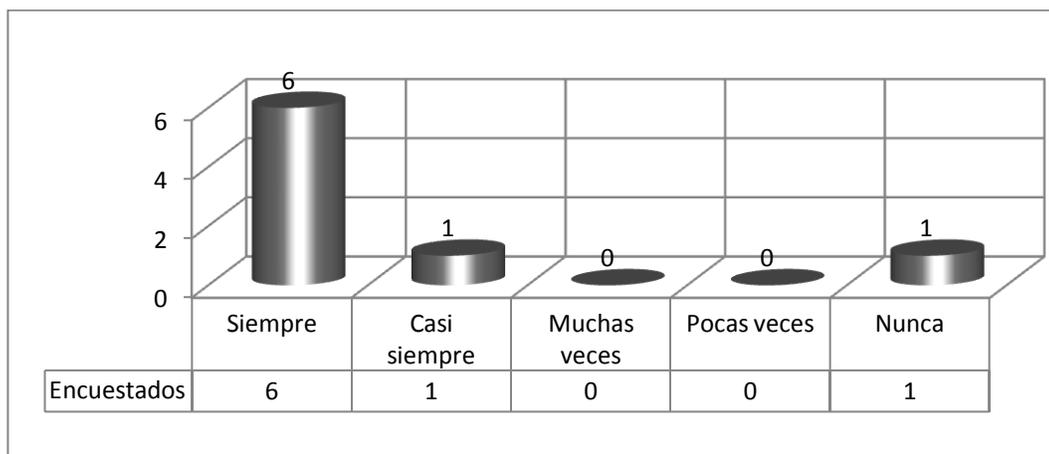


Figura 12. Indicador Formato

En la tabla 14, figura 12, en esta oportunidad el indicador Formato arroja, que el 75% de los encuestados manifiesta que siempre, considera que la información para la elaboración de la Nómina y cálculo de Prestaciones sociales al personal de la institución y los egresos, es necesario llevarlas en formatos de Excel, mientras que, el 12,5% declara que casi siempre es necesario el formato de Excel, por otro lado, el 12,5% manifiesta que nunca es necesario, es decir, no debe ser necesario utilizar un formato de Excel para desarrollar este proceso.

4.3 Resumen del análisis del cuestionario

A continuación se presentan los resultados clasificados en las dos variables de interés para esta investigación, obtenidos a partir de los datos de los cuestionarios y los análisis respectivos.

La variable Procesos de Gestión de nómina y prestaciones sociales esta relacionada con seis indicadores; se reflejan las respuestas al indicador de Contrato Colectivo que al menos el 12,5% de los trabajadores manifiestan que casi siempre las condiciones del ambiente laboral y pagos de personal se aplica los beneficios del mismo, el 25% consideran que pocas veces se aplica el Contrato colectivo, mientras el 62,5% de los sujetos declaran que nunca se aplica la Contratación Colectiva en el ambiente de trabajo. Como se ha podido observar, la mayoría de los encuestados manifiesta que nunca se aplica la Contratación Colectiva y nos confirma la necesidad de aplicar un sistema de información gerencial que les permita a los trabajadores gozar de estos beneficios a través de este sistema.

Asimismo, en el indicador Registros, el 62,5% de los encuestados manifiesta que los ingresos y egresos de personal del Consejo Legislativo, los registros que se llevan para el cálculo de pago de quincena y prestaciones sociales son confiables, el 25% consideran que pocas veces son confiables, mientras el 12,5% de los trabajadores declaran que nunca son confiables los registros que se llevan para el desarrollo de este proceso. Se explica entonces, que un porcentaje de los encuestados no esta conforme con la confiabilidad de los registro, lo que significa que, con el sistema de información gerencial propuesto, se puede alcanzar en su totalidad la confianza de los mismo.

De la misma manera, los resultados que representan en el indicador Preparación de la Nómina, el 37,5% de los encuestados expresa que la falta de información retrasa la preparación de la nómina, sin embargo, el 25% consideran que casi siempre se retrasa, por otro lado, un 25% considera que pocas veces se retrasa, mientras un 12,5% declara que nunca se retrasa la nómina por falta de información. Analizando este indicador, se pudo notar que las opiniones están divididas, los

encuestados no están de acuerdo conjuntamente con la falta de información para la preparación de la nómina, para ello se debe utilizar un sistema de información gerencial que permita obtener información veraz y oportuna.

No obstante, se pudo observar en el indicador Pago, que el 62,5% de los encuestados manifiesta que en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, los pagos se ejecutan correctamente, sin embargo, el 12,5% consideran que casi siempre los pagos se ejecutan correctamente, por otra parte, el 12,5% considera que pocas veces se ejecutan de forma correcta, asimismo, un 12,5% declara que nunca se ejecutan los pagos correctamente. De acuerdo a los resultados antes expuestos, es notorio que la mayoría de los encuestados esta de acuerdo que los pagos se ejecutan correctamente, sin embargo, cabe resaltar, que existe la necesidad de un sistema de información que permita desarrollar al 100% las actividades que se realizan en la Dirección de Recursos Humanos.

Por otra parte, analizando el indicador Deducciones, se pudo observar, que el 62,5% de los encuestados manifiesta que en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, se están tomando en cuenta las leyes para realizar el cálculo de las deducciones, aunado a esto, el 12,5% consideran que casi siempre se toman en cuenta las leyes para el calculo de las deducciones, por otra parte, el 12,5% considera que pocas veces se utilizan las leyes para el calculo de deducciones, mientras que, un 12,5% declara que nunca se toman en cuenta las leyes para el calculo de deducciones. Cabe destacar, que existe un porcentaje de los trabajadores encuestados que no esta conforme de, cómo se desarrolla este proceso...! por lo tanto, se debe aplicar un instrumento que permita desarrollarlo al 100% dicho proceso.

En la misma forma, se observó en el indicador Autorización, que el 87,5% de los encuestados declara que en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, Considera que los descuentos adicionales por nóminas se realizan con su respectiva autorización del trabajador, por otro lado, el 12,5% de los encuestados manifiesta que pocas veces los descuentos por nóminas los realizan con la autorización del trabajador.

Cabe considerar, por otra parte, la variable Requerimiento de información gerencial, esta relacionada con la percepción acerca de la implantación de un sistema de información gerencial para optimizar la gestión de la Dirección de Recursos Humanos. De acuerdo los resultados obtenidos en esta variable, se pudo observar, que el indicador Disminución de errores, el 75% de los encuestados cree que con la ejecución de un Sistema de Información Gerencial en la dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, se puede disminuir considerablemente los errores, por otro lado, el 25% de los encuestados restante considera que con la ejecución de un Sistema de Información Gerencial, casi siempre se puede disminuir los errores considerablemente. Las repuestas obtenidas concuerdan con lo esperado, debido a que el sistema generará los cálculos automáticamente, según la alimentación de los datos que se le vayan proporcionando.

Igualmente, se reflejan las respuestas en el indicador toma de decisiones, donde se aprecia que un 75% de los encuestados manifiesta que siempre, con la aplicación de un Sistema de Información Gerencial en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, se puede tomar decisiones correctas y oportunas, un 12,5% considera que casi siempre y el 12,5% restante declara que muchas veces. El proceso de toma de decisiones se dificulta en muchos casos por la ausencia de información veraz y oportuna de los trabajadores y el tiempo excesivo que se debe emplear para procesar los datos de los expedientes y obtener los reportes de información requeridos para la toma de decisión.

No obstante, se observa en las respuestas del indicador Plataforma, en donde el 100% de los encuestados manifiesta que siempre, es necesario una plataforma digital para el desarrollo de un Sistema de Información Gerencial. En este proceso es necesario por que nos permite gestionar activamente la transmisión de datos y modulares, donde el dueño de la plataforma y terceros pueden ofrecer sus contenidos y servicios de forma complementaria y así aumentar el valor de la plataforma. Sin embargo, en las respuestas del indicador Manejo Rápido y Personalizado, en donde se observa que el 37,5% de los encuestados manifiesta que siempre solicitan la colaboración de personas externas de otros departamentos para la elaboración de la

Nómina y cálculos de Prestaciones sociales, asimismo, el 12,5% declara que pocas veces solicita ayuda a otras dependencias, mientras que 50% de los encuestados dice que nunca necesita de la colaboración de personas externa para el manejo rápido y personalizado en la elaboración de la nómina y calculo de prestaciones sociales. En ese sentido, con la implantación de sistema automatizado, este proceso se desarrolla de forma eficiente y de manera correcta.

