



*República de Cuba*

*Instituto Superior Minero Metalúrgico*

*Dr. Antonio Núñez Jiménez*

*Facultad de Humanidades*

*Carrera de Bibliotecología y Ciencia de la Información*

# *Trabajo de Diploma*

*En opción al título de Licenciada  
en Bibliotecología y Ciencias  
de la Información.*

*Título: Identificación de los recursos de información en el  
departamento de Recursos Humanos de la Ecopp de Moa.*

*Autor: Yamileydi Gómez Galindo*

*Tutor: Msc. Niurka León Pupo*

*Consultante: Lic. Dailin García Lauzao.*

*Moa*

*2011 - 2012*

....” *La sabiduría que se obtiene de la experiencia no depende de la cantidad de información que disponga la persona sabia, sino de su habilidad para utilizarla.*”

*Alexander King (1955)*



# DEDICATORIA



*Al Dios de los cielos y la tierra porque siempre estuvo a mi lado desde el principio hasta el fin dándome fuerzas y sabiduría para seguir adelante.*

*A la Revolución Cubana por darme la oportunidad de superarme y depositar su confianza en el transcurso de los años de estudio.*

*A mis queridos padres por haber depositado su fe y confianza, y por ser lo más grande que tengo en la vida. En especial a mi mamita que puso su empeño y confianza desde el primer momento, bajo cualquier circunstancia de mi vida, con su amor y comprensión.*

*A mis hermanos Yuliexi y Nené que formaron parte de este trabajo los cuales fueron motivos de inspiración y alegría siendo el centro de mi vida.*

*A mi esposo Alejandro por su apoyo, dedicación y comprensión infinito hasta el final, gracias por estar a mi lado.*

*A mi tía Reyna que siempre me apoyó y me dio ánimo para seguir adelante.*

*A Evelia, Yaquelin, Yeral, Meyquel, Yanet, Beatriz, compañeros de trabajo y de estudio que confiaron en mí hasta el final y no los defraudé.*

*A todos mis amigos y conocidos que con su cariño, amor y respeto depositaron un granito de fe para la realización de este trabajo.*



# AGRADECIMIENTOS

*A mis padres, porque han estado conmigo desde el principio de mi vida y forman parte de mis logros y empeños.*

*A mis tutoras Niurka León y Dailín García que la admiro por todo el amor y la profesionalidad demostrada en el trabajo.*

*A Yennicel Cuenca quien desde el principio me guió por el camino correcto logrando que me encaminara para toda la vida, quien ha sido ejemplo de respeto y abnegación.*

*A mi amiga Ovadis Rodríguez y Yolanda Herrera por su ayuda y apoyo incondicional.*

*A mis tíos Alejandrina, Silvio, y mi primo hermano Yuri por su apoyo desde el principio de mi carrera.*

*A todos mis amigos, compañeros, conocidos que han estado siempre conmigo sin importar si han sido buenos o malos momentos de mi vida, gracias por darme fuerzas.*

*A todos mis maravillosos profesores que a lo largo de estos años de estudio han logrado formarme con profesionalidad y amor para el resto de mi vida.*

*A mis amigos de siempre...*

*Pero sobre todas las cosas al Dios del cielo y de la tierra que sin él no habría logrado llegar hasta el final.*

*,,,,Gracias!!!!*



# RESUMEN



**Resumen:**

Con la presente investigación se identifican los recursos de información con que cuenta el departamento de recursos humanos de la Empresa Provincial Constructora del Poder Popular de Moa Conocidas por las siglas ECOPP, con el objetivo de contribuir en el desarrollo de su función social. Se aplicó la Metodología INFOMAP diseñada por Burk y Horton, donde solo se desarrolla el primer paso: el inventario preliminar. Para la recopilación de la información se aplicó una encuesta que permitió en primer lugar inventariar los recursos de información disponibles, conocer el comportamiento y uso de los mismos. Además se realiza el levantamiento en las diferentes áreas como parte del inventario, a través del análisis documental se identifican otros de interés. Del análisis de los resultados de la identificación de recursos y de la encuesta aplicada, se llegan a conclusiones y recomendaciones de interés para la dirección institucional.

