



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**TESIS**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE ESCALAFÓN  
PARA LA MODERNIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO EN  
LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS ANDAHUAYLAS -2017**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. TITO JAIME ROMAN**

**ASESOR**

**MGR. RICHARD CARRIÓN ABOLLANEDA**

**PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**MOQUEGUA – PERU**

**2018**

## TABLA DE ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
TABLA DE ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT .....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX
CAPITULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Descripción de la realidad del problema.....	1
1.2. Definición del problema.....	2
1.3. Objetivos de la investigación .....	3
1.4. Justificación o importancia del estudio .....	4
1.5. Variables .....	4
1.6. Hipótesis de la investigación.....	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación .....	7
2.2. Bases teóricas .....	9
2.3. Marco conceptual .....	24

CAPITULO III .....	35
MÉTODO .....	35
3.1. Tipo de la investigación .....	35
3.2. Diseño de la investigación .....	35
3.3. Población y muestra .....	36
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos .....	36
3.5. Técnicas de procesamiento de datos. Y Análisis de Datos .....	37
CAPITULO IV .....	38
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	38
4.1. Presentación de resultados .....	38
4.2. Contratación de hipótesis .....	52
4.3. Discusión de resultado .....	54
CAPITULO V .....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	58
5.1. Conclusiones .....	58
5.2. Recomendaciones.....	60
BIBLIOGRAFÍA .....	61
ANEXOS .....	64
Matriz de consistencia .....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES -----	5
TABLA 2	DATOS DE 30 SOLICITUDES CORRESPONDIENTES AL AÑO 2016 -----	39
TABLA 3	TIPOS DE DOCUMENTOS - AÑO 2016 -----	41
TABLA 4	DATOS DE 30 SOLICITUDES CORRESPONDIENTES AL AÑO 2017 -----	45
TABLA 5	TIPOS DE DOCUMENTOS - AÑO 2017 -----	46
TABLA 6	CUADRO COMPARATIVO 2016 - 2017 -----	50
TABLA 7	ESTADÍSTICOS DE GRUPOS -----	52
TABLA 8	DIMENSIÓN TIEMPO-----	55
TABLA 9	DIMENSIÓN COSTO -----	56
TABLA 10	DIMENSIÓN CALIDAD DE SERVICIO -----	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	TIPO DE SOLICITUDES – AÑO 2016.....	42
FIGURA 2	TIEMPO EN ATENCIÓN DE SOLICITUDES - AÑO 2016.....	43
FIGURA 3	SECTORES DE LA CALIDAD DE SERVICIO - AÑO 2016.....	44
FIGURA 4	TIPO DE SOLICITUDES - AÑO 2017 .....	47
FIGURA 5	TIEMPO EN MINUTOS DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES - AÑO 2017.....	48

## RESUMEN

La información de las organizaciones ha cobrado valor, por la relevancia de su uso como mecanismo de decisión y como base del conocimiento, los sistemas de información en la actualidad no solo procesan datos de manera transaccional, sino también hoy procesan información y la convierten en conocimiento. Las informaciones obtenidas de los sistemas de información no solo son guardadas, sino también son salvaguardados por el valor que representan al momento de generar predictibilidad como herramienta prospectiva. Además de generar valor dentro de las organizaciones dotando de eficacia y eficiencia en los diferentes procesos reduciendo de manera extraordinaria tiempos, costos y recursos.

El presente trabajo de investigación consiste en la determinación de la influencia de un sistema de información de gestión de escalafón en la gestión de información de los recursos humanos en las instituciones de públicas de Andahuaylas – 2017.

Se utilizó lo datos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) - Andahuaylas, para la observación de los efectos o consecuencias que trajo la implementación de un sistema de información de gestión de escalafón. Estos efectos se estimaron en los indicadores de tiempo, costo y satisfacción del usuario.

Como resultados de la investigación se pudo determinar la influencia directa e impactante que se obtiene en términos de tiempo (reducción), costo (reducción) y satisfacción (incremento). A partir de la implementación del sistema de información de gestión de escalafón en la UGEL - Andahuaylas.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema de información, gestión de información, escalafón, eficiencia.

## **ABSTRACT**

The information of the organizations has gained value, due to the relevance of its use as a decision mechanism and as a knowledge base, the information systems at present not only process data in a transactional way, but also today they process information and turn it into knowledge. The information obtained from the information systems is not only saved, but is also safeguarded by the value they represent when generating predictability as a prospective tool. In addition to generating value within organizations, providing efficiency and efficiency in the different processes, reducing extraordinary times, costs and resources.

The present research work consists of the determination of the influence of a management information system of ladder in the information management of human resources in the public institutions of Andahuaylas - 2017.

The data from the Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) - Local Educational Management Unit - Andahuaylas was used to observe the effects or consequences brought about by the implementation of a management information system of ladder. These effects were estimated in the indicators of time, cost and user satisfaction.

As results of the investigation, it was possible to determine the direct and impactful influence obtained in terms of time (reduction), cost (reduction) and satisfaction (increase). From the implementation of the management information system of the ladder at the UGEL - Andahuaylas.

**KEY WORDS:** Information system, information management, ladder, efficiency.

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo, en el CAPÍTULO I se realiza la descripción de la realidad problemática, formulando el problema de investigación y su descomposición en problemas específicos así mismo se justifica la investigación a través de su importancia y se plantean la hipótesis de la investigación.

En el CAPÍTULO II se aborda el Marco Teórico sobre el cual descansa la Base Teórica que da soporte a las variables de investigación propuestas.

El CAPÍTULO III contiene el método a desarrollar, así como se justifica el tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento de datos.

Por último, en el CAPÍTULO IV se muestra los resultados de la investigación, a través de procesos estadísticos que contrastan la hipótesis de investigación propuesta para finalmente en el CAPITULO V lograr enumerar las conclusiones y recomendaciones que el autor propone en la investigación.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la realidad del problema**

Las organizaciones como sistemas creados para alcanzar metas y objetivos. Tienen como componente vivo, fundamental al conjunto de personas que lo integran y cumplen funciones específicas. También explicado como grupo social conformado por personas, actividades y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Estos elementos también conocidos con el recurso humano en una organización trazan en su paso por las organizaciones un historial importante, el mismo que por su importancia puede ser dinámica y muy voluminosa.

Información que describe unívocamente a cada elemento (empleado) lo identifica, lo ubica y lo proyecta en función a sus competencias, habilidades, cualidades, técnicas, desempeño e incluso debilidades.

Los volúmenes de información que se puede generar a partir de un empleado son inimaginables; en la misma medida podría ser provechosa para una organización en la búsqueda de decisiones mejor estructuradas que permitan alcanzar las metas y

objetivos organizacionales, lo líneas arriba mencionado el sector privado lo tiene claro y lo viene aprovechando en su beneficio.

El sector público en el estado peruano aún viene gestionando esta información de manera manual y en el mejor de los casos en herramientas informáticas domesticas como hojas de cálculo o archivos de texto con limitada información personal de sus empleados, que dificultan su búsqueda, su actualización y aprovechamiento no obstante facilitan su pérdida, deterioro, adulteración o modificación y todo ello a altos costos.

Las oficinas que gestionan esta información en instituciones del sector público atienden solicitudes de los mismos miembros de la organización consistentes en consultas frecuentes como reportes de tiempo de servicio y constancias diversas que pueden demorar hasta semanas para ser entregados al solicitante y en algunas veces no se entregan por problemas de pérdidas de información u otros.

Que decir de lo poco útil que le resulta a la misma organización la gestión tradicional de la información del personal para toma de decisiones, como búsqueda de perfiles profesionales, experiencias profesionales, manejo de idiomas o sanciones y otros.

Es necesario hacer que la información de esta área resulte útil, oportuna, menos costosa, segura y provechosa para la institución pública.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cuál es el impacto del uso de sistemas de información de escalafón en la gestión de información del recurso humano en las instituciones públicas de Andahuaylas?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿En qué medida el uso de Sistemas de Información de escalafón en las instituciones reduce el tiempo de atención de solicitudes en la gestión de la información de los recursos Humanos de las instituciones públicas de Andahuaylas?
- b) ¿En qué medida el uso de Sistemas de Información de escalafón en las instituciones reduce el costo de la atención de solicitudes en la gestión de la información de los recursos Humanos de las instituciones públicas de Andahuaylas?
- c) ¿En qué medida el uso de Sistemas de Información de escalafón en las instituciones mejora la percepción de calidad de servicio en la gestión de la información de los recursos Humanos de las instituciones públicas de Andahuaylas?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar el impacto del uso de Sistemas de Información de escalafón en la gestión de la información de los recursos Humanos de las instituciones públicas de Andahuaylas.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

Determinar la variación del tiempo de atención de solicitudes en el área de escalafón de las instituciones públicas de Andahuaylas con el uso de Sistemas de Información de escalafón.

Estimar la variación del costo en la atención de solicitudes en la gestión de la información de los recursos Humanos de las instituciones públicas de Andahuaylas.  
Determinar la variación de la percepción de calidad de servicio en la atención de solicitudes en la gestión de la información de los recursos Humanos de las instituciones públicas de Andahuaylas

#### **1.4. Justificación o importancia del estudio**

**Justificación Conveniencia:** el presente trabajo de investigación convenientemente a los resultados de la misma buscará reducir tiempo, costos y mejorar la calidad de atención en el área de escalafón de las instituciones públicas.

**Justificación por Relevancia social:** Radica en la búsqueda de valorar el tiempo de los usuarios del servicio de área de escalafón de las instituciones públicas, asimismo buscar el mejor aprovechamiento del recurso humano para determinadas actividades de las organizaciones que conduzcan al logro de sus objetivos.

**Implicancias prácticas:** El presente trabajo de investigación condicionado a sus resultados podrá servir para promover la inversión en tecnología en la gestión pública coherente con la modernización del estado.

#### **1.5. Variables**

Variable 1

Sistemas de Información de escalafón

Variable 2

Gestión de información de recurso humano

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Sistema de Información de Escalafón	Es un sistema el cual permite ejecutar las promociones de ascensos de trabajadores y autorizar para permutas.	Costo del sistema	Precio de Sistema en Soles
		Costo de operación	Costo post implementación
		Retorno de inversión	Tasa interna de retorno
Gestión de Información de Recurso Humano	Es un software que proporciona un repositorio centralizado de datos maestros de empleados que el grupo de gestión de recursos humanos (HRM) necesita para completar recursos humanos básicos (HR) procesos.	Tiempo	Demora del proceso (Atención) DD:HH:MM:SS
		Costo	Costo del Proceso (Atención) Soles
		Calidad de servicio	Satisfacción del Usuario

## **1.6. Hipótesis de la investigación**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Con el uso de Sistemas de Información de escalafón se mejoraría la gestión de la información del recurso humano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

### **1.6.2. Hipótesis específicas:**

Con el uso de Sistemas de Información de escalafón se reduciría el tiempo de atención de solicitudes en la gestión de la información de los recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas.

Con el uso de Sistemas de Información de escalafón se reduciría el costo de la atención de solicitudes en la gestión de la información de los recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas

Empleando Sistemas de Información de escalafón se mejoraría la percepción de calidad de servicio en la gestión de la información de los recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **A nivel internacional**

Según el autor Fernández (2011), con el proyecto de tesis titulada “Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado guatemalteco”, llega a las siguientes conclusiones: la dirección de recursos humanos de la secretaría de inteligencia estratégica del estado, como ente responsable de lanzar políticas para la mejora y desarrollo del personal, no cuenta con enjuiciamiento ni ejemplos de dirección cimentados en desarrollo de competencia gremiales, en sus subsistemas de fallas, una situación que afecta el nivel de desempeño de los trabajadores de las áreas vías y administrativas; la secretaría de inteligencia estratégica del estado, relación con una norma estructura, administrativa y financiera plenamente integrada, con un grupo de posesiones cabales simpatizantes e identificados con la aguante y su ámbito importante institucional, para dar así la afirmación táctica franquista e internacional de la practica objetiva y oportuna . se crea a emergencia

de implementar un dechado de dirección por eficacias profesionales en el sistema de recursos humanos, de la sede, con miras a estatuir una carrera laboral, ética y administrativa con el personal que conforma la empresa. (pág. 102).