En igual forma, en esta oportunidad el indicador Acceso Seguro arroja, en donde el 62,5% de los encuestados manifiesta que siempre, la forma como actualmente se realizan las actividades de los procesos en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, cree que el acceso a la información es segura, asimismo, el 37,5% de los trabajadores que se le realizo la encuesta, declararon que pocas veces el acceso a la información en el desarrollo de los procesos es segura. Aunado a esto, en el indicador Formato, el resultado que se obtuvo, el 75% de los encuestados manifiesta que siempre la información para la elaboración de la Nómina y cálculo de Prestaciones sociales al personal de la institución y los egresos, es necesario llevarlas en formatos de Excel, mientras que, el 12,5% declara que casi siempre es necesario el formato de Excel, por otro lado, el 12,5% manifiesta que nunca es necesario, es decir, no debe ser necesario utilizar un formato de Excel para desarrollar este proceso.

4.4 Análisis de la entrevista

Luego que los trabajadores respondieron el cuestionario analizado anteriormente, se le realizaron entrevistas individuales, según el modelo que se indica en el anexo C, constituida de 6 preguntas abiertas, con la finalidad de identificar los requerimientos de entrada, requerimientos de procesamiento, requerimientos de salida y los requerimientos para la propuesta de la interfaz. A continuación se describen los resultados obtenidos.

4.5 Requerimientos de entrada

Es uno de los principales requerimientos que se contemplaron para la captura o entrada de datos al sistema, a través de del ítem N°1 y N°2 de la entrevista. La

entrada de datos al sistema es primordial para la ejecución de un proceso, ya que caracteriza el inicio de la función que cumplirá el sistema. Es necesario resaltar que lo primordial es definir cuáles serán los datos que hay que capturar para lograr la interacción adecuada del sistema con los usuarios, al introducir información correcta se obtendrán respuestas correctas.

Los sujetos entrevistados aportaron que es necesario en la gestión de la dirección de recursos humanos capturar los datos relacionados con:

- Datos del expediente de los trabajadores.
- Dependencia o unidades administrativas.
- Registro de cargo.
- Puesto de trabajo.
- Concepto de las nóminas de pago.
- Tipos de personal.
- Tipo de nóminas.
- Fecha de ingreso y egreso para el caso de cálculo de prestaciones sociales.

4.6 Requerimientos de procesamiento

Los requerimientos de procesamiento, se refieren al conjunto de operaciones o actividades que permiten transformar o procesar el conjunto de datos almacenados en la base de datos para convertirlos en información útil para el usuario, estos requerimientos se obtuvieron a través del ítem N°3 de las entrevistas aplicadas arrojando como resultado lo siguientes requerimientos que debe procesar el sistema.

- Registro de ingreso y egreso de personal.
- Generar las nóminas de pago con sus respectivos cuadros de imputaciones presupuestarias.
- Elaborar las nóminas de retenciones y aportes patronales.
- Generar recibos de pago y constancia de trabajo de los trabajadores.
- Elaborar proyecciones de aumentos salariales, vacaciones y aguinaldo
- Elaborar cálculos de prestaciones sociales.

4.7 Requerimientos de Salida

Los requerimientos de salida forman parte de la funcionalidad y utilidad que puede ofrecer todo sistema de información, ya que en ellos está el resultado del análisis y procesamiento de todos los datos que son introducidos a la herramienta computarizada. Estos requerimientos descritos a continuación, se lograron identificar por medio del ítem N° 4, de la entrevista:

- Expediente de los Trabajadores
- Listado de trabajadores con sueldo.
- Nóminas de pago
- Recibos de pago
- Constancia de trabajo
- Aportes de los trabajadores
- Aportes patronales
- Relación de aportes de los trabajadores con los aportes patronales

4.8 Requerimientos de la interfaz con el usuario

El sistema propuesto debe pensarse y orientarse a satisfacer, no sólo las necesidades de información, sino también las de los usuarios, debido a que el correcto funcionamiento del sistema, depende en gran parte del buen manejo de los usuarios. Por ello se agregaron los ítems N° 5, 6 y 7 en la entrevista y se obtuvieron los siguientes resultados. Para el diseño se debe considerar una interfaz creativa, sencilla y amigable, utilizando los colores corporativos de la institución y que faciliten la visualización del las consultas y reportes. Los formularios de carga de datos deben diseñarse de manera que puedan incorporar la fluidez que ofrece el teclado y el ratón, para evitar en la medida de lo posible, utilizar comandos esto debido al nivel de dominio que tienen los entrevistado con los equipos de computación. Por otra parte sugieren que se deben utilizar botones autoexplicativo y mensajes informativos o de ayuda que le oriente en el desarrollo de las actividades.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El desarrollo de la investigación cumplió con una serie de pasos o fases que permitieron alcanzar los objetivos propuestos en la investigación. Para la ejecución del trabajo propuesto se definieron cinco capítulos cada uno con objetivos diferentes pero orientados hacia un mismo fin, proponer un sistema de información gerencial. El estudio se inició mediante la aplicación de técnicas de investigación que brindaron mayor facilidad en la recopilación de información para elaborar el diagnóstico en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del estado Apure, detectándose una serie de dificultades a nivel operativo y la necesidad de obtener información de manera oportuna y veraz, que permitan optimizar los procesos y apoyar la toma de decisiones.

Los requerimientos obtenidos a través de la entrevista permitieron proponer el sistema de información gerencial, acorde con los elementos fundamentales; los datos de entrada, los procesos que se realizan a los datos almacenados, la definición de las salidas y las especificaciones para el diseño de la interfaz, con la finalidad de garantizar el uso adecuado del sistema, evitar el rechazo a la utilización del mismo y por ende, optimizar los procesos para la gestión de la Dirección de Recursos Humanos de la institución.

La propuesta fue elaborada en software libre con estándares abiertos, debido a la sugerencia realizada en el decreto presidencial 3390, y a pesar de que la plataforma tecnológica que se utiliza actualmente en la institución esta basada en software privado, lo que no impide la implantación de dicho sistema por su capacidad de adaptación a otras plataformas. Para la creación de las paginas dinámicas se utilizó el lenguaje de programación PHP, y para la validación de los formularios el lenguaje de programación Java Script, por otra parte se utilizó el lenguaje de marcado de hipertexto HTML para guiar los códigos que interpretaran los navegadores Web y

la base de datos se diseñó con la herramienta PHPMyAdmin que utiliza como sistema manejador de base de datos a MySQL.

A pesar de no estar contemplado en los objetivos de esta investigación, el sistema propuesto, será presentado posteriormente ante la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure, en donde se evidencia la utilidad de la herramienta, superando la eficiencia en la ejecución de los procesos en la gestión de esta dependencia, en relación al modo en que se trabajaba en esta unidad antes de la instalación del mismo y muy a pesar de las adecuaciones, correcciones y actualización que se puedan detectar y depurar en el período de prueba. Sin duda alguna, esta investigación aportó un logro significativo al Consejo Legislativo del Estado Apure, al iniciar el proceso de automatización de los procesos de sus dependencias con tecnología de software libre, siendo una de las instituciones pioneras en el estado Apure en dar este paso para incorporarse en la revolución tecnológica de la actualidad.

5.2 Recomendaciones

Es importante tomar en consideración las siguientes recomendaciones.

Reestructurar las actividades planificadas para el personal que labora en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure, en función de las nuevas exigencias del entorno y capacitar el personal que usará el sistema con la finalidad de darle el uso adecuado para obtener resultados óptimos en la ejecución de los procesos.

Para el establecimiento de contraseñas, se recomienda utilizar claves fuertes que combinen letras mayúsculas y minúsculas, números y símbolos, de 8 caracteres de longitud como mínimo para dificultar el acceso de personal no autorizado a los datos y la información del sistema y hacer diariamente respaldos y copias de seguridad de la base de datos en dispositivos de almacenamiento externos a los equipos, y conservarlos en lugares dentro y fuera de la institución.

Se recomienda la adquisición de un servidor para el alojamiento del sistema que brinde mayor rapidez y seguridad en la ejecución de los procesos. Realizar mantenimiento periódico de los equipos, del sistema y de las bases de datos.