**ABSTRACT:**

This research is based on the resources of information that The Department of Human Resources of the Manufacturer Provincial Company of Moa, Known for the initials ECOPP are identified, with the objective of contributing in the development of its social function. It was applied the Methodology INFOMAP, it was designed by Burk and Horton, where only the first step is developed: the preliminary inventory. For the compilation of the information a survey was applied that allowed in the first place to inventory the available resources of information, to know the behavior and use of them. It is also carried out the rising in the different areas as part of the inventory, others of interest through the documental analysis are identified, and the movement of the information in the organization is picked up in a diagram of flows. Due to the analysis of the results of the resource identifications and of the applied survey, it is arrived to conclusions and recommendations of interest for the institutional direction.



# ÍNDICE

## **Índice**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Gestión de la Información. Conceptos.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 La información como recurso.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Recursos de información .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Gestión de recursos de información. Principios. Objetivos .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.1 Funciones y objetivos generales del Departamento de recursos humanos.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.1 Descripción de la metodología utilizada para la gerencia de los recursos de información: .....</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO 2: IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ECOPP.....</b>	<b>26</b>
<b>2.1 Caracterización de la ECOPP:.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2 Caracterización del Departamento de Recursos Humanos.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 Análisis de los resultados del Inventario Preliminar. ....</b>	<b>32</b>
<b>2.4 Recursos por categoría .....</b>	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>47</b>
<b>BIBLOGRAFÍA CONSULTADA .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS</b>	



# INTRODUCCIÓN

## **INTRODUCCIÓN**

El surgimiento de de la gestión de la información, está asociada a un incremento y expansión en la generación y uso de la información, donde cada sociedad usa y usará las tecnologías de información y comunicaciones para alcanzar sus metas y difundir sus valores en las organizaciones contribuyendo a acelerar en forma exponencial el desarrollo científico, tecnológico y el propio devenir de la humanidad, enfrentando un nuevo proceso hacia la sociedad de la información o sociedad postindustrial, siendo uno de los cambios más significativos que el mundo experimenta en la actualidad.

Se considera que la gestión de recursos de información está asociada a aquellas cosas de las cuales depende la organización y que constituyen los medios para el logro de sus objetivos donde su principal función está en la obtención, creación y manejo de tales recursos que resulta indispensable gerenciar el cambio, al localizar oportunidades y enfrentar dificultades y trabajar en función de las necesidades y requerimientos de usuarios - clientes con el uso de las tecnologías y los equipos para establecer políticas que permitan orientar el uso y acceso de los diversos tipos de información, no dando lugar a solicitudes redundantes y los conflictos informacionales que son configuraciones con la capacidad de crear, adquirir, suministrar, procesar, almacenar o diseminar información y que contienen para una mayor eficacia en el manejo de este recurso donde se considera que el recurso del siglo es la información y que las organizaciones dependen fundamentalmente de ellas.

Existen problemas comunes donde en un momento dado se necesitan datos o informaciones específicas y este estudio nos permite evaluar qué lugar ocupa la gestión de la información y el estado con que se trabaja encontrándose deficiencias a la hora de organizar, recuperar y almacenar la información para evitar que se encuentren duplicidades y carencias a la hora de buscar un dato específico, estos son problemas que atentan contra una buena gestión de la información encargado de la explotación, desarrollo y optimización de los recursos de información en beneficio de las metas y objetivos organizacionales.

Generalmente se utiliza la Gestión de Recursos de Información (GRI) como una de las vías de solución donde se destacan los principales problemas asociados a la información así como su uso y desarrollo.

No cabe duda que los recursos humanos (abreviado como RH y también conocido como capital humano) considerado como organizaciones que juegan un papel importante en las empresas cuyo objetivo es controlar y mantener el orden laboral y social para que pueda funcionar como un todo, con el interés de hacer que exista un mejor funcionamiento para una adecuada atención al hombre y una eficiente gestión de información.

Se convierte por esto, el recurso humano, en un factor fundamental cuando se habla de la gestión del conocimiento. Estos, conjuntamente con el conocimiento que poseen y que pueden aportar a la organización, pasan a ser uno de sus activos fundamentales y para ello la organización debe desarrollar estructuras que le permitan su permanencia, incremento y enriquecimiento, para que se revierta finalmente en el aumento del capital intelectual y de la productividad de la organización. Entonces la gestión de los recursos humanos se proyecta en función de una mejor gestión del conocimiento.