Según el autor Alarcón (2011), con el proyecto de tesis titulada “modelo de análisis para evaluar la relevancia del sistema de información para gestión (sig.) durante el proceso de toma de decisiones en el sector público”, llega a la siguientes conclusiones; la incorporación de instrumentos o técnicas del management privado en la gestión de organizaciones públicas ha generado un aporte significativo, sin embargo su aplicación debe considerar necesariamente ajustes ya que la gerencia pública tiene un conjunto de particularidades que configuran un escenario más complejo comparado con el que enfrenta la gestión empresarial. por lo tanto, es necesario que, al momento de evaluar el desempeño de cualquier instrumento en el contexto público, se consideren todas las variables que afectan o que están presente en la cultura gubernamental. (pág. 121)

### **A nivel nacional**

Según el autor Camargo (2016), con la tesis titulada “Rediseño e implementación de escalafón y su influencia en la calidad de atención a los usuarios en una entidad del estado, Periodo 2014- 2015”, llega a las siguiente conclusiones: El sistema de escalafón logro aumentar la satisfacción de los requisitos entregador por el departamento de personal, en donde se logró demostrar que la implementación agrega valor al servicios de atención a los individuos demostrando la gran diferencia significativa que existe, permitiendo disminuir el tiempo de entrega de los reportes de la gerencia casi a un cien por ciento, lo que demuestra que existe una diferencia entre el tiempo de respuestas con los usuarios. (pág. 78)

Según el autor Nayhua (2016), con la tesis titulada “Desarrollo del sistema gestión para la oficina de escalafón de la unidad de gestión educativa local QUISPICANCHI”, que logra emitir fichas escalonarias y reportes en un tiempo menor al que se realiza actualmente; Se logró desarrollar una base de datos, en base a los requerimientos identificados. Esta base de datos se construyó en el gestor de base de datos SLQ SERVER lo que permitió construir una estructura de datos estable y robusta para evitar la duplicidad de datos; Se logró analizar y documentar debidamente todo el proceso de desarrollo del sistema como se muestra en el Capítulo IV: DESARROLLO DEL SOFTWARE; La arquitectura en capas ofrece una mejor estabilidad para futuras integraciones con nuevas herramientas; Se aplicó de la mejor manera la metodología de Proceso Unificado de Desarrollo de Software (PUDS) para el desarrollo del sistema. (pág. 117)

## **2.2. Bases teóricas**

### **Sistema de información**

Es un conjunto integrado de componentes para recopilar, almacenar y procesar datos y para proporcionar información, conocimiento y productos digitales. Las empresas y otras organizaciones confían en los sistemas de información para llevar a cabo y administrar sus operaciones, interactuar con sus clientes y proveedores, y competir en el mercado. (Buckland , 1997, pág. 804)

Los sistemas de información se utilizan para ejecutar cadenas de suministro inter organizacionales y mercados electrónicos. Por ejemplo, las corporaciones usan sistemas de información para procesar cuentas financieras, administrar sus recursos humanos y llegar a sus clientes potenciales con promociones en línea. Muchas

compañías importantes están construidas completamente alrededor de sistemas de información. Estos incluyen eBay, un mercado de subastas en gran parte; Amazon, un centro comercial electrónico en expansión y proveedor de servicios de computación en la nube; Alibaba, un mercado electrónico de empresa a empresa; y Google, una empresa de motores de búsqueda que obtiene la mayoría de sus ingresos de la publicidad de palabras clave en las búsquedas en Internet. Los gobiernos implementan sistemas de información para proporcionar servicios de manera rentable a los ciudadanos. Los productos digitales, como libros electrónicos, productos de video y software, y los servicios en línea, como los juegos y las redes sociales, se entregan con sistemas de información. Las personas dependen de los sistemas de información, generalmente basados en Internet, para llevar a cabo gran parte de su vida personal: socializar, estudiar, comprar, realizar actividades bancarias y entretenerse. (Buckland , 1997, pág. 804)

A medida que las nuevas tecnologías principales para el registro y el procesamiento de la información se inventaron a lo largo de los milenios, aparecieron nuevas capacidades y las personas se empoderaron. La invención de la imprenta por Johannes Gutenberg a mediados del siglo XV y la invención de una calculadora mecánica por Blaise Pascal en el siglo XVII son solo dos ejemplos. Estas invenciones llevaron a una profunda revolución en la capacidad de registrar, procesar, diseminar y alcanzar la información y el conocimiento. Esto condujo, a su vez, a cambios aún más profundos en la vida de las personas, la organización empresarial y el gobierno humano.

El primer sistema de información mecánica a gran escala fue el tabulador del censo de Herman Hollerith. Inventado a tiempo para procesar el censo de Estados Unidos de 1890, la máquina de Hollerith representó un paso importante en la automatización, así como una inspiración para desarrollar sistemas de información computarizados.

Una de las primeras computadoras utilizadas para dicho procesamiento de información fue el UNIVAC I, instalado en la Oficina del Censo de EE. UU. En 1951 para uso administrativo y en General Electric en 1954 para uso comercial. A partir de finales de la década de 1970, las computadoras personales aportaron algunas de las ventajas de los sistemas de información a las pequeñas empresas y a las personas. A principios de la misma década, Internet comenzó su expansión como la red mundial de redes.

En 1991, la World Wide Web, inventada por Tim Berners-Lee como un medio para acceder a la información interconectada almacenada en las computadoras dispersas a nivel mundial conectadas por Internet, comenzó a funcionar y se convirtió en el principal servicio entregado en la red. La penetración global de Internet y la Web ha permitido el acceso a la información y otros recursos y ha facilitado la formación de relaciones entre personas y organizaciones en una escala sin precedentes. El progreso del comercio electrónico a través de Internet ha resultado en un crecimiento dramático en las comunicaciones interpersonales digitales (a través del correo electrónico y las redes sociales), la distribución de productos (software, música, libros electrónicos y películas) y las transacciones comerciales (compra, venta y publicidad en la web). Con la expansión mundial de teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y otros dispositivos móviles basados en

computadoras, todos los cuales están conectados por redes de comunicación inalámbrica, los sistemas de información se han ampliado para respaldar la movilidad como la condición humana natural. (Andreu , Ricart , & Valor, 1991, pág. 45)

Como los sistemas de información permitieron actividades humanas más diversas, ejercieron una profunda influencia sobre la sociedad. Estos sistemas aceleraron el ritmo de las actividades diarias, permitieron que las personas desarrollaran y mantuvieran relaciones nuevas y con frecuencia más gratificantes, afectaron la estructura y la combinación de organizaciones, cambiaron el tipo de productos comprados e influyeron en la naturaleza del trabajo. La información y el conocimiento se convirtieron en recursos económicos vitales. Sin embargo, junto con las nuevas oportunidades, la dependencia de los sistemas de información trajo nuevas amenazas. La innovación intensiva de la industria y la investigación académica desarrollan continuamente nuevas oportunidades a la vez que apuntan a contener las amenazas. (DECSAI, 2014, pág. 01)

### **Recursos humanos**

La administración constituye la manera de hacer que las cosas se hagan de la mejor forma posible, mediante los recursos disponibles a fin de alcanzar los objetivos. La administración incluye la coordinación de recursos humanos y materiales para lograr los objetivos. Prácticamente, la tarea de la administración es integrar y coordinar recursos organizacionales —muchas veces cooperativos, otras veces en conflicto— tales como personas, materiales, dinero, tiempo o espacio, etc., hacia los objetivos definidos, de manera tan eficaz y eficiente como sea posible (Chiavenato, 1993, pág. 112)

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen en niveles distintos: en el nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, empleados y obreros junto con los supervisores de primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo manipular los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo. (Chiavenato, 1993, pág. 113)

### **Política de recursos humanos**

Las políticas de recursos humanos son reglas y procedimientos formales que dictan cómo se deben abordar ciertos asuntos en el lugar de trabajo, incluidos los derechos y deberes de los empleados. Las políticas de recursos humanos están ligadas a la ley laboral. Para evitar el incumplimiento y las sanciones del gobierno, los empleadores deben cumplir con las políticas de recursos humanos. Los empleados deben cumplir su parte al cumplir con las políticas de recursos humanos que se relacionan con ellos.

Cada política de recursos humanos aborda un problema específico del lugar de trabajo y se incorpora al manual de políticas de la empresa. Las políticas de recursos humanos están diseñadas para promover la comunicación y la comprensión entre los gerentes y sus subordinados, y para dar a los empleados una visión general de los programas de la compañía. Brindan a los empleados acceso a recursos valiosos que ayudan a fomentar su crecimiento profesional. Sin políticas de recursos

humanos, podría generarse un entorno de trabajo caótico porque no hay reglas establecidas a seguir. Los empleadores deberían desarrollar políticas integrales desde el comienzo en lugar de esperar hasta que surjan problemas para establecerlas. Para un entorno de trabajo positivo y para evitar medidas disciplinarias de sus empleadores, los empleados deben cumplir con las políticas de recursos humanos. (Sainz, 1994, pág. 14).

### **Tipos de política de recursos humanos.**

Una política de recursos humanos aborda los procesos de selección y selección. Esto incluye entrevistar, contratar, evaluaciones de desempeño, emplear a miembros de la familia, referencias y verificaciones de antecedentes, inmigración, exámenes físicos y médicos, reingresos y orientación para nuevos empleados. Las políticas adicionales se refieren a la clasificación de los empleados, como identificar y pagar a los empleados según su estado exento o no exento, archivos de personal, despidos y despidos, discriminación, horarios de trabajo, compensación, conducta del empleado y medidas disciplinarias. Los asuntos relacionados con la salud y la seguridad, el reembolso de los gastos de la empresa, los beneficios de los empleados, como los planes de salud y de jubilación, y el tiempo libre remunerado y no remunerado, son responsabilidad de Recursos Humanos (Sainz, 1994, pág. 14).

### **Implementación de política de recursos humanos.**

Un empleador puede contratar a un profesional de recursos humanos calificado para establecer políticas de recursos humanos para su negocio. O puede establecer los procedimientos en sí y hacer que un asesor de recursos humanos o un abogado de empleo los revise. Podría externalizar sus funciones de recursos humanos a un proveedor externo si quiere minimizar sus tareas de recursos humanos. Cada

política tiene su propio conjunto de reglas legales y debe implementarse de acuerdo con esos criterios. Por ejemplo, aunque los empleadores no están obligados a ofrecer beneficios médicos, el programa debe cumplir con las pautas del Servicio de Rentas Internas si eligen un plan de cafetería. Además, un requisito legal podría pertenecer específicamente a empresas de diferentes tamaños. Por ejemplo, la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional requiere que los empleadores con más de 10 empleados durante el año registren e informen sobre enfermedades y lesiones en el trabajo, a menos que se aplique una excepción. Los empleadores con 10 o menos empleados durante el año están exentos de la mayoría de los criterios de mantenimiento de registros. (Sainz, 1994, pág. 14).