CAPITULO VI

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL DE NÓMINA Y PRESTACIONES SOCIALES

6.1 Presentación

La propuesta para la solución a los problemas detectados durante el diagnóstico de la investigación, consiste en el desarrollo de un sistema de información para la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo del Estado Apure, el cual tiene como propósito fundamental optimizar los procesos de gestión de nóminas y prestaciones sociales de esta institución. Una de las características básicas del sistema es el acatamiento de los requerimientos necesarios para el manejo de la información que se relacionan con las actividades de la dependencia, permitiendo la organización y sistematización de la información, generación inmediata de reportes, seguridad y confidencialidad de la información.

6.2 Fundamentación teórica

La propuesta se fundamenta en la teoría general de los sistemas como una nueva disciplina dedicada a formular principios que aplican a los sistemas en general, sea cual sea la naturaleza de sus elementos, componentes, relaciones o fuerzas entre ellos, según lo indicado por Bertalanffy citado por McLeod (2000 p. 152). Para McLeod (2000) las organizaciones están adquiriendo cada vez más conciencia referente a que la información es un recurso de importancia estratégica y que la computadora puede producir ese recurso; Al respecto Senn (1999), plantea que en virtud que la información es la base virtualmente de todas las actividades realizadas en una compañía, deben desarrollarse sistemas de información para producirla y

administrarla, que aseguren que información exacta y confiable esté disponible cuando se necesite y sea presentada en forma fácil de aprovechar.

6.3 Descripción de la propuesta

El sistema propuesto es un sistema de información en ambiente Web, desarrollado con tecnología de software libre, utilizando para su codificación el lenguaje de programación PHP, el lenguaje de marcado HTML, para interpretación de los navegadores donde se ejecutará la aplicación, la base de datos es definida por el sistema manejador de base de datos MySQL, y el servidor Web donde se alojará es Apache. Es importante destacar que para la validación de los formularios se utiliza el lenguaje de programación java script, por su capacidad de ejecutarse del lado del cliente garantizando de forma inmediata que los datos que se enviarán al servidor estén correctos. La propuesta contará con diferencias opciones de trabajo que se pueden acceder a través de una barra de menú diseñada para tal fin como se describe a continuación:

- Configuración: permite la configuración de valores predeterminados a ser utilizados por el sistema en el resto de las opciones.
- Tablas: permite la administración de los datos básicos y fundamentales para el inicio y mantenimiento del sistema.
- Trabajador: a través de esta opción el usuario podrá ingresar, consultar editar y eliminar los datos de los expedientes de los trabajadores, revisión de conceptos, vacaciones y permisos y el historial laboral.
- Mantenimiento: esta opción permite definir cargar o retirar los conceptos de pagos por nóminas, y también por trabajador, además permite definir las firmas autorizadas en los reportes.
- Procesos: se define como la opción fundamental del sistema, dado que es donde se reflejan los procesos para administración de recursos humanos que son apoyados por el sistema, entre ellos se tienen la generación de las nóminas de pago, nóminas de bono vacacionales, registro de vacaciones y permisos de

los trabajadores, movimientos del personal, y la generación de los archivos txt para el fondo de ahorro habitacional.

- Reportes: permite obtener información ya procesada y se puede visualizar por pantalla a demás de permitir imprimirla, entre ellos se tienen: listado de trabajadores, nóminas de pago, recibos de pago, resumen de las nóminas, aportes de los trabajadores, aportes patronales, relación de aportes del trabajador y aportes patronales, constancias de trabajos, bono de aguinaldos y bono de fin de año.
- Seguridad: permite administrar las cuentas de usuarios, cambio de clave y cierre de sesión.
- Ayuda: mostrará información referente a la aplicación del sistema.

6.4 Arquitectura física del sistema

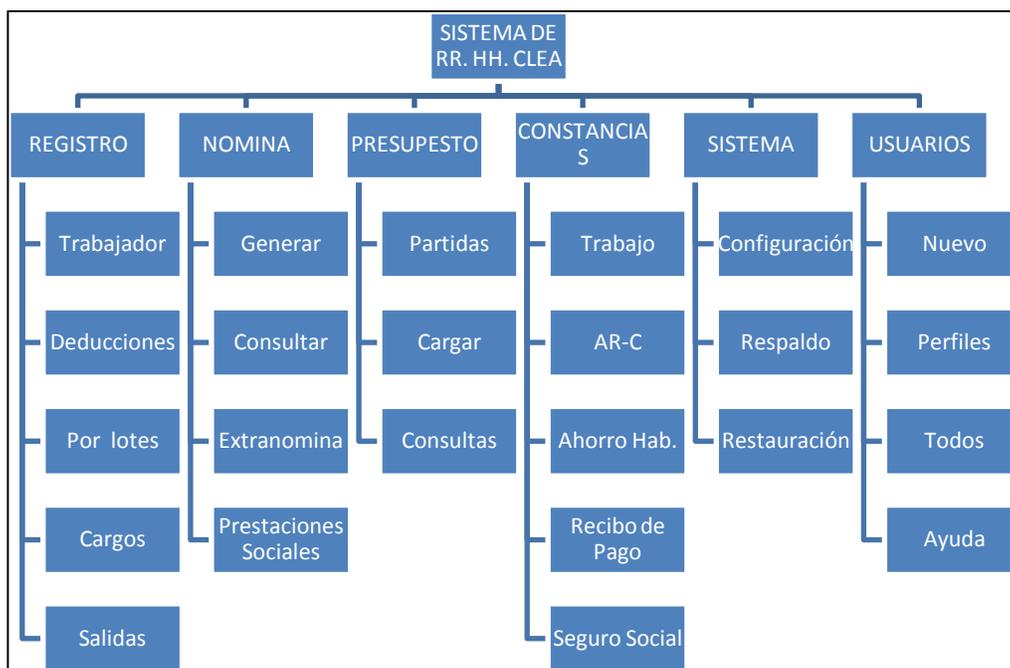
La arquitectura física del sistema se refiere a la organización de los directorios y archivos que lo conforman según su funcionalidad. La base de datos esta creada por el sistema manejador de base de datos MySQL y se administra con el sistema PHPMyAdmin, el código del sistema es almacenado en archivos con extensión .html cuando sólo se utiliza código HTML y .php para las paginas que son en código PHP puro o que también poseen con códigos HTML embebidos. La organización del sistema de directorio y archivos.

6.5 Carta estructurada

La carta estructurada es una gráfica descendente que muestra en forma descendente cada nivel del sistema propuesto, su relación con otros niveles y su lugar en la estructura del diseño. El diagrama representa de forma detallada, modular y jerárquica las operaciones.

Esta gráfica tiene como misión orientar a los Usuarios en cuanto ha cómo está dividido el sistema, referenciado cada uno de sus módulos y a su vez las opciones de cada uno de ellos.

Tabla 15. Carta Estructurada. Sistema Propuesto



6.6 Descripción modular de la propuesta

La descripción modular define la función que cumple cada opción a las que el Usuario tendrá acceso, estas opciones han sido señaladas en la carta estructurada.

Tabla 16. Descripción modular

SISTEMA DE RR. HH. CLEA	
MÓDULO	DESCRIPCIÓN
Inicio de Sesión	Muestra la bienvenida al sistema de información y el formulario de ingreso al sistema.
REGISTRO	Este módulo permite el registro de información del sistema
Trabajador	Permite registrar un nuevo trabajador del CLEA
Deducciones	Permite registrar las deducciones del trabajador
Por lotes	Permite registrar más de un trabajador por lotes en el sistema
Cargos	Permite registrar los diferentes cargos que puede tener un trabajador
Salidas	Permite registrar las salidas de los trabajadores en el sistema
NÓMINA	Permite la realización de los procesos de nóminas del CLEA