Por eso en la Empresa Constructora de Obras del Poder Popular por sus siglas (ECOPP) existen una gran variedad de regulaciones legales que no se han dado a conocer, siendo así necesaria su identificación se podrá permitir un mejor uso de la información como recurso indispensable y necesario y a la vez el fácil acceso para el personal que trabaje en ello.

Cuba ha encaminado las empresas y entidades el poder descubrir y valorar el amplio camino que existe hacia el conocimiento, el tenerlo en sus manos y utilizarlo con la intención de buscar soluciones que les permitan alcanzar un nivel cultural adecuado al momento que vivimos, siendo así que ha logrado compartir experiencias con el objetivo de tomar acciones dirigidas a una eficaz Gestión de Recursos de Información en las organizaciones.

Por otra parte la ECOPP no está ajena a la identificación de recursos de información en el área de Recursos Humanos con la finalidad de lograr una adecuada organización de la información permitiendo llevar a cabo una buena gestión de la información.

### **Situación Problemática:**

El Departamento de Recursos Humanos de la ECOPP de Moa no tiene antecedentes en la realización de estudios que evidencien la identificación de los Recursos de Información y como se comparten en el desarrollo de sus funciones, en entrevistas realizadas a trabajadores y directivos del área fueron detectados problemas entre los que se encuentran la falta de eficacia en la toma de decisiones por no poseer la información confiable cuando se necesita, además no existe un servicio informativo donde esté organizada la información que permita la gestión individual y de dirección. Por lo antes mencionado se considera como problema de investigación el siguiente.

### **Problema de investigación**

¿Cómo identificar los recursos de información que existen en el departamento de recursos humanos de la ECOPP que favorezca la organización y la gestión de información?

### **Objeto de investigación**

Los recursos de información

### **Campo de acción**

Los recursos de información en la dirección de Recursos Humanos de la ECOPP.

### **Objetivo General**

Identificar los recursos de información que existen en El Departamento de Recursos Humanos de la ECOPP que favorezca la organización y la gestión de información.

### **Objetivos Específicos**

- 1 Analizar los principales fundamentos teóricos y metodológicos del objeto y campo de acción.
- 2 Aplicación del primer paso de la metodología INFOMAP para determinar los recursos de información.
- 3 Evaluar el comportamiento actual.

### **Hipótesis**

Si se identifican los recursos de información favorecerá la organización y la gestión de información en El Departamento de Recursos Humanos de la ECOPP.

### **Métodos y técnicas**

#### **Teóricos**

**Histórico-lógico:** para la búsqueda y el análisis cognoscitivo de los antecedentes del problema.

**Análisis-síntesis:** presente en todo el proceso de investigación, tanto en los fundamentos teóricos como para el análisis.

**Inducción-deducción:** en la relación de los procesos que se mueven de lo general a lo particular y viceversa, lo que permitió llegar a las conclusiones necesarias.

#### **Empíricos**

- 1 Encuesta. Se utilizó con el objetivo de conocer el grado de identificación que se posee actualmente en los RH, en cuanto a la restructuración de la información existente.
- 2 Observación. Permitted el conocimiento y la percepción directa del objeto.
- 3 Entrevista. Facilitó conocer estructura y funciones del área y otros recursos de información.
- 4 Análisis documental clásico. Se analizó la documentación y en específico el documento relacionado con el manual de normas y procedimientos de los recursos humanos.

## **Estructura capitular:**

Los resultados de los objetivos propuestos se han estructurado en dos capítulos.

### **Capítulo I.**

En este capítulo se tratan los aspectos teóricos-conceptuales de la investigación, referentes a la gestión de información, la información como recurso, los recursos de información, la gestión de los recursos de información y los recursos humanos. Además se comenta la metodología utilizada, destacando la categoría en la que son ubicados estos recursos.

### **Capítulo II.**

En este se realiza la caracterización del área de Recursos Humanos, destacando su estructura y funciones, se analizan los resultados del inventario preliminar, y se da un panorama del comportamiento actual.



# CAPÍTULO 1



## **CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

En este capítulo se tratan los aspectos teóricos-conceptuales referentes a la gestión de información, la información como recurso, los recursos de información y la gestión de los recursos de información, así como las funciones fundamentales que desarrolla recursos humanos, y la descripción de la metodología utilizada.