### **Comunicación y mantenimiento**

Los empleadores deben comunicar las políticas de recursos humanos de manera adecuada a los empleados y cumplir con esas políticas para evitar enviar a los empleados el mensaje equivocado. Usan diferentes canales de comunicación para llegar a los empleados, como reuniones breves o sesiones, talleres, correo electrónico, tableros de anuncios, memorandos, reuniones de equipo y documentos escritos e ilustraciones gráficas. Podrían realizar encuestas a los empleados para medir la efectividad de las políticas y, si es necesario, modificarlas según las respuestas. Deben actualizar los procedimientos a medida que cambian la ley o la postura de la compañía sobre ciertos temas. Todos los empleados deben recibir una copia del manual de políticas cuando son contratados y después de que se actualicen las versiones del manual. (UNAM, 2012)

### **Recursos humanos.**

Los recursos humanos se utilizan para describir tanto a las personas que trabajan para una empresa u organización como al departamento responsable de administrar los recursos relacionados con los empleados. El término recursos humanos se acuñó por primera vez en la década de 1960, cuando el valor de las relaciones laborales comenzó a llamar la atención y cuando las nociones tales, la motivación, el comportamiento organizacional y la selección comenzaron a tomar forma.

### **Escalafón**

La Ley del Estatuto y escalafón del servicio civil y su reglamento<sup>5</sup> definieron y normaron, por primera vez y de manera integral, la carrera administrativa en el Perú. Estas normas regularon los deberes y derechos de los empleados públicos, el ingreso de personal bajo la modalidad de concurso a través de un examen oral y escrito, el escalafón, la clasificación del personal en tres grupos (oficiales, auxiliares y ayudantes) y la categorización de los trabajadores públicos según su tipo de relación contractual (empleados de carrera, a contrata, adscritos y de servicio). Estas normas no incluyeron aspectos relacionados con remuneraciones e incentivos. (PCM, 2012, pág. 43).

### **Clasificación de los sistemas de información**

#### **Sistema de procesamiento de operaciones (SPO)**

Es un proceso de gestión empresarial integrado a través del cual el equipo ejecutivo de liderazgo logra continuamente el enfoque, la alineación y la sincronización entre todas las funciones de la organización (aplicaciones de nóminas, seguimiento de pedidos, auditoría, registro y datos de empleados)". (Laudon & Laudon, 1996, pág. 130)

**Sistemas de trabajo del conocimiento (STC):**

Son el conjunto de procesos desarrollados en una organización para crear, recopilar, almacenar, mantener y diseminar el conocimiento de la empresa. Los principales sistemas de información que respaldan la gestión del conocimiento son sistemas de oficina, sistemas de trabajo de conocimiento, sistemas de colaboración grupal y sistemas de inteligencia artificial. Los sistemas de trabajo de conocimiento ayudan a crear e integrar nuevos conocimientos dentro de la organización. Los sistemas de gestión del conocimiento codifican el conocimiento y la experiencia, ponen a disposición el conocimiento y la experiencia recopilados cuando y donde sea necesario, y proporcionan enlaces a fuentes externas de conocimiento. (Laudon & Laudon, 1996, pág. 132)

**Sistemas de automatización en la oficina (SAO):**

El sistema de automatización en la oficina es un sistema de información basado en computadoras que recopila, procesa, almacena y transmite mensajes electrónicos. La automatización de oficinas hace referencia a la variada maquinaria y software utilizados para crear, recopilar, almacenar, manipular y retransmitir digitalmente la información de oficina necesaria para llevando a cabo una tarea básica. (Laudon & Laudon, 1996, pág. 133)

**Sistemas de información para la administración (SIA):**

Sistemas de información a nivel administrativo empleados en el proceso de planificación, control y toma de decisiones proporcionando informes sobre las actividades ordinarias (control de inventarios, presupuestario anual, análisis de las decisiones de inversión y financiación). (Laudon & Laudon, 1996, pág. 133)

### **Sistemas para el soporte de decisiones (SSD):**

Sistemas informáticos interactivos que ayudan y los distintos usuarios en el proceso de toma de decisiones, a la hora de utilizar diferentes datos y modelos para la resolución de problemas no estructurados (análisis de costes, análisis de precios y beneficios, análisis de ventas por zona geográfica). (Laudon & Laudon, 1996, pág. 134)

### **Sistemas de soporte gerencial (SSG):**

“Sistemas de información a nivel estratégico de la organización diseñados para tomar decisiones estratégicas mediante el empleo de gráficos y comunicaciones avanzadas” (Laudon & Laudon, 1996, pág. 135)

### **Funciones del departamento de recursos humanos**

- **Reclutamiento:** El reclutamiento se puede definir como la búsqueda y obtención de un grupo de candidatos potenciales con los conocimientos, habilidades y experiencia deseados para permitir a una organización seleccionar a las personas más adecuadas para cubrir las vacantes de empleo contra descripciones y especificaciones de puestos definidas. El propósito del proceso de reclutamiento es encontrar el grupo más amplio de solicitantes para brindar la mejor oportunidad de seleccionar las mejores personas para los roles requeridos en una organización.
- **Selección:** Una vez que un grupo de candidatos ha sido identificado a través del proceso de reclutamiento, el candidato más apropiado o los candidatos son identificados a través de un proceso de selección que incluye, entre otros, entrevistas, verificación de referencias y pruebas. El propósito del proceso de

selección es garantizar que se designe a la mejor persona o personas para el rol o las funciones mediante actividades de evaluación efectivas, justas y equitativas.

- **Formación:** La capacitación constituye un concepto básico en el desarrollo de recursos humanos. Se trata de desarrollar una habilidad particular a un nivel deseado mediante instrucción y práctica. La capacitación es una herramienta muy útil que puede llevar a un empleado a una posición en la que pueda hacer su trabajo de manera correcta, efectiva y concienzuda. La capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la habilidad de un empleado para realizar un trabajo en particular. La capacitación se refiere a las actividades de enseñanza y aprendizaje llevadas a cabo con el propósito principal de ayudar a los miembros de una organización a adquirir y aplicar los conocimientos, habilidades, habilidades y actitudes que necesita un trabajo y una organización en particular.
- **Relaciones laborales:** Las relaciones laborales pueden referirse ampliamente a cualquier trato entre la gerencia y los trabajadores sobre las condiciones de empleo. Más comúnmente, sin embargo, las relaciones laborales se refieren a las relaciones entre la gerencia y una fuerza de trabajo que ya está sindicalizada o que tiene el potencial de sindicalizarse. Las relaciones laborales son, por lo tanto, cruciales para industrias como los automóviles y las líneas aéreas con fuerza de trabajo fuertemente sindicalizada. (Mondy , 2005, pág. 36).

## **Objetivos de la gestión de los recursos humanos**

La gestión de recursos humanos es útil no solo para la organización, sino también para los empleados que trabajan en ella, y también para la sociedad en general. Los objetivos pueden ser los siguientes:

- **Objetivos organizacionales:** la gestión de recursos humanos es un medio para lograr eficiencia y efectividad. Sirve a otras áreas funcionales, a fin de ayudarlas a alcanzar la eficiencia en sus operaciones y el logro de los objetivos para alcanzar la eficiencia. Adquirir al hombre adecuado para el trabajo correcto en el momento correcto en la cantidad correcta, desarrollar el tipo correcto de capacitación, utilizar la fuerza de trabajo seleccionada y mantener la fuerza laboral son los objetivos organizacionales de la gestión de recursos humanos. La planificación de la sucesión es un tema importante que se debe considerar como un objetivo organizacional contemporáneo.
- **Objetivos funcionales:** La gestión de recursos humanos realiza muchas funciones para otros departamentos. Sin embargo, debe ver que la facilitación no debería costar más que el beneficio prestado.
- **Objetivos personales:** En el mundo de hoy hay escasez de talento requerido. Los empleados son alentados por empresas competitivas para cambiar los trabajos. La gestión de recursos humanos tiene la responsabilidad de adquirir, desarrollar, utilizar y mantener empleados. Esto solo sería posible cuando la gestión de recursos humanos ayuda a los empleados a alcanzar sus metas personales para obtener su compromiso. Crear un equilibrio trabajo-vida para los empleados es un objetivo personal.

- **Objetivos sociales:** La gestión de recursos humanos debe ver que los problemas legales, éticos y sociales del medio ambiente se atienden adecuadamente. Igualdad de oportunidades y la misma paga por el mismo trabajo son los asuntos legales que no deben ser violados. Cuidar de los agricultores (cuya tierra ha sido adquirida para la fábrica) y de los tribales (que son desplazados por industrias y compañías mineras) son los problemas éticos. Los resultados son claros cuando estos problemas no son atendidos. Para ayudar a la sociedad a través de la generación de oportunidades de empleo, la creación de escuelas y dispensarios, ayudar a las mujeres al empoderamiento son los temas de responsabilidad social.(RNC, 2010, pág. 7)

### **Funciones de los recursos humanos**

El departamento de recursos humanos maneja muchas de las funciones necesarias de su negocio. Es fundamental para proporcionar cumplimiento de la legislación laboral, mantenimiento de registros, contratación y capacitación, compensación, asistencia relacional y ayuda para manejar problemas específicos de rendimiento. Estas funciones son críticas porque sin esas funciones se completan, su empresa no podrá satisfacer las necesidades esenciales de la administración y el personal. Entre sus funciones principales se encuentra:

**Garantizar el cumplimiento de las leyes laborales:** Una de las funciones principales de la oficina de recursos humanos de su empresa es garantizar que la empresa funcione de acuerdo con todas las leyes laborales. El departamento tiene que conocer y cumplir con el conjunto particular de normas laborales del estado. Esto incluye cuestiones tales como el número de descansos dados por la cantidad

de horas trabajadas y el número de horas y la edad en que una persona puede obtener un empleo.

**Reclutamiento y entrenamiento:** Reclutar y capacitar a nuevos empleados son las principales responsabilidades del equipo de recursos humanos. Esta parte del trabajo a menudo implica anunciar puestos vacantes, entrevistar y contratar candidatos y reservar horas dedicadas a la capacitación de los nuevos reclutas. El departamento de recursos humanos a menudo publica materiales de capacitación que incluyen manuales que detallan todos los aspectos del trabajo.

**Mantenimiento de registros:** La oficina de recursos humanos está a cargo del mantenimiento de registros para el negocio. De acuerdo con el IRS, su empresa debe mantener registros de ingresos, gastos, compras y un resumen de las transacciones comerciales. El departamento de recursos humanos también debe, por supuesto, mantener los registros de los empleados, incluidos sus formularios de impuestos individuales. La licencia comercial de la compañía, las estadísticas de inventario, los registros de seguro y toda la información comercial pertinente también deben estar archivados.

**Nómina y beneficios:** La dispensa de la nómina se encuentra bajo las responsabilidades de la oficina de RH. Mientras que la nómina a menudo existe como una división separada en las grandes empresas, en las pequeñas empresas, generalmente es manejada por un pequeño personal de RH. Los beneficios de atención médica también son manejados por el departamento de RH.

**Relaciones laborales:** Otra función clave del departamento de recursos humanos es la gestión de las relaciones con los empleados. Cuando hay una disputa o malentendido entre los empleados o entre los empleados y un gerente, son los

funcionarios de recursos humanos quienes median la situación. Se alienta a los empleados a que resuelvan los problemas relacionales a la atención del personal de recursos humanos.

**Planes de mejora del rendimiento de los empleados:** El departamento de RH a menudo es instrumental en la creación de planes de mejora del rendimiento. En general, se trata de propuestas escritas diseñadas para ayudar a los empleados con dificultades a mejorar su trabajo para elevarlo a un cierto nivel de expectativa de la empresa. El PIP puede incluir una descripción del comportamiento o el rendimiento que necesita atención, los objetivos a cumplir dentro de un cierto período de tiempo, un plan para lograr la mejora junto con recursos de apoyo y consecuencias detalladas si la mejora no ocurre.