Generar	Permite generar la nómina de una quincena o mes del CLEA
Consultar	Permite la consulta de la información de la nómina del CLEA
Extranómina	Permite generar la nómina por distintos cambios por ejemplo cuando aumenta el salario de los trabajadores
Prestaciones Sociales	Permite generar la nómina por cada uno de los beneficiarios que lo van a recibir.
PRESUPUESTO	Permite el manejo de presupuesto de la nómina del personal del CLEA
Partidas	Permite el registro y configuración de las partidas para el pago de nóminas
Cargar	Permite la carga y actualización de los montos de las partidas para el pago de personal del CLEA
Consultas	Permite hacer consultas del presupuesto de distintas formas
CONSTANCIAS	Permite la generación de distintos tipos de constancias del personal del CLEA
Trabajo	Permite generar la constancia de trabajo del personal del CLEA
AR-C	Permite generar la constancia del AR-C del trabajador del CLEA
Ahorro Hab.	Permite generar la constancia del Ahorro Habitacional del trabajador del CLEA
Recibo de Pago	Permite generar el recibo de pago del trabajador del CLEA
Seguro Social	Permite generar el recibo de Seguro Social del trabajador del CLEA
SISTEMA	Permite la configuración general del sistema
Configuración	Permite la configuración de los valores por defecto del sistema
Respaldo	Permite la generación de respaldos del sistema
Restauración	Permite la restauración del sistema
PERFIL USUARIO	Permite realizar cambios en los usuarios del sistema
Nuevo	Permite agregar un nuevo usuario del sistema
Perfiles	Permite cambiar el perfil de los usuarios del sistema
Todos	Permite ver todos los perfiles de los usuarios del sistema
Ayuda	Permite la ayuda del sistema para el usuario