### **1.1 Gestión de la Información. Conceptos**

La gestión de la información nace a partir del crecimiento gradual de la información desde los años 50. Las empresas y organizaciones se veían bajo la necesidad de almacenar y recuperar información ya que poseía un valor importante para su uso y conservación, debido a que era necesario obtener ideas relevantes de distintas fuentes de información lo cual permite expresar el contenido sin ambigüedades con el propósito de satisfacer necesidades de los usuarios y clientes.

Como disciplina nació en los años 80 y trabaja con cuatro conceptos fundamentales:

1. Comunicación entre emisor y receptor (formal, informal)
2. La información considerada como conocimiento.
3. La documentación como parte de la actividad informativa: procesa la información.
4. La organización considerada como grupo de individuos que se reúnen para realizar ciertas actividades

La información es un elemento fundamental para el desarrollo, con el de cursar de los años, la gestión de la información ocupa, cada vez más, un espacio mayor en la economía de los países a escala mundial. Al plantear la necesidad inmediata de implantar modelos para la gestión de la calidad total en las instituciones de información, reconoce la estrecha relación que existe entre gestión de la información, del conocimiento y de la calidad en el quehacer de una organización

En los nuevos modelos de negocio la gestión de la información, la documentación y el conocimiento se perfila como un componente estratégico de primera magnitud. La orientación tradicional del carácter táctico de los proyectos de gestión de la información o de la documentación cambia cuando se considera un verdadero componente de la estrategia empresarial.

**Gestión de información:** Comprende las actividades relacionadas con la obtención de la información adecuada, a un precio adecuado, en el tiempo y lugar adecuado, para tomar la decisión adecuada.

La gestión de la información se vincula con la generación y la aplicación de estrategias, el establecimiento de políticas, así como con el desarrollo de una cultura organizacional y social dirigida al uso racional, efectivo y eficiente de la información en función de los objetivos y metas de las empresas.

Los servicios de información, como parte esencial de la infraestructura para la gestión del conocimiento, suministran información, impulsan la generación del conocimiento para la búsqueda de soluciones a los problemas que enfrentan las organizaciones, analizan su impacto sobre los resultados de las empresas e influyen en el comportamiento de los individuos ante la información.

Es obvio que una eficiente gestión de la información, como parte de la aplicación de una política de gestión de la calidad, garantiza no sólo que las instituciones de información presten servicios eficientes, sino que la organización obtenga mayores ganancias y una mejor competitividad en el mercado.

Una de las vertientes de la gestión de la información, en función de la gestión de la calidad, es la identificación de los errores y sus causas. La transparencia en el flujo de información garantiza la implantación de los enfoques de la gestión de la calidad en la organización.

Para este objetivo la información tiene que tener algunas características; Tiene que ser concreta, precisa, coherente y adaptada a las necesidades que se requieren satisfacer.

La gestión de la información se puede definir como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades. Existen dos niveles dentro de la gestión de información.

- ✓ Estratégico : Cuando la gestión se realiza a largo plazo y lo que se busca es mejorar la relación con el entorno, obtener ventajas competitivas y generar beneficios a largo plazo,
- ✓ Operativo: Hace referencia a la recogida, elaboración y análisis diario de la información operativa y con ello se persigue aumentar la productividad.

Tiene como finalidad conseguir, producir y tratar la información para que ayude a la toma de decisiones en la organización, que a través de la misma lo que se pretende poder es tener una información compartida accesible a cualquier persona de la organización, conocer los flujos de información y crear una cultura informacional, teniendo en cuenta que debe cumplir con los requisitos que debe tener una buena gestión de la información son: mínimo costo, calidad, actualidad y exactitud.

Todo lo que se refiere a conseguir la información adecuada, en la forma adecuada, para la persona adecuada, el costo adecuado, para tomar la decisión adecuada.

Esta definición abarca los objetivos de la gestión de información, que son:

1. Maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información.
2. Minimizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de la información.
3. Determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información.
4. Asegurar un suministro continuo de la información.

Las tendencias observadas en la práctica según Bustelo, Carlota

- ✓ La evolución de la denominada gestión de contenidos, que comprendería la gestión de los documentos y datos tanto internos como externos.
- ✓ El reconocimiento de la informática como una herramienta y no como base de la gestión de la información.
- ✓ La previsión de la gestión de la información electrónica a medio- largo plazo: a los documentos electrónicos o bases de datos no se les aplican políticas de conservación o eliminación como a los documentos en papel por ejemplo.
- ✓ Se identifican los ciclos de vida de la información y a su vez se diseñan estructuras en función de las necesidades.