#### **Ventajas de los recursos humanos en una organización.**

Es difícil negar la importancia del desarrollo de los recursos humanos en cualquier organización, ya que las personas son, en última instancia, los activos y contribuyentes que hacen una organización exitosa. Es importante identificar las necesidades de capacitación de cada individuo o equipo en la organización a fin de implementar el desarrollo de recursos humanos de manera adecuada y obtener resultados efectivos.

Hay muchas ventajas para la fuerza de trabajo y la organización. Algunas de las ventajas se identifican a continuación:

- Crecimiento de la organización: se asocia con el desarrollo de su fuerza de trabajo.

- Desarrollo de la cultura del trabajo: mejorar la eficiencia de los empleados, mejorar la comunicación, el desarrollo de la cooperación mutua y la creatividad de todos los miembros.
- Desarrollo de potencialidades: el gerente de HRD se enfoca en permitir que las personas se auto actúen a través de un enfoque sistemático que conduce al desarrollo de sus talentos.
- Crecimiento de los empleados: ayuda a los empleados a conocer sus fortalezas y debilidades y les permite mejorar su desempeño.

En última instancia, es más importante para las empresas administrar los recursos humanos de manera efectiva y desarrollarlos para lograr ventajas competitivas para una empresa en el mercado. (Gonzales, 2011)

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Organización profesional de empleadores (PEO)**

Una organización profesional de empleadores (PEO) asume la responsabilidad total de la administración de recursos humanos de su empresa. Se convierte en co-empleador de los trabajadores de su empresa al asumir la responsabilidad legal total de sus empleados, lo que incluye tener la última palabra en la contratación, el despido y la cantidad de dinero que ganan los empleados. El PEO y el propietario del negocio se convierten en socios, esencialmente, con el PEO manejando todos los aspectos de RR.HH. y el negocio manejando todos los demás aspectos de la compañía.

#### **Servicios electrónicos.**

Los servicios electrónicos son aquellos servicios de recursos humanos que se basan en la web.

## **Tipos de servicios que ofrece los recursos humanos**

- Administración de nómina, incluidos cheques de producción, manejo de impuestos y manejo de tiempo de enfermedad y vacaciones.
- Beneficios para empleados, incluidos seguros de salud, médicos y de vida, planes y planes de cafetería.
- Gestión de recursos humanos, incluido el reclutamiento, la contratación y el despido. Esto también incluye entrevistas de fondo, entrevistas de salida y revisiones salariales.
- Gestión de riesgos, incluida la indemnización laboral, la resolución de disputas, la inspección de seguridad, las políticas de la oficina y los manuales.

## **Fases de los recursos humanos.**

### **Fase pre-alta.**

Las principales actividades de gestión de recursos humanos en la fase previa al alquiler son la planificación de recursos humanos y el análisis del trabajo. Estas actividades forman la piedra angular sobre la cual se construyen otras prácticas de gestión de recursos humanos. La planificación de recursos humanos ayuda a los gerentes a anticipar y satisfacer las necesidades cambiantes relacionadas con la adquisición, el despliegue y la utilización de los empleados. La organización primero traza un plan general llamado plan estratégico. Luego, a través de la previsión de oferta y demanda, estima la cantidad y los tipos de empleados necesarios para llevar a cabo con éxito su plan general. Tal información permite a una empresa planificar sus estrategias de reclutamiento, selección y entrenamiento. Por ejemplo, suponga que el plan de recursos humanos de una empresa estima que se necesitarán 15 ingenieros adicionales durante el próximo año. La firma

generalmente contrata a graduados de ingeniería recientes para cubrir dichos puestos. Debido a que estas carreras tienen una gran demanda, la empresa decide comenzar su reclutamiento en el campus a principios del año académico, antes de que otras empresas puedan "arrebatar" a los mejores candidatos.

El análisis de trabajo es el proceso sistemático utilizado para recopilar, analizar y documentar información sobre trabajos específicos. El análisis especifica qué hace cada trabajador, las condiciones de trabajo y las calificaciones del trabajador necesarias para realizar el trabajo con éxito. La información de análisis de trabajo se usa para planificar y coordinar casi todas las prácticas de gestión de recursos humanos, que incluyen:

- Determinación de las calificaciones laborales para fines de contratación
- Elegir las técnicas de selección más apropiadas
- Desarrollando programas de entrenamiento
- Desarrollo de formularios de calificación de evaluación de desempeño
- Ayudando a determinar las tasas de pago
- Establecer estándares de rendimiento para programas de mejora de productividad
- Por ejemplo, una organización puede decidir usar una prueba de aptitud mecánica para seleccionar a los solicitantes porque un análisis de trabajo indicó que la aptitud mecánica es una habilidad laboral importante. O bien, una empresa puede aumentar el salario de uno de sus empleados porque un análisis de trabajo indicó que la naturaleza del trabajo cambió recientemente y ahora es más exigente.

### **Fase de contratación**

La fase de contratación de la gestión de recursos humanos también se denomina dotación de personal. El personal involucra políticas y procedimientos utilizados por las organizaciones para reclutar y seleccionar empleados. Las organizaciones utilizan el reclutamiento para localizar y atraer a los solicitantes de empleo para puestos particulares. Pueden reclutar candidatos internamente (es decir, reclutar empleados actuales que buscan avanzar o cambiar de trabajo) o externamente. El objetivo de las prácticas de reclutamiento es identificar un grupo adecuado de solicitantes de manera rápida, rentable y legal. La selección implica evaluar y elegir entre los candidatos para el puesto. Para que sean efectivos, los procesos de selección deben ser legales y técnicamente sólidos, y deben coincidir con las habilidades de las personas con los puestos disponibles.

### **Fase post-contratación.**

La capacitación y el desarrollo son experiencias de aprendizaje planificadas que les enseñan a los trabajadores cómo realizar efectivamente sus trabajos actuales o futuros. La capacitación se centra en los trabajos actuales, mientras que el desarrollo prepara a los empleados para posibles trabajos futuros. Las prácticas de capacitación y desarrollo están diseñadas para mejorar el desempeño organizacional mejorando el conocimiento y los niveles de habilidades de los empleados. Una empresa primero debe determinar sus necesidades de capacitación y luego seleccionar / desarrollar programas de capacitación para satisfacer estas necesidades. También debe tomar medidas para garantizar que los trabajadores apliquen lo que aprendieron en el trabajo.

A través del proceso de evaluación del desempeño, las organizaciones miden la adecuación del desempeño laboral de sus empleados y les comunican estas evaluaciones. Uno de los objetivos de los sistemas de evaluación es motivar a los empleados a continuar comportamientos apropiados y corregir los inapropiados. La gerencia también puede usar las evaluaciones de desempeño como herramientas para tomar decisiones relacionadas con la gestión de recursos humanos, como promociones, degradaciones, altas y aumentos salariales.

La compensación implica pago y beneficios. El pago se refiere al sueldo o salario que ganan los empleados, mientras que los beneficios son una forma de compensación proporcionada a los empleados además de su salario, como un seguro de salud o descuentos para empleados. El objetivo de las prácticas de compensación es ayudar a la organización a establecer y mantener una fuerza laboral competente y leal a un costo asequible.

Los programas de mejora de la productividad vinculan el comportamiento laboral con las recompensas. Las recompensas pueden ser financieras (por ejemplo, bonificaciones y aumentos salariales) o no financieras (por ejemplo, satisfacción laboral mejorada). Dichos programas se utilizan para motivar a los empleados a participar en comportamientos de trabajo adecuados, es decir, aquellos que ayudan a la organización a alcanzar sus objetivos.

Los departamentos de HRM dentro de las organizaciones, al igual que las propias organizaciones, no existen en el vacío. Los eventos fuera de los entornos de trabajo tienen efectos de gran alcance en las prácticas de gestión de recursos humanos. Los siguientes párrafos describen algunos de estos eventos e indican cómo influyen en las prácticas de gestión de recursos humanos.

## **Ética organizacional**

Los profesionales de recursos humanos son principalmente responsables de desarrollar prácticas de gestión de recursos humanos que mejoran la ventaja competitiva de una empresa. Los profesionales de recursos humanos también tienen la responsabilidad de garantizar que los empleados reciban un trato ético. Casi todas las decisiones de HRM tienen consecuencias éticas. A pesar de la abundancia de leyes diseñadas para asegurar un trato justo en el lugar de trabajo, los empleados a menudo son tratados de una manera no ética. En algunos casos, los empleadores eluden la ley; en otros, se sigue la letra de la ley, pero los empleados, sin embargo, son tratados injustamente por la administración o por otros empleados. Una encuesta reveló que los problemas éticos más graves implican decisiones gerenciales relacionadas con el empleo, la promoción, el pago y la disciplina que se basan en el favoritismo, en lugar de la capacidad o el desempeño laboral.

Los profesionales de recursos humanos desempeñan tres roles en el área de la ética en el lugar de trabajo. Una función es el monitoreo: deben observar las acciones de los miembros de la organización para garantizar que todas las personas reciban un trato justo y legal. En segundo lugar, los profesionales de recursos humanos investigan las denuncias relacionadas con cuestiones éticas, como el acoso sexual o las violaciones de los derechos de privacidad de los empleados. En tercer lugar, los profesionales de recursos humanos se desempeñan como portavoces de la empresa al defender las acciones de la empresa cuando se enfrentan a una agencia reguladora o a los medios de comunicación.

Además, los profesionales de RR.HH. deberían actuar éticamente ellos mismos. Cuando se enfrentan con dilemas éticos, los profesionales de RR.HH. deben estar

dispuestos a tomar una posición firme, incluso si eso significa poner en riesgo sus trabajos. Si eligen hacer la vista gorda, se vuelven parte del problema y, por lo tanto, deben asumir parte de la culpa.

Los profesionales de recursos humanos deben guiarse por el Código de Ética de la Sociedad de Gestión de Recursos Humanos, que establece que los profesionales de recursos humanos siempre deben:

- Mantener los más altos estándares de conducta profesional y personal
- Alentar a los empleadores a que el trato justo y equitativo de todos los empleados sea una preocupación principal
- Mantener la lealtad a los empleadores y perseguir los objetivos de la compañía de manera coherente con el interés público
- Mantener todas las leyes y regulaciones relacionadas con las actividades del empleador
- Mantener la confidencialidad de la información privilegiada

### **Papel de la gestión de recursos humanos**

El equipo de gestión de recursos humanos sugiere al equipo de gestión cómo gestionar estratégicamente a las personas como recursos comerciales. La gestión de recursos humanos desempeña un papel fundamental en una organización. Desempeña un papel crucial en el proceso de conversión de insumos en productos, diseño de productos, mantenimiento de calidad, prestación de servicios y muchas otras funciones que dependen en gran medida de la eficiencia humana.

Los recursos humanos también desempeñan una función importante en la administración de las finanzas y la gestión de los sistemas de información.

El gerente de recursos humanos también juega un papel vital. Sus roles incluyen el papel de la conciencia, de un consejero, un mediador, un portavoz de la compañía, un solucionador de problemas y un agente de cambio.

- **El papel de la conciencia:** El gerente de recursos humanos desempeña un papel importante al recordarle a la gerencia su moral y obligaciones hacia sus empleados.

- **El consejero:** Un rol importante del gerente de recursos humanos es el de un consejero. Cuando un empleado no está satisfecho con el trabajo, se acerca al gerente de recursos humanos para recibir asesoramiento y orientación.