Diseño de pantallas del sistema propuesto



Figura 13. Pantalla de ingreso al sistema

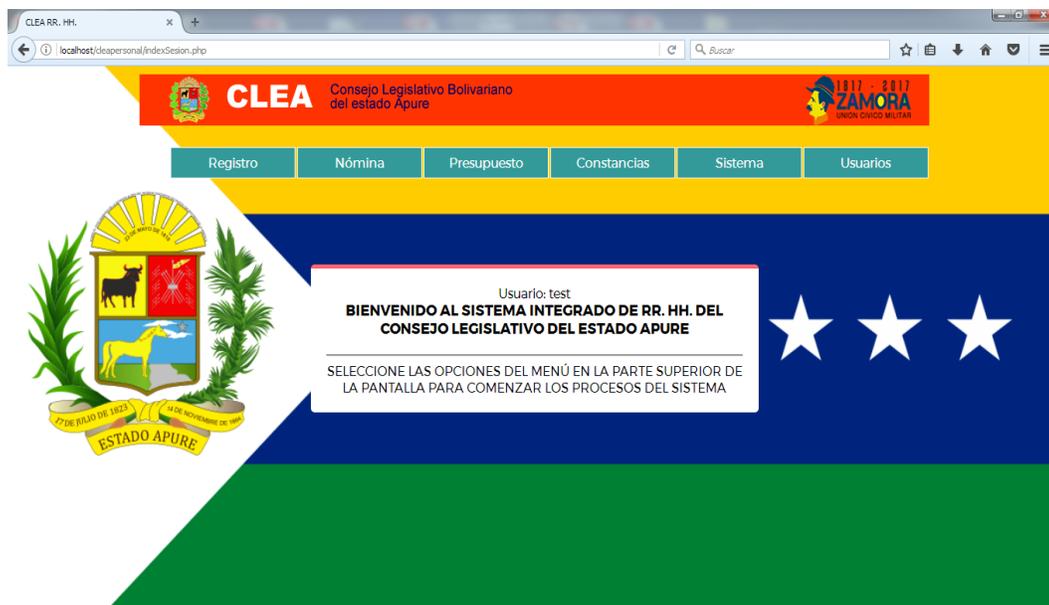


Figura 14. Pantalla principal del sistema

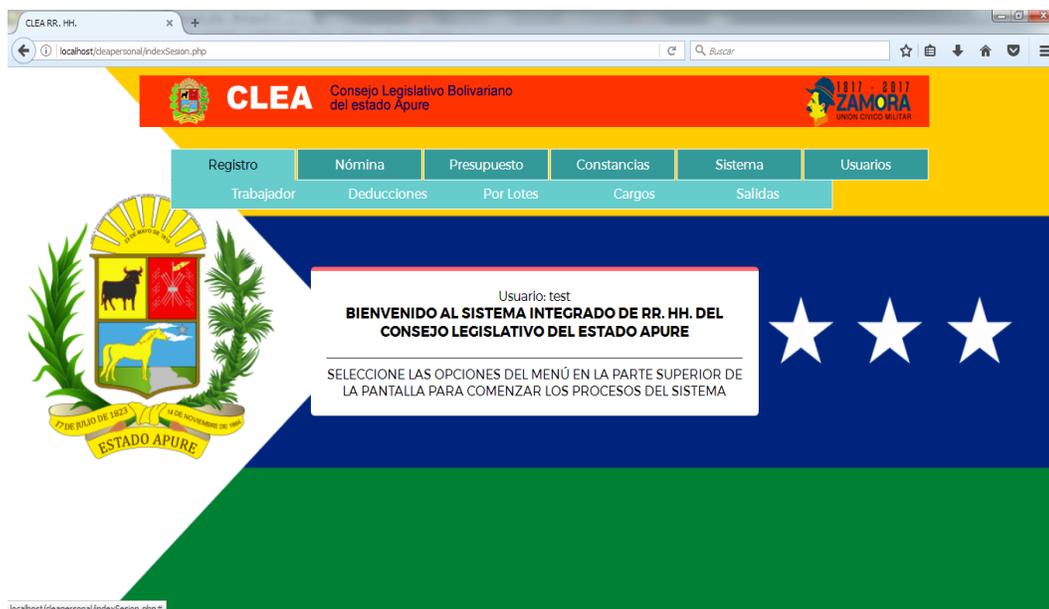


Figura 15. Pantalla menú Registro



Figura 16. Pantalla menú Nómina

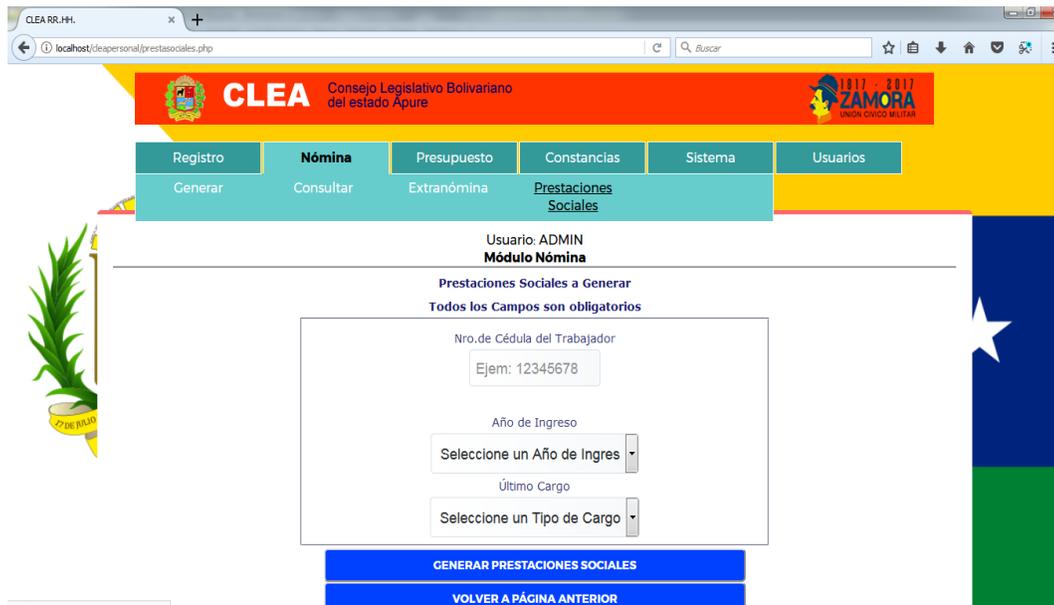


Figura 17. Pantalla menú Nómina con el submódulo Prestaciones Sociales

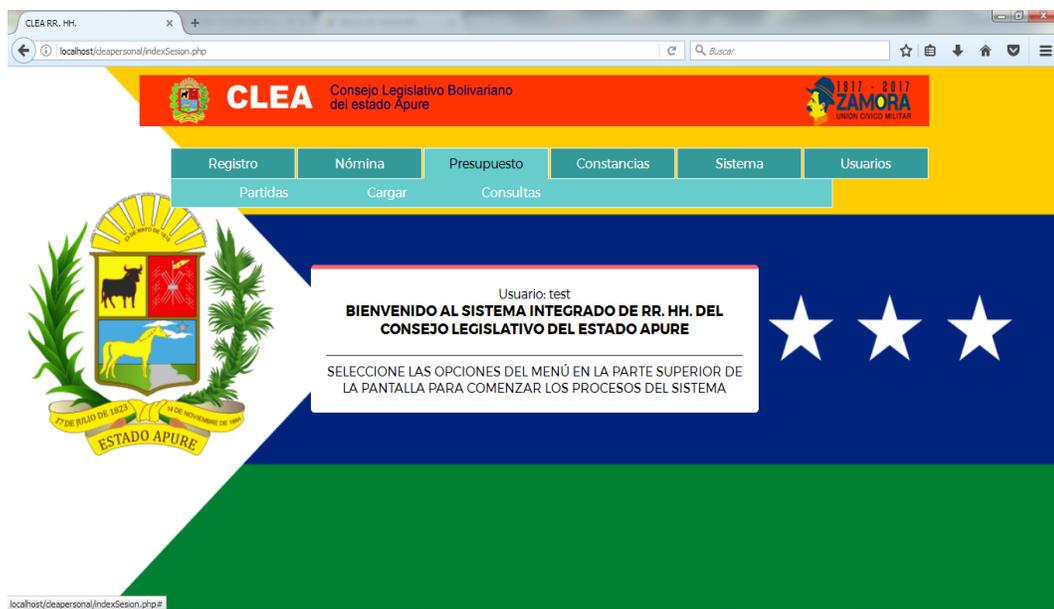


Figura 18. Pantalla menú Presupuesto



Figura 19. Pantalla menú Constancias

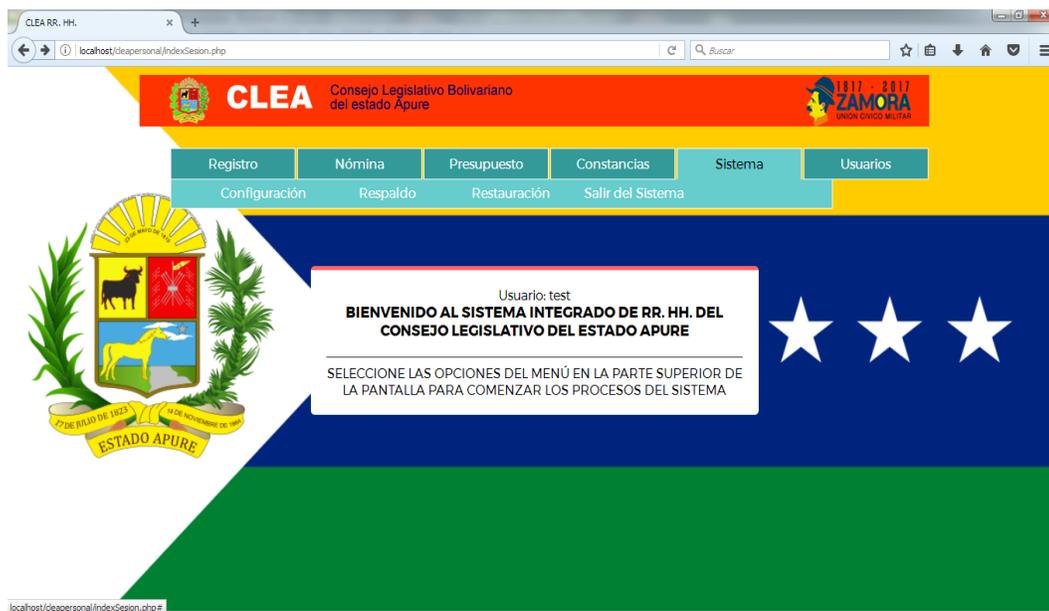


Figura 20. Pantalla menú Sistema

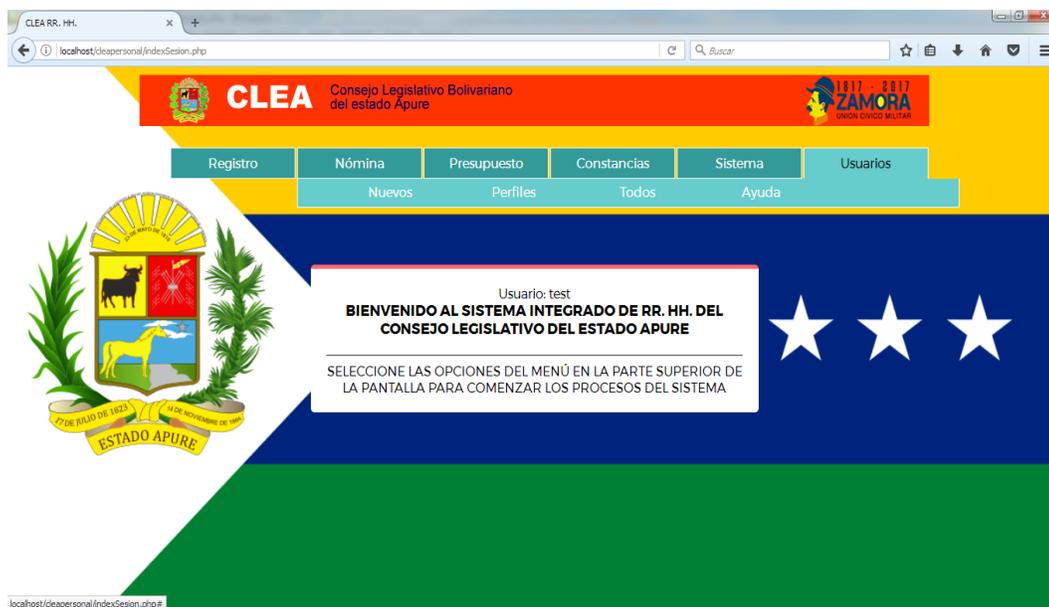


Figura 21. Pantalla menú Usuarios

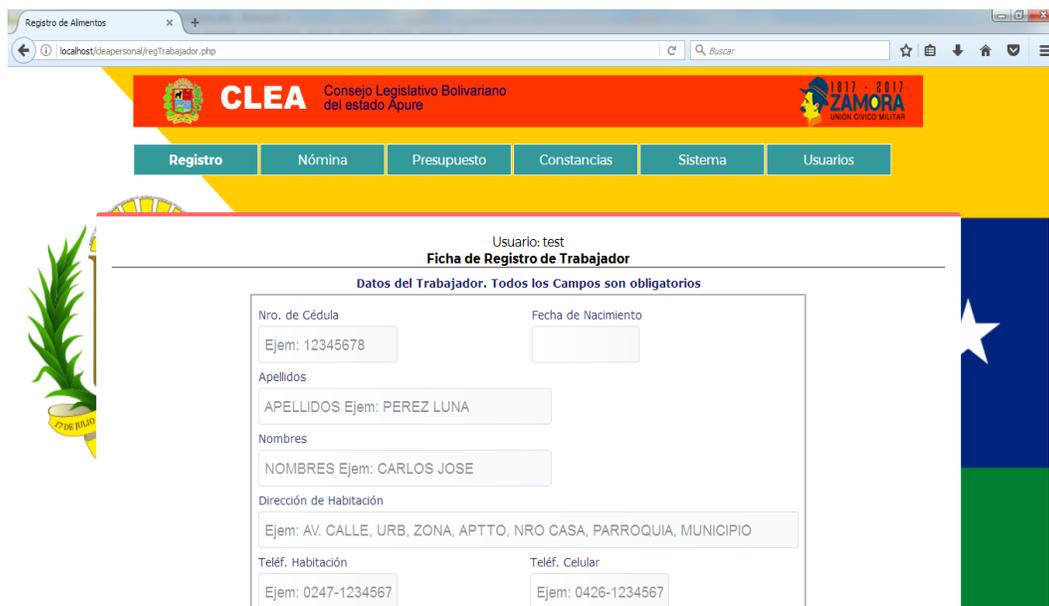


Figura 22. Pantalla Módulo Registro, opción Registro de Trabajador

Registro de Alimentos

localhost/cleapersonal/Generar.php

CLEA Consejo Legislativo Bolivariano del estado Apure

1811 - 2017 **ZAMORA** UNIÓN CIVICO MILITAR

Registro Nómina Presupuesto Constancias Sistema Usuarios

Usuario: test
Módulo Generar Nómina

Datos de la Nómina a Generar.
Todos los Campos son obligatorios

Periodo de la Nómina a Generar
Seleccione un Periodo

Tipo de Nómina a Generar
Seleccione un Tipo de Nómina

GENERAR NÓMINA

VOLVER A PÁGINA ANTERIOR

Figura 23. Pantalla Módulo Nómina, opción Generar Nómina

Registro de Alimentos

localhost/cleapersonal/consultarPartidas.php

CLEA Consejo Legislativo Bolivariano del estado Apure

1811 - 2017 **ZAMORA** UNIÓN CIVICO MILITAR

Registro Nómina **Presupuesto** Constancias Sistema Usuarios

Usuario: test
Módulo de Presupuesto

Consulta de Partidas de Pago de Personal

Periodo a Consultar
Seleccione un Periodo

Partida a Consultar
Seleccione una Partida a Consultar

CONSULTAR PARTIDA

VOLVER A PÁGINA ANTERIOR

Figura 24. Pantalla Módulo Presupuesto, Consulta de Partidas de personal

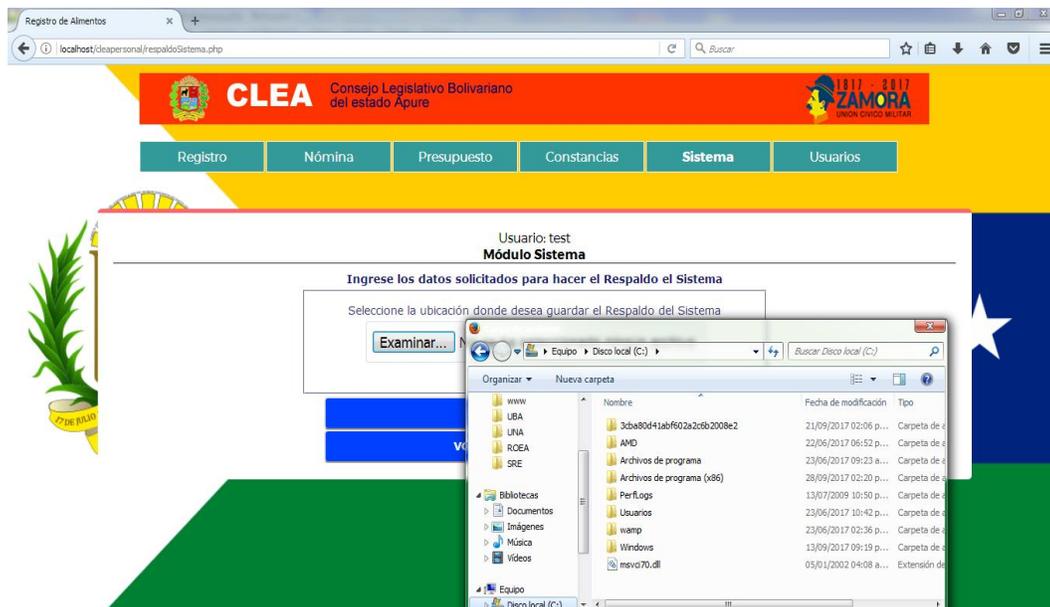