E. Orna define la gestión de Información como el conjunto de instancias responsables en la organización para la definición de políticas y acciones en relación con:

- a) cómo la información se adquiere, registra y guarda.
- b) cómo la información se usa, se comunica
- c) cómo las personas que manejan la información aplican sus habilidades y cooperan entre ellas.
- d) con qué eficacia las actividades relacionadas con la información contribuyen al logro de los objetivos de los organismos e individuos.
- e) cómo se usan las tecnologías de la información en todas estas actividades,
- f) Y qué costos y beneficios conllevan las actividades de información.

Del análisis de las definiciones anteriores se infiere que el concepto abarca tanto lo relacionado con la información y sus diferentes procesos, como su relación con los restantes recursos de la organización para tomar decisiones que ayuden a hacerla más eficaz y eficiente en su desarrollo.

Cuando se habla de organización es casi imposible no hablar de información, sin información no hay organización posible. Actualmente las empresas y las organizaciones en general reconocen en la información el recurso indispensable para ampliar su competitividad, aumentar la calidad y satisfacer a sus clientes; así como para desenvolverse en el mercado global.

La información genera ventajas competitivas cuando es completa, confiable y oportuna. Ésta tiene como objetivo básico organizar y poner en uso los recursos de información de la organización (tanto de origen externo como interno) para permitir operar, aprender y adaptarse a los cambios del ambiente.

A partir de esta realidad resulta importante entender que es gestión de información, para lo cual distintos autores plantearon algunas definiciones, entre las que se rescatan las siguientes:

García González señala que *"cuando de Gestión de Información hablamos, se entiende el proceso de organización, planificación, control y producción, aplicado al recurso de la información en las organizaciones" (...)* *"Gestión de Información es la gestión integrada de la información interna y externa y de las tecnologías de la información, aplicadas a las áreas estratégicas y a los factores de cambio de competitividad y pertinencia de una organización"* (García González, 2000).

En el artículo *"La estrategia de gestión de información": una necesidad para el desarrollo sostenible de las empresas*, los autores hacen referencia al concepto de gestión de información expresado por diferentes autores por la importancia del tema se sugiere consultar para obtener más información relacionada con el tema que nos ocupa.

## **1.2 La información como recurso**

La información, definida como recurso, ha sido el objeto de largas discusiones. Burk y Horton (1988) han analizado las lagunas de los conceptos tradicionales que ven a la información para alcanzar finalmente un concepto flexible.

Para estos autores un recurso de información es tanto la información misma como su medio de tratamiento, distribución y acceso. Estos medios, definidos por Burk y Horton como "Entidades de Recursos de Información" son, en otras palabras, el conjunto de bienes materiales, recursos humanos y financieros, energía y también información, que crean, adquieren, procesan, almacenan y diseminan la información.

La palabra **recurso** se emplea en diversos ámbitos, pero siempre con el significado de ser medio para el logro de fines. En el lenguaje cotidiano decimos que una persona posee recursos, cuando cuenta con los medios económicos necesarios para tener una vida digna, y poder comprar lo necesario para satisfacer sus necesidades.

La definición más sencilla del concepto recursos está asociada a aquellas cosas de las cuales depende la organización y que constituyen los medios para el logro de sus objetivos.

**Recursos:** Conjunto de elementos o factores, de naturaleza tangible e intangible, que posee una organización y que se encuentran disponibles para ser utilizados de acuerdo a las capacidades que ésta posea para obtener el mejor provecho de ellos.

**Recursos:** son todos aquellos elementos necesarios, tanto tangibles como intangibles, para que una organización cumpla con sus objetivos. Principalmente al referirse a ellos son clasificados en: instalaciones y equipos, materiales e insumos, (recursos físicos), energía, informaciones y datos, recursos humanos, dinero o capital.

Cleveland (1982) describió de forma magnífica estos atributos comunes a la información y a los recursos empresariales, para ilustrar la posibilidad de administrar la primera con técnicas aplicadas. Así vemos que:

- La información puede adquirirse a un costo determinado.
- La información posee valores, algunos de ellos cuantificables.
- Algunas técnicas de contabilidad pueden aplicarse para controlar el costo de la información.
- La información tiene un ciclo de tratamiento como pueden tenerlo los materiales: requerimiento, recolección, transmisión, procesamiento, almacenamiento, diseminación y eliminación.