Un empleado también puede acercarse al gerente de recursos humanos para que lo asesore sobre otros problemas relacionados con su vida personal que puedan influir en su desempeño, salud, educación infantil o matrimonio, problemas mentales y físicos, etc. El gerente de recursos humanos escucha sus problemas y ofrece sugerencias para resolver esos problemas.

- **El mediador:** En cualquier organización, hay momentos en que hay diferencias de opinión y malos entendidos entre la gerencia y el empleado o entre los mismos empleados. Aquí, el gerente de recursos humanos actúa como un mediador, un pacificador y un enlace de comunicación entre ellos.

- **El Portavoz:** El gerente de recursos humanos actúa como un portavoz dentro de la compañía, y también es representante de la compañía.

- **El agente de cambio:** El cambio siempre es resistido por los empleados. El gerente de recursos humanos actúa como un agente de cambio para provocar un cambio en el sistema existente o una introducción de un nuevo sistema.

- **El solucionador de problemas:** El gerente de recursos humanos actúa como un solucionador de problemas con respecto a los problemas que involucran la administración de recursos humanos y sobre toda la planificación organizacional a largo plazo.

### **Compromiso de construcción**

Los profesionales de RH también sugieren estrategias para aumentar el compromiso de los empleados con la organización. Esto comienza con el uso del proceso de reclutamiento o la combinación de los empleados con los puestos adecuados de acuerdo con sus calificaciones. Una vez contratados, los empleados deben comprometerse con sus trabajos y sentirse desafiados durante todo el año por su gerente.

### **Capacidad para construir**

Un equipo de RH ayuda a una empresa a desarrollar una ventaja competitiva, que implica desarrollar la capacidad de la empresa para que pueda ofrecer un conjunto único de bienes o servicios a sus clientes. Para construir recursos humanos efectivos, las compañías privadas compiten entre sí en una "guerra por el talento". No se trata solo de contratar talento; este juego trata de mantener a las personas y ayudarlas a crecer y mantenerse comprometidas a largo plazo.

### **Abordar los problemas**

La gestión de los recursos humanos requiere una planificación estratégica para abordar no solo las necesidades cambiantes de un empleador, sino también un mercado de trabajo en constante cambio competitivo. Los paquetes de beneficios de los empleados deben evaluarse continuamente para determinar los costos para el empleador. Ajustar los paquetes también brinda la oportunidad de aumentar la retención de los empleados mediante la adición de días de vacaciones, arreglos de trabajo flexibles o mejoras al plan de jubilación. Por ejemplo, en los últimos años, muchos profesionales de recursos humanos han supervisado la adición de

componentes preventivos de salud a los planes de salud tradicionales para la contratación de empleo y los esfuerzos de retención.

### **Gestión de información.**

La información, tal como la conocemos hoy, incluye información tanto electrónica como física. La estructura organizacional debe ser capaz de administrar esta información a lo largo del ciclo de vida de la información independientemente de su fuente o formato (datos, documentos en papel, documentos electrónicos, audio, video, etc.) para su entrega a través de múltiples canales que pueden incluir teléfonos celulares e interfaces web.

La gestión de la información es el proceso de recopilación, almacenamiento, gestión y mantenimiento de la información en todas sus formas. La gestión de la información es un término amplio que incorpora políticas y procedimientos para administrar y compartir centralmente información entre diferentes personas, organizaciones y / o sistemas de información a lo largo del ciclo de vida de la información.

La gestión de la información también se puede llamar gestión de activos de información.

La gestión de información generalmente es un concepto de sistema de información empresarial, donde una organización produce, posee y administra un conjunto de información. La información puede ser en forma de datos físicos (como documentos, documentos y libros) o activos de datos digitales. La gestión de la información trata del nivel y el control del gobierno de una organización sobre sus activos de información. La gestión de la información generalmente se logra a través de sistemas de gestión de la información especialmente diseñados y mediante el

apoyo de procesos y directrices comerciales. Además, la mensajería instantánea también se centra en cómo se comparte y se entrega esa información a varios destinatarios, incluidos individuos y diferentes dispositivos informáticos, como el sitio web de una organización, computadoras, servidores, aplicaciones y / o dispositivos móviles.

### **Gestión.**

La administración es uno de los roles más dinámicos en cualquier organización exitosa. Todas las organizaciones necesitan gerentes, líderes que sean responsables de establecer la dirección a largo plazo para la organización y administrar las actividades cotidianas para garantizar el éxito. Los gerentes deben estar en sintonía con el entorno de la organización para estar atentos a las oportunidades que le permiten a la organización crecer para satisfacer las necesidades de los clientes. Los gerentes también deben conocer los recursos y fortalezas de la organización y tomar medidas para mejorar continuamente la organización.

Todas las empresas y organizaciones sin fines de lucro necesitan gerentes efectivos. Las organizaciones necesitan gerentes generales que supervisen toda la operación y gerentes que se especializan en las diversas áreas funcionales, tales como contabilidad, finanzas, recursos humanos, mercadotecnia, legal y operaciones.

Los gerentes deben tener habilidades comunicativas, analíticas y de motivación efectivas. Es responsabilidad del gerente contratar a los mejores empleados y desarrollar y retener empleados. Nuestro plan de estudios prepara a las personas para ser gerentes efectivos en muchos tipos de organizaciones.

Para los estudiantes que son creativos y desean establecer sus propias empresas, la concentración del emprendimiento satisfará sus necesidades.

## CAPITULO III

### MÉTODO

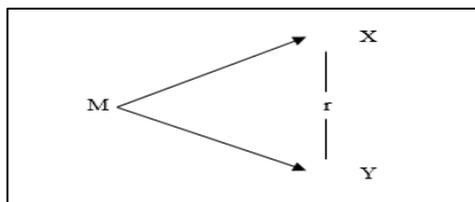
#### 3.1. Tipo de la investigación

Es investigación aplicada experimental descriptiva ya que se quiere proporcionar resultados útiles para el sector público.

#### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación en el presente trabajo es relacionar, debido a que es una investigación donde se maneja la variable independiente para causar efectos en la variable dependiente, este nivel de investigación se soluciona problemas prácticos, estableciendo relaciones entre variables de estudio, por ello mi presente trabajo de investigación se expresó en el siguiente esquema.

**Donde:**



M = Muestra

X = Variable 1 (Sistema de Información)

Y = Variable 2 (Gestión de información)

R = Relaciones de las variables de estudio

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población**

Está definida por el total de instituciones Públicas en Andahuaylas 65 instituciones públicas

#### **Muestra**

“Que la muestra es en esencia un sub grupo de la población digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Tamayo, 1994, pág. 96)

La muestra de proyecto de investigación está constituida por son dos instituciones públicas

- UGEL Andahuaylas
- Municipalidad Provincial de Andahuaylas

#### **Muestreo**

La técnica de muestreo es de tipo no probabilístico y es de subtipo intencional, ya que la muestra fue determinada por el investigador por considerarse instituciones con gran número de recursos humanos.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

#### **Recolección de datos**

Los procedimientos a seguir, que conduzcan a reunir datos de las solicitudes de documentos o transacciones en las áreas de escalafón de las entidades Públicas seleccionadas.

### **Procesamiento de la información**

Los datos individuales se agruparán con el propósito de responder a

- Problema de Investigación
- Objetivos
- Hipótesis del estudio

### **Presentación y publicación de los resultados**

Los resultados se muestrarán mediante ecuaciones, gráficos y tablas, y se interpretan.

#### **3.5. Técnicas de procesamiento de datos. Y Análisis de Datos**

La información obtenida en el cuestionario tiene la siguiente codificación:

Una vez realizada la recogida de datos a través de los cuestionarios, se agrupación los datos referentes a cada variable objetivo de estudio y su presentación conjunta que consiste de los siguientes pasos:

1. Validación y Edición
2. Codificación
3. Introducción de datos
4. Tabulación y análisis estadísticos

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

La investigación se llevó a cabo con una muestra de 60 solicitudes que fueron seleccionadas durante el año 2016 y 2017, donde se describe tipo de documento, para el presente estudio se seleccionaron cuatro tipos de documentos: constancia de tiempo de servicio, récord de sanciones y amonestaciones, constancia de trabajo, récord de sanciones y resumen de hoja de vida. así como la fecha de la solicitud, tiempo de atención de solicitud en minutos, costo calidad de servicio y valorada en cinco escalas: muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.

#### **4.1. Presentación de resultados**

##### **Presentación de indicadores pre-test**

El año 2016 se vino trabajando de manera convencional, es decir sin el sistema de información, se seleccionaron 30 solicitudes de manera aleatoria con sus respectivos indicadores.

**Tabla 2***Datos de 30 solicitudes correspondientes al año 2016*

N°	TIPO DE DOCUMENTO	FECHA	TIEMPO DE ATENCION DE SOLICITUD EN MINUTOS	COSTO	CALIDAD DE SERVICIO
1	RECORD DE SANCIONES CONSTANCIA	04/01/2016	145	21,1 5	Bajo
2	DE TRABAJO CONSTANCIA	15/01/2016	256	37,3 3	Bajo
3	DE TRABAJO CONSTANCIA	29/01/2016	142	20,7 1	Bajo
4	DE TRABAJO CONSTANCIA	05/02/2016	240	35	Muy bajo
5	DE TIEMPO DE SERVICIO	15/02/2016	227	33,1	Regular
6	RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONE S	26/02/2016	269	39,2 3	Bajo
7	RECORD DE SANCIONES RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONE	02/03/2016	184	26,8 3	Muy bajo
8	S	14/03/2016	115	16,7 7	Muy alto
9	RESUMEN DE HOJA DE VIDA CONSTANCIA	28/03/2016	168	24,5 26,8	Alto
10	DE TRABAJO RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONE	05/04/2016	184	3 31,9	Muy bajo
11	S CONSTANCIA	14/04/2016	219	4 25,3	Bajo
12	DE TRABAJO RECORD DE	25/04/2016	174	8	Muy bajo
13	SANCIONES CONSTANCIA	03/05/2016	251	36,6 17,2	Muy bajo
14	DE TRABAJO CONSTANCIA	17/05/2016	118	1	Muy bajo
15	DE TRABAJO RECORD DE	26/05/2016	227	33,1 26,9	Bajo
16	SANCIONES CONSTANCIA	01/06/2016	185	8	Bajo
17	DE TIEMPO DE SERVICIO	15/06/2016	200	29,1 7	Regular

18	CONSTANCIA DE TRABAJO	27/06/2016	235	34,2 7	Muy bajo
19	CONSTANCIA DE TRABAJO	04/07/2016	243	35,4 4	Regular
20	CONSTANCIA DE TIEMPO DE SERVICIO	26/07/2016	272	39,6 7	Muy bajo
21	RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONE S	02/08/2016	211	30,7 7	Muy bajo
22	CONSTANCIA DE TRABAJO	29/08/2016	218	31,7 9	Alto
23	RECORD DE SANCIONES	05/09/2016	282	41,1 3	Bajo
24	CONSTANCIA DE TRABAJO	26/09/2016	286	41,7 1	Muy bajo
25	CONSTANCIA DE TRABAJO	03/10/2016	241	35,1 5	Muy bajo
26	RECORD DE SANCIONES	26/10/2016	238	34,7 1	Bajo
27	RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONE S	01/11/2016	245	35,7 3	Muy bajo
28	CONSTANCIA DE TIEMPO DE SERVICIO	22/11/2016	283	41,2 7	Muy bajo
29	RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONE S	06/12/2016	215	31,3 5	Bajo
30	RECORD DE SANCIONES	20/12/2016	174	25,3 8	Muy bajo