Figura 25. Pantalla Módulo Sistema, opción Respaldo de Sistema

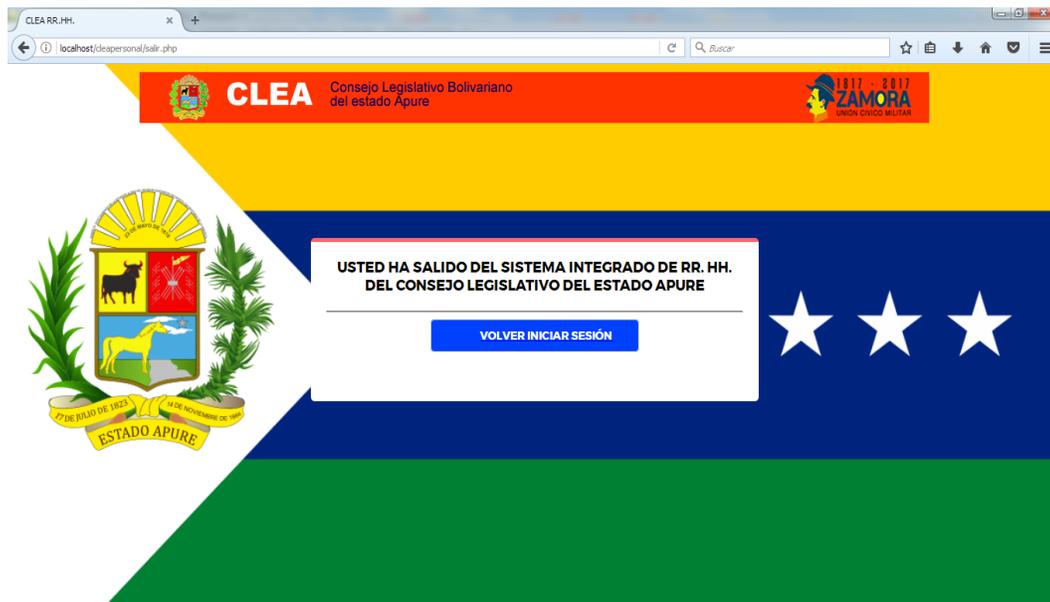


Figura 26. Pantalla mensaje de salida del sistema

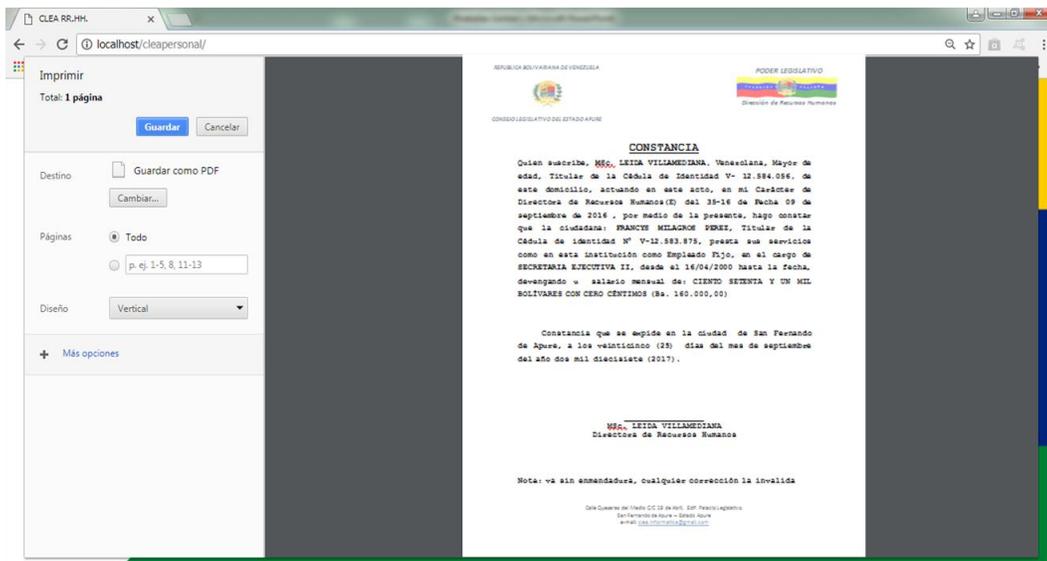


Figura 27. Pantalla imprimir Constancia de Trabajo

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias F. 1999. El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Caracas. Ed. Episteme.
- Arias, F. (2011). *El proyecto de investigación. 3° Ed.* Caracas: Orial.
- Alonso García, Manuel (1973), *Curso del derecho del trabajo*, 4ª, Ed., España, Ediciones Arial.
- Bavaresco, A. (2008). Proceso metodológico en la investigación. Caracas: Publicaciones de la Academia Nacional de las Ciencias Económicas.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.860, Diciembre 30, 1.999.
- Hernandez, R. F. (2014). *Metodología de la investigación. 6° Ed.* México: Mc Graw Hill Education.
- Hurtado de B, J. (2012). *Metodología de la investigación. 4° Ed.* Bogotá: Quirón Ediciones.
- Navarro, L. (2009). *Desarrollo, Ejecución y Presentación del Proyecto de Investigación.* Caracas: Panapo. Liven Editores.
- Barrios J. 2001. Estudios de estructuras, componentes, interrelaciones, metodologías y tecnología asociadas a los Sistemas de Información. Universidad de Los Andes, Publicaciones FI N°S-20 Mérida Venezuela.
- Sabino, C. (2009). *El proceso de investigación.* Caracas: Panapo.
- Fuente: <http://concepto.de/registro/#ixzz4bDbBdeCs>.
- Luchena (1997). *EL PAGO ANTICIPADO TRIBUTARIO DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA RESPECTO DE LA FIGURA DE LOS FRUTOS CIVILES EN EL MARCO LEGAL VENEZOLANO.* [Documento en línea]. En <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/article/viewArticle/249/1683> [Consulta: Abril 28, 2010].
- Carrillo, Gabriel (2001). Desarrollo de un Sistema de Nómina para la Oficina de Personal de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales

- Ezequiel Zamora, Vicerrectorado Apure. Trabajo Especial de Grado para Ingeniería de Sistemas. UBA, Maracay, Venezuela.
- Pedro, Gloria, Meidamirle, Helen y Solange. *DEFINICIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES*. [Documento en línea]. <http://wwwsimonrodriguez.blogspot.com/2011/05/definicion-de-la-toma-de-decisiones.html> [Consulta: Mayo 08, 2011].
- ... *VÍA DEFINICIÓN ABC. Definición de Formato*. [Documento en línea]. <http://www.definicionabc.com/tecnologia/formato.php> [2007-2017].
- Sánchez y Nube, S. (2009). La investigación cualitativa. Serie Monográficas. Revista Candidus. N^o 1. Valencia
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. 4^o Ed. México: Limusa Noriega Editores.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). (2012). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. Caracas: UPEL.
- Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Bolivariana (2012). Reglamento para la elaboración de trabajos conducentes a títulos académicos. Caracas: Autor. <http://www.monografias.com/trabajos95/las-convenciones-colectivas/las-convenciones-colectivas.shtml#ixzz4bDIuJYzl>
- LAUDON, KENNETH C. Y LAUDON, JANE P. Sistemas de información gerencial Decimosegunda edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2012 ISBN: 978-607-32-0949-6 Área: Computación
- Castillo 2012. Monografia.com [documento en línea]. En <http://www.monografias.com/trabajos92/obligaciones-pago/obligaciones-pago.shtml#ixzz4seq4HnjK> [Consulta: septiembre 13, 2017]
- Florencia Ucha. 2014. Definición ABC [documento en línea]. En <https://www.definicionabc.com/general/autorizacion.php> [Consulta: agosto 26, 2017]

- Arnold, M.** 1989 "Teoría de Sistemas, Nuevos Paradigmas: Enfoque de Niklas Luhmann". [Documento en línea] En http://formacionprofesional.homestead.com/Teor_a_General_de_Sistemas.htm [consulta agosto 29, 2017]
- Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística (3a. ed.). Caracas, Venezuela: SYPAL
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991) Metodología de la investigación (2a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.

ANEXOS

ANEXO A: GLOSARIO DE TERMINOS

A

Acceso: es la forma de ingresar a un sistema a través de una clave.

Administrador de bases de datos: Persona responsable del diseño físico y manejo de la base de datos y de la evaluación, selección e implementación del DMBS.

Análisis: técnica que se utiliza para indagar la situación de una empresa o procedimiento.

Aplicación: Programa o conjuntos de programas diseñados para la realización de una tarea concreta, como puede ser una aplicación comercial, contable, entre otros.

Archivo: Sinónimo de fichero y esencia del almacenamiento informático. Delimitado por una cabecera y una marca de final, lugar donde puede estar ubicada cualquier tipo de información, ya sea texto, programas, imágenes, sonidos, entre otros.

B

Base de datos: Conjunto de datos relacionados entre sí y organizados de tal forma que permiten su fácil recuperación y modificación.

C

Carta estructurada: Gráfico que muestra todos los módulos de un sistema.

Control: Concepto de garantizar que las operaciones y actividades están desarrollándose de acuerdo con los planes y las guías.

Clave de acceso: Son códigos asignados a usuarios de un sistema, con la finalidad de restringir su acceso a los módulos e información que no le corresponden a un determinado usuario.

CD: Compact Disc. Aunque se les sigue denominando CD-ROM (CD Read Only Memory) el término solo es correcto para los no regrabables.

Computador: Maquina de propósito general que procesa datos de acuerdo a un conjunto de instrucciones que se almacenan internamente, ya sea temporal o permanentemente. El computador y todo el equipo conectado a este se denomina hardware. Las instrucciones que le dicen que debe hacer se

denominan software. Un conjunto de instrucciones que lleva a cabo determinada tarea se denomina programa o programa de software. Un computador procesa datos capturándolos desde el teclado, disco o canal de comunicaciones hacia la memoria (RAM) y calculándolos, comparándolos y copiándolos. Luego genera la salida de los resultados a la pantalla, los salva en disco o quizás los transmite nuevamente a través de un canal de comunicaciones.

D

Datos: Representación de hechos del hombre para que las máquinas puedan procesarlos.

Depreciación: Es la pérdida de valores ocurrida entre dos momentos en el tiempo.

DFD: Diagrama de Flujo de Datos, una de las notaciones empleadas en la fase de diseño de un programa.

DFI: Diagramas de Flujo de información.

Diagrama de Flujo: Representación gráfica por medio de símbolos de la lógica de un programa.

Diseño: Plano para la construcción del sistema.

E

Entidad: Son también conocidas como unidades externas, las cuales son fuentes o sumideros de datos, origen o destino.

Entrada: Datos anotados en un sistema, validos para su procesamiento y producir con estos una salida.

F

Flujo de Datos: El flujo es el conducto a través del cual se trasladan los datos desde una fuente a un proceso, de un proceso a otro, de un proceso a un archivo.

G

Gigabyte, Giga o Gb: Es una unidad de medida de memorias. Equivale a 1.024 Mb.

H

Hardware: Se denomina así al conjunto de componentes físicos dentro de la informática.

Impresora: Periférico de salida, que conectado generalmente al puerto paralelo permite el paso a papel de la documentación en formato escrito o gráficos.

Interfaz de usuario: Es la manera de funcionar el ordenador de cara al usuario, o mejor, la relación de ambos.

L

GNU/Linux: es uno de los términos empleados para referirse a la combinación del núcleo o kernel libre similar a Unix denominado Linux, que es usado con herramientas de sistema GNU. Su desarrollo es uno de los ejemplos más prominentes de software libre; todo su código fuente puede ser utilizado, modificado y redistribuido libremente por cualquiera bajo los términos de la GPL (Licencia Pública General de GNU) y otra serie de licencias libres.

M

Mantenimiento Correctivo: Conjunto de actividades del mantenimiento preventivo fomentadas a mejorar las instalaciones de forma tal de reducir la posibilidad de que una falla se presente en el mismo lugar.

Mantenimiento Preventivo: Es una actividad metódicamente estructurada en actividades de mantenimiento realizables en períodos de tiempo estipulados cuyo objetivo primordial es mantener el equipo en condiciones óptimas de funcionamiento y lograr la eficacia y la eficiencia en costos.

Monitor: Pantalla del ordenador u otro dispositivo similar.

P

PHP: es un lenguaje de programación muy potente que, junto con HTML, permite crear sitios Web dinámicos. PHP se instala en el servidor y funciona con versiones de Apache, Microsoft IIS, Netscape Enterprise Server y otros.

O

Operador: Persona que opera el computador y ejecuta actividades como dar órdenes al sistema operativo, montar discos y cintas y colocar el papel en la impresora. Los operadores pueden también escribir el lenguaje de control de trabajos (JCL), que planifica el trabajo diario de un computador.

R

Registro: Grupo de elementos de datos que se almacenan y se utilizan juntos en un procesamiento.

Requerimiento: Son las necesidades que tienen los usuarios como lo son los reportes, gráficos, consultas, etc., y que el nuevo sistema debe satisfacer.

Reportes: Son las salidas impresas del sistema como resultado de algún proceso o consulta.

Respaldo: Técnica empleada para la seguridad de la información, cuya finalidad es obtener y guardar copias de seguridad de los archivos a fin de evitar el extravío de los datos.

S

Sistema de Información: Un sistema (basado en computadoras) que procesa datos en una forma que pueda ser utilizada por el receptor con miras a la toma de decisiones.

Sistema Operativo: Es un conjunto de programas que, se podría decir, sirve de enlace entre el ordenador y el programador usuario.

Software: Todos los componentes informáticos de carácter no físico. Se refiere a los programas de computación que se ejecutan sobre el hardware.

U

Usuario: Cualquier individuo que interactúa con el computador en el nivel de aplicación. Los programadores, operadores y otro personal técnico no son considerados usuarios cuando trabajan con el computador a nivel profesional.