Pero, ¿de dónde parte la renuencia de la gerencia a tratar la información como a cualquier otro recurso de la empresa? Cleveland señala que esta resistencia parte de los atributos únicos de la información, que escapan a la aplicación de técnicas tradicionales de gestión:

- La información es extensible a medida que se usa.
- Paradójicamente, la información también puede comprimirse, integrarse, resumirse o concentrarse hasta la miniaturización.
- La información puede ser un agente reemplazante del capital, los materiales o la fuerza laboral.
- La información es transportable a altísimas velocidades.
- La información tiene un carácter difusivo y compatible.

Pero tal vez la característica más importante, que la distingue de los otros recursos corporativos, es el rol de la información en la empresa, rol que provee el contexto en el que la información se necesita y utiliza, y en el que se convierte en factor crítico tanto su calidad como su acceso.

### ***1.3 Recursos de información***

El término recursos de información es un tanto desconocido para la gran mayoría, al respecto Horton (1992). Propone dos definiciones para el concepto recurso de información atendiendo a su mención en singular o plural.

**Recurso de información:** cuando se utiliza en singular, significa la información en sí, el contenido. Por ejemplo, la información en un fichero o registro, o en un producto o servicio de informaciones tal como una publicación.

**Recursos de información:** utilizado en plural, significa todas las herramientas-equipos, suministros, facilidades físicas, personas y otros recursos utilizados por una empresa. También el capital, la inversión y gastos involucrados en proveer los mencionados recursos de apoyo.

También se dice que la información es un recurso de recursos porque permite optimizar y aprovechar al máximo otros recursos. Con información puede

aprovecharse mucho mejor, utilizarse mucho mejor, trabajar mucho mejor con la energía, los materiales, el capital o con cualquier otro recurso.

También Horton (1979) a partir de lo expuesto por Cleveland expone similitudes y diferencias del recurso información, con relación a otros recursos.

**Son similitudes:**

- Se adquiere a un precio, medible en dinero.
- Posee valores, algunos cuantificables.
- Su consumo puede ser gastado o capitalizado.
- Se pueden aplicar técnicas para su control.
- Posee características medibles e identificables.
- Tiene un ciclo de vida.
- Tiene la capacidad de ser procesada generando productos terminados a partir de esa materia prima.
- Existen sustitutos para ella, algunos más costosos que otros.
- Se pueden hacer transacciones con diferentes tipos, y grados de información.

Ciertas organizaciones, incluso actualmente, son incapaces de comprender que la información es un recurso, un valor o un activo igual que cualquier otro y que como recurso tiene características que lo hacen similar o diferente a los demás, o sea, que se adquiere a un costo, posee valores, requiere del control de sus costos, tiene un ciclo de vida, puede procesarse y existen sustitutos para informaciones específicas.

La información se diferencia por ser:

- 1 La información puede expandirse.
- 2 La información puede comprimirse (condensarse).
- 3 Es transportable.
- 4 Tiende a partirse y mientras más se parte más tenemos.
- 5 Es susceptible de ser compartida.

La información es un recurso vital para el desarrollo de la organización. El carácter intangible de la información ha hecho que muchos directivos de la organización no inviertan los recursos suficientes para las actividades de información.

Si la información es el resultado de estar consciente o de estar vivo, una organización para sostenerse viva debe utilizar la información y debe ser administrada como un recurso.

#### **1.4 Gestión de recursos de información. Principios. Objetivos**

Particularmente, la definición formulada por **Cornelius Burk y Forest W. Horton** acerca de la gestión de recursos de información:

Es el proceso dentro del segmento de la gestión de información que sirve al interés corporativo. La gestión de recursos de información persigue asociar la información para beneficio de la organización en su totalidad mediante la explotación, desarrollo y optimización de los recursos de información. Los intereses de la organización generalmente se manifiestan en las metas y objetivos corporativos, es el vínculo gerencial que conecta los recursos de información corporativos con las metas y los objetivos de la organización.

Si se coincide con esta definición, también se debe coincidir con el principio que establece que no toda información disponible en una organización es un recurso. Los recursos son aquellas fuentes, servicios y sistemas que se correspondan con sus metas y objetivos.