**Fuente:** Elaboración propia

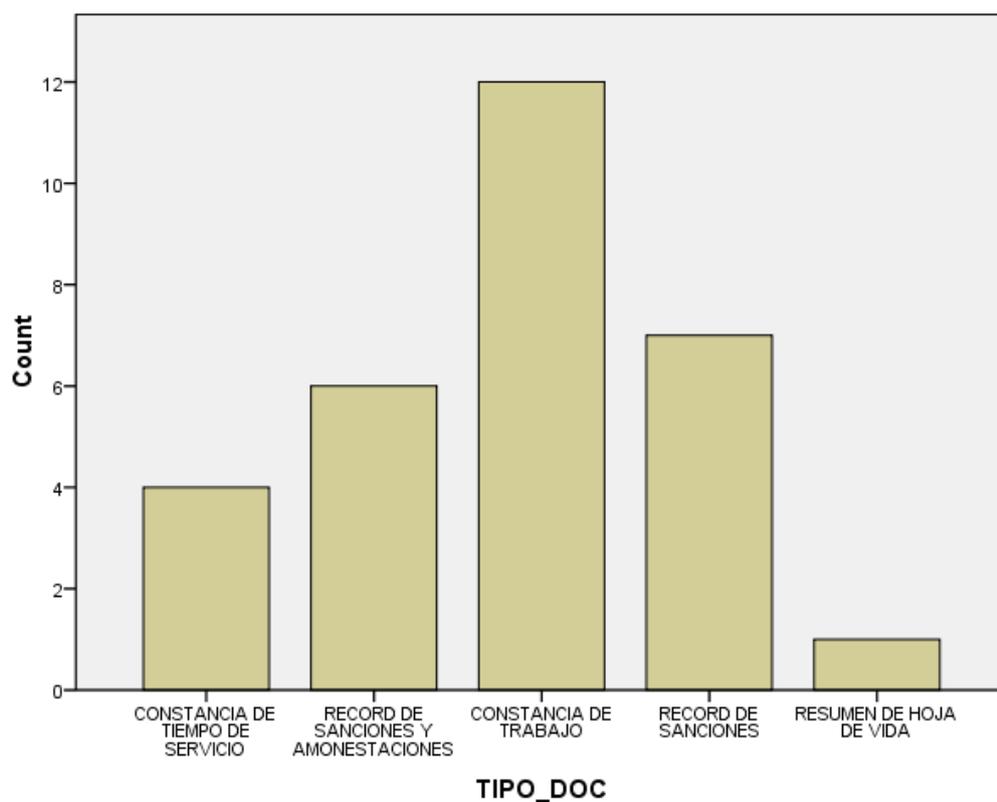
**Tabla 3***Tipos de documentos - Año 2016*

Tipo_Doc	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CONSTANCIA DE TIEMPO DE SERVICIO	4	13,3	13,3	13,3
RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONES	6	20	20	33,3
CONSTANCIA DE TRABAJO	12	40	40	73,3
RECORD DE SANCIONES	7	23,3	23,3	96,7
RESUMEN DE HOJA DE VIDA	1	3,3	3,3	100
Total	30	100	100	

**Fuente:** Resultado del SPSS

Frecuencia y porcentaje de documentos según el tipo - Año 2016

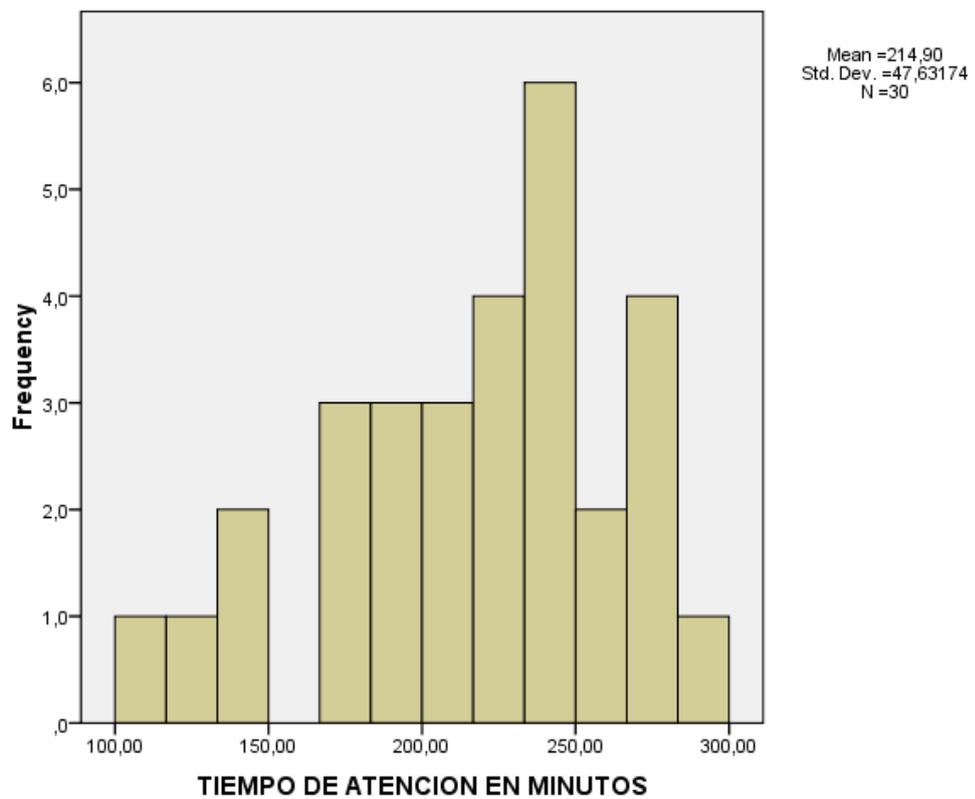
En el gráfico se puede observar que la constancia de trabajo es el documento más solicitado y así mismo el resumen de hoja de vida es el menos solicitado.



**Figura 1:** Tipo de solicitudes – Año 2016

**Fuente:** Tabla 3

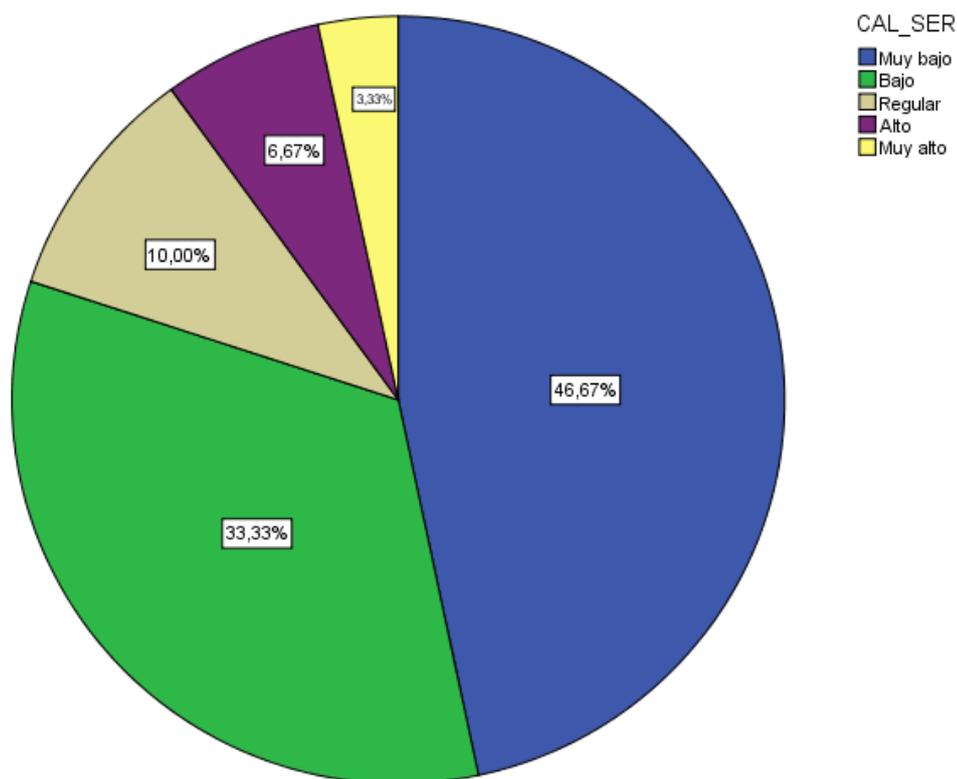
En el histograma se muestra el tiempo de atención a las solicitudes, en un rango de 100 minutos en atención por solicitud hasta un máximo de 300 minutos. Notándose la mayor incidencia desde 243 a 250 minutos aproximadamente, es decir entre 4 horas y 4 horas con 15 minutos.



**Figura 2:** *Tiempo en atención de solicitudes - Año 2016*

**Fuente:** *Tabla 2*

La calidad de servicio se clasifico en cinco niveles de valoración, a partir de la calificación que otorgo el usuario o solicitante, a la pregunta ¿Cómo calificaría el nivel de calidad de servicio? En el gráfico de sectores se puede apreciar que el sector predominante corresponde al nivel “Muy bajo”, debido al excesivo tiempo de demora en la atención de su solicitud



**Figura 3:** Sectores de la calidad de servicio - Año 2016

**Fuente:** Tabla 2

### **Presentación de indicadores post-test**

A finales del año 2016 se implementó el Sistema de Información de Gestión de Escalafón de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, el sistema implementado viene operando todo el año 2017 y a través del mencionado sistema se tomó una muestra aleatoria de 30 solicitudes de atención documentaria para los cinco tipos de documentos como son: Constancia de tiempo de servicio, Récord de sanciones y amonestaciones, Constancia de trabajo, Récord de sanciones y Resumen de hoja de vida. De manera equivalente a la muestra del año 2016, que a continuación se presentan.

**Tabla 4***Datos de 30 solicitudes correspondientes al año 2017*

Nº	TIPO DE DOCUMENTO	FECHA	TIEMPO DE ATENCION DE SOLICITUD EN MINUTOS	COSTO	CALIDAD DE SERVICIO
1	CONSTANCIA DE TRABAJO	05/01/2017	22	3,21	Alto
2	RECORD DE SANCIONES	16/01/2017	23	3,35	Regular
3	RECORD DE SANCIONES	25/01/2017	20	2,92	Muy alto
4	RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONES	02/02/2017	7	1,02	Regular
5	SANCIONES	14/02/2017	7	1,02	Regular
6	CONSTANCIA DE TIEMPO DE SERVICIO	22/02/2017	12	1,75	Alto
7	RECORD DE SANCIONES	02/03/2017	7	1,02	Muy alto
8	RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONES	14/03/2017	15	2,19	Regular
9	CONSTANCIA DE TIEMPO DE SERVICIO	24/03/2017	6	0,88	Regular
10	RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONES	04/04/2017	26	3,79	Muy alto
11	RESUMEN DE HOJA DE VIDA	17/04/2017	28	4,08	Regular
12	RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONES	26/04/2017	11	1,6	Alto
13	CONSTANCIA DE TIEMPO DE SERVICIO	04/05/2017	24	3,5	Alto
14	RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONES	16/05/2017	5	0,73	Regular
15	RECORD DE SANCIONES	25/05/2017	9	1,31	Muy alto
16	CONSTANCIA DE TRABAJO	06/06/2017	21	3,06	Alto
17	CONSTANCIA DE TRABAJO	14/06/2017	11	1,6	Alto
18	CONSTANCIA DE TIEMPO DE SERVICIO	29/06/2017	26	3,79	Regular
19	RECORD DE SANCIONES	05/07/2017	11	1,6	Muy alto
20	CONSTANCIA DE TRABAJO	17/07/2017	7	1,02	Regular
21	CONSTANCIA DE TRABAJO	27/07/2017	23	3,35	Alto
22	TRABAJO	02/08/2017	12	1,75	Alto

23	RESUMEN DE HOJA DE VIDA	11/08/2017	18	2,63	Regular
24	CONSTANCIA DE TRABAJO	29/08/2017	30	4,38	Muy alto
25	CONSTANCIA DE TRABAJO	05/09/2017	17	2,48	Alto
26	RECORD DE SANCIONES	15/09/2017	8	1,17	Regular
27	RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONES	26/09/2017	16	2,33	Muy alto
28	CONSTANCIA DE TRABAJO	04/10/2017	6	0,88	Muy alto
29	CONSTANCIA DE TIEMPO DE SERVICIO	14/11/2017	8	1,17	Muy alto
30	RESUMEN DE HOJA DE VIDA	15/12/2017	28	4,08	Muy alto

**Fuente:** Elaboración propia

De los datos recogidos se puede observar que la mayoría de las solicitudes corresponden a dos tipos (53.4%) que consisten en constancia de trabajo (26.7%) y récord de sanciones (26.7%). Tal como se puede apreciar en la tabla de distribución que muestra la tendencia de los documentos más solicitados.