W

Web: Por éste término se suele conocer a WWW (World Wide Web), creado por el Centro Europeo de Investigación Nuclear como un sistema de intercambio de información y que Internet ha estandarizado.

www: Siglas que corresponden a World Wide Web o telaraña mundial, conjunto de sitios Web que se encuentran en la Internet y a los que se accede a través de una dirección URL. Para la exploración de otras páginas de ese sitio o de páginas de sitios distintos se usan enlaces de hipertexto.

ANEXO B: CUESTIONARIO
Universidad Nacional Experimental
De los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”
Coordinación de Postgrado.

CUESTIONARIO

**(Dirigido al personal de la Dirección de Recursos Humanos del Consejo
Legislativo del Estado Apure)**

Estimado:

El presente instrumento de recolección de datos, es parte de una investigación cuya finalidad es proponer de un sistema de información gerencial automatizado para optimizar la gestión en la Dirección de Recursos Humanos de la cual usted forma parte.

La confiabilidad y valides de los resultados de este estudio, dependerán en gran parte de objetividad y de sus respuestas; por lo tanto, se le agradece su valiosa colaboración al contestar cada pregunta con mayor veracidad.

Gracias por su colaboración.

Ing. Herbert Matute.

Investigador.

**CUESTIONARIO SOBRE SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL
PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS
HUMANOS DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO APURE**

1. Lea detenidamente todas las preguntas antes de seleccionarlas.
2. Siga el orden establecido.
3. No deje algunas preguntas sin responder.
4. Marque con una X la respuesta que consideras correcta. Cada pregunta está estructurada por un total de cinco (5) alternativas, seleccione solo una.

Variable: Proceso de gestión de Nóminas y Prestaciones Sociales.

Dimensión: Nóminas y Prestaciones Sociales

1. ¿Considera usted que en las condiciones del ambiente laboral y pagos de personal se aplica el Contrato Colectivo?
 Siempre.
 Casi siempre.
 Muchas veces.
 Pocas veces.
 Nunca.
2. ¿Cree usted que en los ingresos y egresos de personal del Consejo Legislativo son confiables los registros que se llevan para el cálculo de pago de quincena y prestaciones sociales?
 Siempre.
 Casi siempre.
 Muchas veces.
 Pocas Veces.

- Nunca.
3. ¿Cree usted que en el pago de quincena y prestaciones sociales, la falta de información retrasa la preparación de los mismos?
- Siempre.
- Casi siempre.
- Muchas veces.
- Pocas Veces.
- Nunca.
4. ¿Considera usted que en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, los pagos se ejecutan correctamente?
- Siempre.
- Casi siempre.
- Muchas veces.
- Pocas Veces.
- Nunca.
5. ¿Cree usted que en la Dirección de Recursos Humanos se están tomando en cuenta las leyes para realizar el cálculo de las deducciones?
- Siempre.
- Casi siempre.
- Muchas veces.
- Pocas Veces.
- Nunca.

6. ¿Considera usted que los descuentos adicionales por nóminas se están realizando con su respectiva autorización del trabajador?

Siempre.

Casi siempre.

Muchas veces.

Pocas Veces.

Nunca.

Variable: Requerimientos de Información Gerencial

7. ¿Cree usted que con la ejecución de un Sistema de Información Gerencial en la dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, se puede disminuir considerablemente los errores?

Siempre.

Casi siempre.

Muchas veces.

Pocas Veces.

Nunca.

8. ¿Considera usted que con la aplicación de un Sistema de Información Gerencial en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, se puede tomar decisiones correctas y oportunas?

Siempre.

Casi siempre.

Muchas veces.

Pocas Veces.

Nunca.

9. ¿Cree usted que es necesario una plataforma digital para el desarrollo de un Sistema de Información Gerencial?

- Siempre.
- Casi siempre.
- Muchas veces.
- Pocas Veces.
- Nunca.

10. ¿Para el manejo rápido y personalizado, solicita usted la colaboración de personas externas de su dependencia para la elaboración de la Nómina de y Prestaciones sociales?

- Siempre.
- Casi siempre.
- Muchas veces.
- Pocas Veces.
- Nunca.

11. ¿La forma como actualmente se realizan las actividades de los procesos en el Dirección de Recursos Humanos del Consejo Legislativo, cree usted que el acceso a la información es seguro?

- Siempre.
- Casi siempre.
- Muchas veces.
- Pocas Veces.
- Nunca.

12. ¿Considera usted que la información para la elaboración de la Nómina y cálculo de Prestaciones sociales al personal de la institución y los egresos, es necesario llevarlas en formatos de Excel?

- Siempre.
- Casi siempre.
- Muchas veces.
- Pocas Veces.
- Nunca.

**CUESTIONARIO A PERSONAL DE LA GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS RESUMEN DE DATOS**

Indicador	ÍTEM	Siempre		Casi siempre		Muchas veces		Pocas veces		Nunca		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Contratación colectiva	1	0	0,00	1	12,5%	0	0,00	2	25%	5	62,5%	8	100%
Registros	2	5	62,5%	0	0,00	0	0,00	2	25%	1	12,5%	8	100%
Preparación de la nómina	3	3	37,5%	2	25%	0	0,00	2	25%	1	12,5%	8	100%
Pago	4	5	62,5%	1	12,5%	0	0,00	1	12,5%	1	12,5%	8	100%
Deducciones	5	5	62,5%	1	12,5%	0	0,00	1	12,5%	1	12,5%	8	100%
Autorización	6	7	87,5%	0	0,00	0	0,00	1	12,5%	0	0,00	8	100%
Disminución de errores	7	6	75%	2	25%	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	100%
Toma de decisión	8	6	75%	1	12,5%	1	12,5%	0	0,00	0	0,00	8	100%
Plataforma	9	8	100%	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	100%
Manejo rápido y personalizada	10	3	37,5%	0	0,00	0	0,00	1	12,5%	4	50%	8	100%
Acceso seguro	11	5	62,5%	0	0,00	0	0,00	3	37,5%	0	0,00	8	100%
Formatos	12	6	75%	1	12,5%	0	0,00	0	0,00	1	12,5%	8	100%

ANEXO C: MODELO DE ENTREVISTA

Entrevista a los trabajadores

Identificación de requerimientos

Nombre:..... Cargo:.....

Firma: Fecha:.....

- 1. ¿Cuáles son los datos o grupos de datos que se deben ingresar al sistema para su procesamiento u obtención de información?

- 2. ¿Qué información debe ser almacenada de forma regular para ser recuperada o procesada posteriormente en la generación de reportes o consultas?

- 3. ¿Cuáles son las consultas o reportes que se utilizan frecuentemente en la administración de personal:

4. ¿Cuáles son los elementos tecnológicos, hardware y software con que cuenta la Gerencia de Recurso humano?

5. ¿Indique el nivel de dominio sobre aplicaciones de software libre y el manejo de Internet?

6. ¿Defina las sugerencias para el diseño de la interfaz con el usuario: colores, logo, encabezados, menú permanentes, barra de menú, uso de comandos, botones, botones autoexplicativo, entre otros:

Observación

ANEXO D: FORMATO DE VALIDACION

Estimado Profesor:

Me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración para validar el instrumento de recolección de datos para el trabajo de **grado “SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO APURE”**. En sobre anexo, a la presente comunicación, envío a usted los recaudos que le permitirán emitir el juicio de validación de los cuestionarios diseñados para la recolección de datos de la investigación.

El mencionado trabajo se realizará con el propósito de alcanzar el título de Magíster en Administración Mención Gerencia General, y constituye un aporte fundamental a las instituciones públicas del estado Apure, en especial al Consejo Legislativo del Estado Apure.

A tal sentido, le agradezco las sugerencias que tenga que realizar al respectivo formato de validación que se anexan.

Gracias por su colaboración

Atentamente

Ing. Herbert Matute

Instrucciones: A continuación se le presenta un formato en el cual se reflejan dos aspectos fundamentales para la validación del contenido, la Redacción y la Pertinencia.

Se le sugiere emitir un juicio a la pertinencia y a la calidad de la redacción del instrumento, y marcar con una equis (x) en la casilla o recuadro que mejor represente su criterio.

N° de Ítems	Redacción			Pertinencia		
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Alta	Baja	Media
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						
11						
12						
13						
14						

Sugerencias: _____

Apellidos y Nombres	C.I.	Firma