Según Carlota Bustelo la información que se gestiona es la siguiente.

- ✓ **INFORMACIÓN INTERNA:** Producida en la actividad cotidiana de la empresa.
- ✓ **INFORMACIÓN EXTERNA:** Adquirida por la empresa para tener conocimiento de temas que son de su interés.

- ✓ **INFORMACIÓN PÚBLICA:** Aquella que la empresa emite al exterior para conocimiento de sus clientes, potenciales clientes, proveedores e inversores.

La gestión de recursos de información es a su vez una herramienta que nos permite determinar cualquier problema que nos impida una buena gestión de la misma, por ello los profesionales de la información debemos estar atentos de los cambios y transformaciones que enfrentamos cada día, saber dar una respuesta acorde a la necesidad informacional de un usuario, encaminarlo al camino correcto y sobre todo inculcar en ello los valores positivos como humanos.

El elemento esencial para iniciar cualquier proceso de gestión de recurso de información es, como es obvio, tener información, que puede ser elaborada u obtenida.

Diferentes autores han definido la gestión de recursos de información, **Orna** la definió como... el conjunto de instancias responsables en la organización por la definición de políticas y acciones con relación a:

- ✓ Cómo se adquiere, registra y se deposita la información.
- ✓ Cómo se usa y se comunica la información.
- ✓ Cómo las personas que manejan la información aplican sus habilidades y cooperan entre ellas.
- ✓ Con que eficacia las actividades relacionadas con la información contribuyen al logro de los objetivos de las organizaciones y los individuos.
- ✓ Cómo se usan las tecnologías de la información en todas estas actividades.
- ✓ Los costos y los beneficios que conllevan las actividades de información.

Si se considera el rol conductor de los recursos de información en toda la organización, es de vital importancia que ésta otorgue una alta prioridad a la gestión de este recurso, con miras a potenciar los otros recursos y por ende, la gestión integral de la misma.

La organización es un sistema constituido por un conjunto de recursos tangibles e intangibles, que operan tanto en el ambiente interno y externo de la misma, considerando que su principal función gerencial está en la obtención, creación y manejo de tales recursos como un objetivo o fin determinado en función de la permanente atención a las necesidades y requerimientos de sus usuarios-clientes y para asegurar la supervivencia de la misma.

Es obvio que una eficiente gestión de la información, como parte de la aplicación de una política de gestión de la calidad, garantiza no sólo que las instituciones de información presten servicios eficientes, sino que la organización obtenga mayores ganancias y una mejor competitividad en el mercado.

Diferentes grupos de expertos sobre temas de gestión de la calidad concuerdan en ciertos aspectos básicos, por ejemplo, que para implantar un sistema de gestión de recursos de información, de calidad u otro tipo se requiere del impulso decidido de la dirección. En dicho proceso, es imprescindible la información generada por las diferentes fuentes y medios, propios de la infraestructura de información que posee la organización.

## **1.2 El departamento de recursos humanos en las organizaciones**

Las exigencias del entorno y forma de gestionar las personas en las organizaciones han variado en los últimos años. La rapidez de los cambios y la falta de respuesta de muchas organizaciones para adaptarse a estos han dado lugar a que cada vez más se reclamen nuevas herramientas de gestión de recursos humanos, exigiendo gran urgencia y flexibilidad a la hora de tomar decisiones relativas a los puestos de trabajo y por lo tanto a las personas que los ocupan.

La gestión de recursos humanos se presenta como una importante fuente de ventaja competitiva, a través del desarrollo de las competencias, habilidades y motivación de la gente de la empresa. Una empresa puede metódicamente identificar dónde descansan sus fortalezas en Recursos Humanos (RH) y lanzar sus políticas de

Recursos Humanos y las estrategias empresariales utilizando y desarrollando esas ventajas. Las competencias de Recursos Humanos, que pueden ser clave para el futuro en su industria, pueden ser identificadas, y se pueden dar pasos en orden de adquirirlas.

### **1.2.1 Funciones y objetivos generales del Departamento de recursos humanos.**

Cuando se habla de las funciones de los departamentos de recursos humanos en la organizaciones se refieren a dirigir y controlar la aplicación de la política laboral, salarial y de atención al hombre entre otros, garantizando la capacitación de los recursos humanos asegurando la marcha correcta de la aplicación de la política laboral y salarial en toda la empresa.