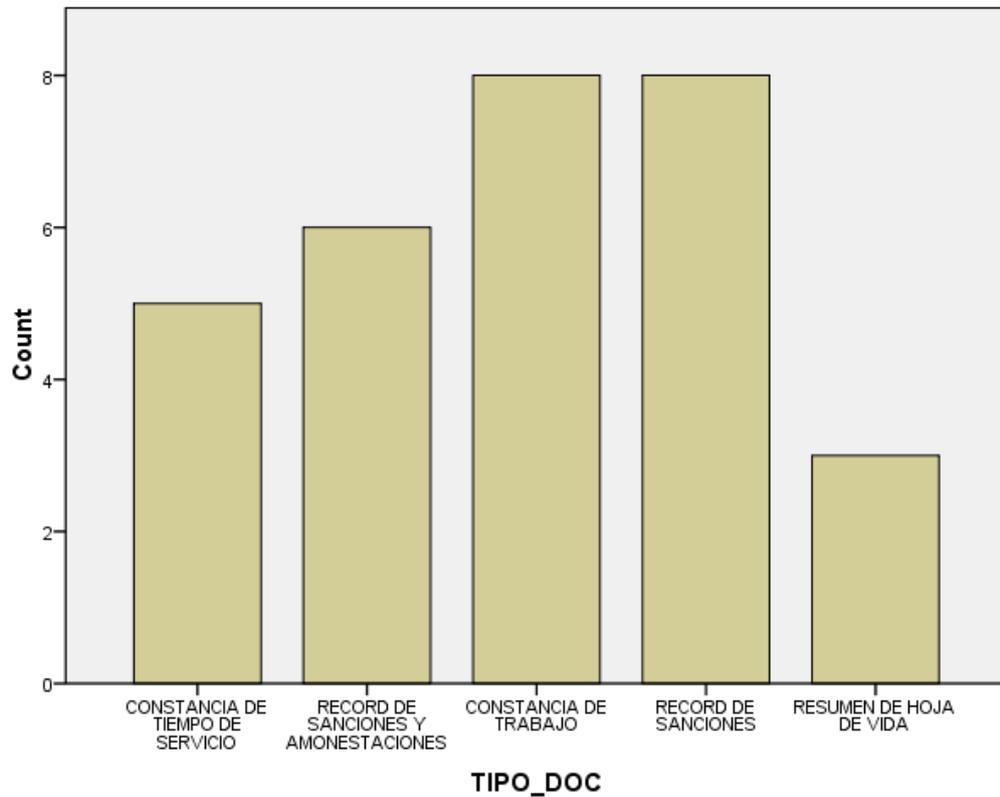
**Tabla 5**

*Tipos de documentos - Año 2017*

Tipo_Doc	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CONSTANCIA DE TIEMPO DE SERVICIO	5	16,7	16,7	16,7
RECORD DE SANCIONES Y AMONESTACIONES	6	20,0	20,0	36,7
CONSTANCIA DE TRABAJO	8	26,7	26,7	63,3
RECORD DE SANCIONES	8	26,7	26,7	90,0
RESUMEN DE HOJA DE VIDA	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultado del SPSS

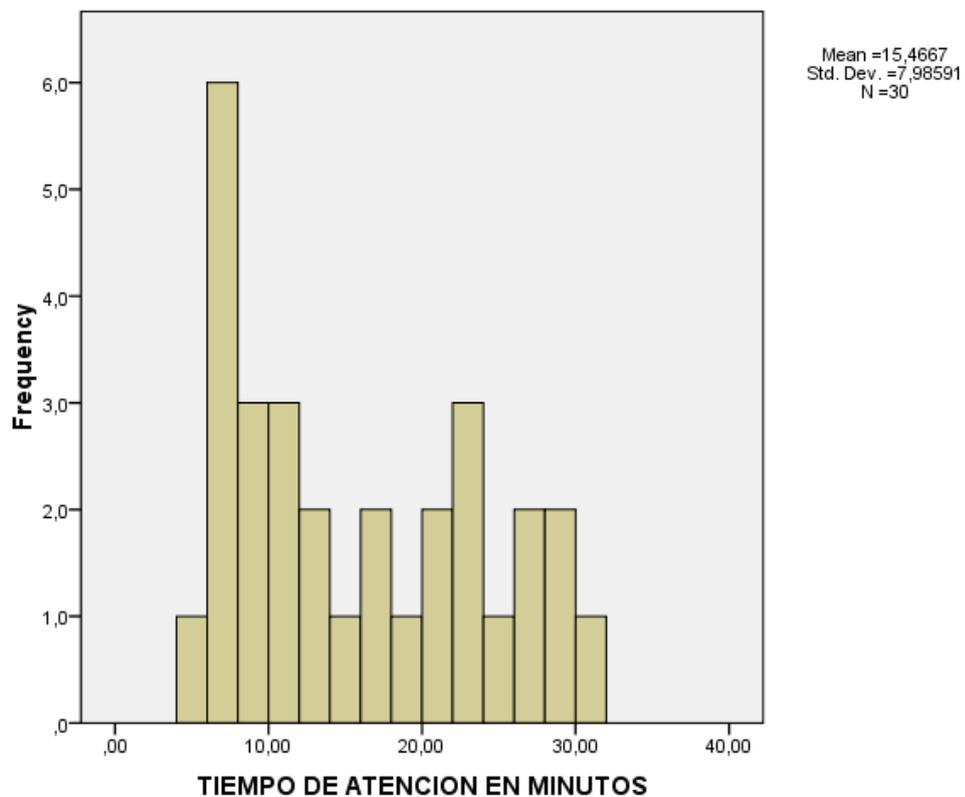
En el gráfico se puede observar que la constancia de trabajo y así similarmente récord de sanciones son los documentos más solicitados y así mismo el resumen de hoja de vida es el menos solicitado.



**Figura 4:** Tipo de solicitudes - Año 2017

**Fuente:** Tabla 5

En el histograma se muestra el tiempo de atención a las solicitudes, en un rango de 4 minutos en atención por solicitud hasta un máximo de 32 minutos. Notándose la mayor incidencia desde 6 a 8 minutos aproximadamente, es decir con una diferencia muy significativa en relación al año 2016.



**Figura 5:** Tiempo en minutos de atención de las solicitudes - Año 2017

**Fuente:** Tabla 4

La calidad de servicio se clasificó en cinco niveles de valoración, a partir de la calificación que otorgo el usuario o solicitante, de manera similar a la muestra del año 2016, a la pregunta ¿Cómo calificaría el nivel de calidad de servicio? En el gráfico de sectores se puede apreciar que los sectores predominantes corresponden a los niveles de “Regular” (36.67%), “Muy alto” (33,33%) y “Alto” (30.00%), debido a que el tiempo para la atención de sus solicitudes se ha reducido de manera radical.

### **Cuadro comparativo de pre-test y post-test**

El presente cuadro muestra la diferencia en los tiempos, costos y niveles de calidad de servicio antes de la implementación del Sistema de Información de Gestión de Escalafón de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas y después de su implementación, se puede apreciar la diferencia muy significativa en la reducción de tiempo y abaratamiento de costos. Como consecuencia se eleva el nivel de satisfacción del cliente en el indicador de calidad de servicio.

**Tabla 6***Cuadro comparativo 2016 - 2017*

N°	2016 - Pre Test			2017 - Post Test			MEJORA DE INDICADORES		
	TIEMPO	COSTO	CALIDAD DE SERVICIO	TIEMPO	COSTO	CALIDAD DE SERVICIO	DIFERENCIA TIEMPO	DIFERENCIA COSTO	DIFERENCIA EN NIVEL CALIDAD
1	145	21,15	Bajo	22	3,21	Alto	123	17,94	2
2	256	37,33	Bajo	23	3,35	Regular	233	33,98	1
3	142	20,71	Bajo	20	2,92	Muy alto	122	17,79	3
4	240	35	Muy bajo	7	1,02	Regular	233	33,98	2
5	227	33,1	Regular	7	1,02	Regular	220	32,08	0
6	269	39,23	Bajo	12	1,75	Alto	257	37,48	2
7	184	26,83	Muy bajo	7	1,02	Muy alto	177	25,81	4
8	115	16,77	Muy alto	15	2,19	Regular	100	14,58	-2
9	168	24,5	Alto	6	0,88	Regular	162	23,62	-1
10	184	26,83	Muy bajo	26	3,79	Muy alto	158	23,04	4
11	219	31,94	Bajo	28	4,08	Regular	191	27,86	1
12	174	25,38	Muy bajo	11	1,6	Alto	163	23,78	3
13	251	36,6	Muy bajo	24	3,5	Alto	227	33,1	3
14	118	17,21	Muy bajo	5	0,73	Regular	113	16,48	2
15	227	33,1	Bajo	9	1,31	Muy alto	218	31,79	3
16	185	26,98	Bajo	21	3,06	Alto	164	23,92	2
17	200	29,17	Regular	11	1,6	Alto	189	27,57	1
18	235	34,27	Muy bajo	26	3,79	Regular	209	30,48	2
19	243	35,44	Regular	11	1,6	Muy alto	232	33,84	2
20	272	39,67	Muy bajo	7	1,02	Regular	265	38,65	2

21	211	30,77	Muy bajo	23	3,35	Alto	188	27,42	3
22	218	31,79	Alto	12	1,75	Alto	206	30,04	0
23	282	41,13	Bajo	18	2,63	Regular	264	38,5	1
24	286	41,71	Muy bajo	30	4,38	Muy alto	256	37,33	4
25	241	35,15	Muy bajo	17	2,48	Alto	224	32,67	3
26	238	34,71	Bajo	8	1,17	Regular	230	33,54	1
27	245	35,73	Muy bajo	16	2,33	Muy alto	229	33,4	4
28	283	41,27	Muy bajo	6	0,88	Muy alto	277	40,39	4
29	215	31,35	Bajo	8	1,17	Muy alto	207	30,18	3
30	174	25,38	Muy bajo	28	4,08	Muy alto	146	21,3	4

**Fuente:** Elaboración propia

### **Estadísticos del grupo control (pre test) y grupo experimental (post-test)**

Se calcula el promedio y la desviación estándar para las 30 solicitudes del grupo control correspondiente al año 2016, sin el uso del Sistema de Información de Gestión de Escalafón de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas. Del mismo modo se realiza el cálculo para el grupo experimental para el año 2017 en las 30 solicitudes, afecto al estímulo (Sistema de Información de Gestión de Escalafón de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas).

**Tabla 7**

*Estadísticos de Grupos*

Estadísticos	Grupo Control			Grupo Experimental		
	TIEMPO	COSTO	CALIDAD DE SERVICIO	TIEMPO	COSTO	CALIDAD DE SERVICIO
Promedio	214,9	31,34	1,87	15,467	2,26	3,97
Desviación	47,63	6,95	1,07	7,99	1,16	0,85

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.2. Contrastación de hipótesis**

Para el autor Sanpieri (1991), Conceptualmente, una hipótesis en el contexto de la estadística inferencial es una proposición respecto a uno o varios parámetros, y lo que el investigador hace a través de la prueba de hipótesis, es determinar si ésta es consistente con los datos obtenidos en la muestra, para ello, a continuación, se formula la hipótesis de investigación, la hipótesis nula y las correspondientes hipótesis estadísticas.

#### **4.2.1. Hipótesis de investigación**

Se trata de demostrar que, Sistema de Información de Gestión de Escalafón de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas (variable independiente) contribuye en forma significativa en la gestión de información del recurso humano (variable dependiente).

**Hi:** Con el uso de un Sistemas de Información de escalafón se mejoraría la gestión de información del recurso humano en las instituciones Públicas de Andahuaylas.

#### **4.2.2. Hipótesis nula**

**Ho:** Con el uso de un Sistemas de Información de escalafón **NO** se mejoraría la gestión de información del recurso humano en las instituciones Públicas de Andahuaylas.

#### **4.2.3. Hipótesis estadística**

$$H_i: r_{XY} \neq 0$$

Existiría correlación (r) entre la variable independiente (X) (Sistema de Información de Gestión de Escalafón de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas) y la variable dependiente (Y) (gestión de información del recurso humano).

$$H_o: r_{XY} = 0$$

No existiría correlación (r) entre la variable independiente (X) (Sistema de Información de Gestión de Escalafón de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas) y la variable dependiente (Y) (gestión de información del recurso humano).

### 4.3. Discusión de resultado

#### 4.3.1. Prueba estadística paramétrica utilizada

Para compatibilizar el tipo de investigación y el diseño seleccionado, se ha utilizado como método de prueba estadística de la hipótesis, la denominada prueba de “t” de Student, que es una prueba estadística para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus valores promedio. Su fórmula es:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

Dónde:

$X_1$  = Media del grupo experimental

$X_2$  = Media del grupo de control

$S_1^2$  = Desviación estándar del grupo experimental elevado al cuadrado

$S_2^2$  = Desviación estándar del grupo de control elevado al cuadrado

$N_1$  = Tamaño de la muestra del grupo experimental

$N_2$  = Tamaño de la muestra del grupo experimental

### 4.3.2. Prueba de hipótesis de la dimensión tiempo.

**Tabla 8**

*Dimensión tiempo*

Grupo	Tiempo	
	Control	Experimental
Promedio	214,90	15,47
Desviación estándar	47,63	7,99
Tamaño	30	30
Valor T=		-22,62
Nivel de confianza		95%
Significancia		0,05%
Grados de Libertad		58

**Fuente:** Elaboración propia

Un t-valor negativo indica simplemente una inversión de la dirección del efecto, que no afecta a la significación de la diferencia entre los grupos. El análisis de un t-valor negativo requiere un examen de su valor absoluto en comparación con el valor de una tabla de valores t y grados de libertad (que cuantifica la variabilidad del número final esperado).

El valor t calculado, en consecuencia bajo las características planteadas es de 22,62. Entonces para un nivel de confianza del 95%, una significancia de 5% y con 58 grados de libertad, se obtiene de la tabla t de Student para p de una sola cola. El valor t teórico de 2.0018; en consecuencia, al ser mayor el valor calculado que el valor teórico se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir con el uso de Sistemas de Información de escalafón se reduciría el tiempo de atención de solicitudes en la gestión de la información de los recursos Humanos de las instituciones públicas de Andahuaylas, en un promedio de 3.33 horas (199.43 minutos).

### 4.3.3. Prueba de hipótesis de la dimensión costo

**Tabla 9**

*Dimensión Costo*

Costo		
Grupo	Control	Experimental
Promedio	31,34	2,26
Desviación estándar	6,95	1,16
Tamaño	30	30
Valor T=		-22,62
Nivel de confianza		95%
Significancia		0,05%
Grados de Libertad		58

**Fuente:** Elaboración propia

Un t-valor negativo indica simplemente una inversión de la dirección del efecto, que no afecta a la significación de la diferencia entre los grupos. El análisis de un t-valor negativo requiere un examen de su valor absoluto en comparación con el valor de una tabla de valores t y grados de libertad (que cuantifica la variabilidad del número final esperado).

El valor t calculado, en consecuencia, bajo las características planteadas para la dimensión costo es de 22,62, totalmente proporcional al tiempo, ya que los costos se han calculado en horas hombre. Entonces para un nivel de confianza del 95%, una significancia de 5% y con 58 grados de libertad, se obtiene de la tabla t de Student para p de una sola cola. El valor t teórico de 2.0018; en consecuencia, al ser mayor el valor calculado que el valor teórico se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir con el uso de Sistemas de Información de escalafón se reduciría el costo de la atención de solicitudes en la gestión de la información de los recursos Humanos de las instituciones públicas de Andahuaylas, en un promedio de 29.08 Soles por solicitud; Es decir podría

reducirse el número de personas que laboran en este área dedicadas a este procedimiento.

#### 4.3.4. Prueba de hipótesis de la dimensión calidad de servicio.

**Tabla 10**

*Dimensión Calidad de Servicio*

Grupo	CALIDAD DE SERVICIO	
	Control	Experimental
Promedio	1,87	3,97
Desviación estándar	1,07	0,85
Tamaño	30	30
Valor T=	8,40	
Nivel de confianza	95%	
Significancia	0,05%	
Grados de Libertad	58	

**Fuente:** Elaboración propia

El valor t calculado, para la dimensión de calidad de servicio es de 8.40. Entonces para un nivel de confianza del 95%, una significancia de 5% y con 58 grados de libertad, se obtiene de la tabla t de Student para p de una sola cola. El valor t teórico de 2.0018; en consecuencia, al ser mayor el valor calculado que el valor teórico se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir empleando el Sistemas de Información de escalafón se mejora la percepción de calidad de servicio en la gestión de la información de los recursos Humanos de las instituciones públicas de Andahuaylas, en un promedio de 2.1 niveles de satisfacción; Es decir desde una percepción que el usuario califico como “Malo”, a “Bueno”.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

**Primero:** La modernización del Estado involucra múltiples elementos como implementación de tecnología, Legislación de simplificación Administrativa, Reingeniería de procesos, Gestión por resultados y otros no menos importantes. En esta investigación se ha optado por medir la implementación de un Sistema de Información de escalafón en el área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local- Andahuaylas, logrando optimizar y dinamizar la gestión de la información del personal que labora o ha laborado en la Institución de manera que hoy se traduce en la satisfacción del usuario (Ciudadano).

**Segundo:** El Sistemas de Información de escalafón logro reducir el tiempo de atención de solicitudes en la gestión de la información de los recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local- Andahuaylas, en un promedio de 3.33 horas (3 horas con 20 minutos por solicitud).

**Tercero:** La implementación del Sistemas de Información de escalafón se redujo el costo del proceso de atención de solicitudes, en la gestión de la información de los recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local- Andahuaylas, Llegando a reducir en un promedio de 29.08 Soles por solicitud, en horas hombre; Es decir podría reducirse el número de personas que laboran en esta área dedicadas a este procedimiento o incrementar la capacidad de atención de manera drástica.

**Cuarto:** Empleando el Sistemas de Información de escalafón en la Unidad de Gestión Educativa Local- Andahuaylas, se elevó el nivel de percepción de la calidad de servicio en la atención de solicitudes con mayor rapidez, habiendo remontado una calificación de “Malo” en promedio a una calificación de “Bueno”.

## 5.2. Recomendaciones

**Primero:** Con el presente trabajo se pretende demostrar el impacto de la tecnología en la modernización del Estado, teniendo como principal beneficiario el ciudadano, se recomienda de manera similar promover la implementación de Software de gestión Administrativa en los diferentes niveles de la gestión Pública para mejorar los niveles de calidad de servicio.

**Segundo:** Es posible realizar análisis en otras variables de impacto en términos de tecnología al servicio del sector Público. Se recomienda también trabajar en Análisis Costo-Beneficio, para tener un indicador de rentabilidad en función a la inversión.

**Tercero:** El desarrollo de soluciones tecnológicas orientadas a la modernización del Estado podrían ser iniciativas comunes entre dos o más Instituciones Públicas, ya que muchos procesos son compartidos por las Instituciones.

## Bibliografía

Hernández , Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*.

Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Acevedo, M. (2009). *Planificación de Recursos Humanos*. Quito: Colegio

Universitario para el Riego y el desarrollo del Trópico Seco.

Alarcon, E. (2011). *Modelo de análisis para evaluar la relevancia del sistema de información para gestión (SIG) durante el proceso de toma de decisiones en el sector público*. Santiago: Universidad de Chile.

Andreu , R., Ricart , J., & Valor, J. (1991). *Estrategia y Sistemas de Información*.

Madrid: Mc Graw-Hill.

Buckland , M. (1997). *What is a document?* New Youk: Journal of the American Society of Information Science.

Camargo, L. (2016). *Rediseño e implementación de escalafón y su influencia en la calidad de atención a los usuarios en una entidad del estado, Periodo 2014- 2015*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

CCAhuana, R. (2017). *Implementación de mejoras en los procesos administrativos en el área de Escalafón de la Unidad de Gestión Educativa Local*. Lima: Universidad Winer.

Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw-Hill .

DECRETO LEY N° 11377. (1950). *Estatuto y Escalafón del Servicio Civil*. Lima: El Peruano.

- DECSAI. (2014). *Sistemas de información Fundamentos de diseño de bases de datos*. EE.UU: Universidad de Granada.
- Fernandez, G. (2011). *Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado guatemalteco*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
- Gonzales, F. (2011). La gestión estratégica de recursos. *Revista de Administracion Publica* , 15.
- Hernandez, A. (2012). *Los sistemas de información: evolución y desarrollo*.  
Obtenido de Los sistemas de información: evolución y desarrollo:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793097.pdf>
- Laudon , k., & Laudon, J. (1996). *Administración de los Sistemas de Información*. Mexico: Prentice Hall.
- Mondy , W. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Prentice Hall.
- Montalvan, C. (1999). *Los Recursos Humanos Para Pequeñas Y Medianas Empresas*. Mexico: D.F. Universidad ibero americana.
- Muños, C. (1998). *Gestión y planificación de sistemas y servicios de información*. Sevilla: MAD.
- Nayhua, M. (2016). *Desarrollo del sistema gestión para la oficina de escalafón de la unidad de gestión educativa local QUISPICANCHI*. Cusco: Universidad Andina del Cusco .

PCM. (2012). *Antecedentes, marco normativo actual y desafíos para la reforma* .

IIMA: SERVIR.

Pino , M. (2008). *Recursos Humanos*. España: Editorial Editex S.A.

RNC. (2010). *La creciente importancia de la gestión de los recursos humanos*.

Obtenido de

<http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448139275.pdf>

Sainz, A. (1994). *La Gestión de los Recursos Humanos*. Alcala: UNIVERSIDAD  
DE ALCALÁ.

Tamayo, M. (1994). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.

UNAM. (2012). *Recursos humanos UNAM*. Lima: UNAM. Obtenido de Facultad  
de contaduría y Administración de la