Puchol plantea un modelo que recoge las funciones principales de RH, las cuales se describen a continuación

1. La función de empleo tiene como objetivo proporcionar a la organización en todo momento el personal necesario, tanto en sentido cuantitativo como cualitativo. Sus tareas más frecuentes son:
  - Planificación de plantillas.
  - Descripción de puestos de trabajo.
  - Estudios del mercado laboral.
  - Reclutamiento y selección.
  - Optimización de plantillas.
  
2. La administración de personal, se refiere al manejo burocrático en relación con el personal de la empresa. Sus tareas son:
  - Contratación.
  - Nóminas.
  - Establecimiento de la jornada laboral y los turnos de trabajo.
  - Gestión de horas extras, permisos, vacaciones y otros.
  - Disciplina laboral.

3. La función de retribución trata de conseguir el establecimiento de una estructura de salario que sea internamente equitativa, externamente competitiva y motivadora.

Sus actividades son:

- Establecer sistemas retributivos.
- Elaboración de sistemas de primas o incentivos, entre otros.

4. La función de dirección y desarrollo de RH se refiere a la necesidad de que los individuos crezcan dentro de la organización y con la organización estimulándose a trabajar cada vez más y mejorar, así como desempeñar puestos con mayores responsabilidades. Es la función más compleja y comprende las siguientes actividades:

- Comunicación y participación.
- Formación y promoción.
- Evaluación del desempeño.
- Evaluación del potencial.
- Planes de carrera.
- Motivación y clima laboral.

5. Las funciones de relaciones laborales tienen que ver con el tratamiento del conflicto individual y colectivo. La atención a quejas y reclamaciones con el Sindicato, el establecimiento de convenios colectivos, entre otros.

6. Por último la función de servicios sociales se refiere al establecimiento y gestión de las medidas voluntarias que la empresa establezca para mejorar el clima laboral.

## **Objetivos del Departamento de Recursos Humanos**

Garantizar la disponibilidad de una reserva preparada, lograr que los trabajadores alcancen un alto grado de satisfacción con su trabajo e identificación con la organización, También se tiene en cuenta el estricto control y transparencia y la importancia que se adquiere al aplicar correctamente los sistemas de pago, el alto sentido de pertenencia y control de los medios que propicien a un mejor tratamiento laboral y salarial.

Generalmente los objetivos de la gestión de recursos humanos en todas las empresas giran en torno a:

- Crear, mantener y desarrollar un contingente de recursos humanos, con habilidades y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, desarrollo y satisfacción plena de recursos humanos y alcance de objetivos individuales; y
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

En este sentido las funciones tienen que estar interrelacionadas con las demás funciones de la empresa y orientada hacia un objetivo único para la empresa.

### **1.3 Metodología utilizada para la gestión de Recursos de Información**

#### **1.3.1 Descripción de la metodología utilizada para la gerencia de los recursos de información:**

Infomap, según la literatura revisada, es la metodología que hasta el momento se emplea internacionalmente para identificar la información que alcanza la condición de recurso de información dentro de una organización. Esta metodología descubre, con precisión, las fuentes, servicios y sistemas con las que se desarrolla el trabajo de información en la organización. Su misión fundamental es la obtención de información sobre los recursos de información.

La metodología consiste básicamente en inventariar toda la información que constituye un recurso para la entidad, que puede crearse y generarse por ella misma o por otras instituciones externas, homólogas, con independencia de que se maneje en forma manual o automática. Todos los datos e informaciones que fluyen dentro de la organización no pueden considerarse como un recurso de información.

Seleccionamos la metodología diseñada por Burk y Horton, porque puede ser aplicable a cualquier tipo de organización, en cualquier nivel jerárquico de la misma, y consta de los cuatro pasos siguientes:

### **Pasos para aplicar la metodología**

Paso # 1 Identificar Recursos, inventario de los recursos potenciales de información. (Encuestas).

Paso # 2 Valoración de los recursos. Estimar costos y asignar valores.

Paso # 3 Elaboración y análisis de un mapa y de matrices para mostrar la distribución, localización, significación e interrelaciones de dichos recursos.

Paso # 4 Identificación de los recursos de información corporativos de la organización.

**En el paso 1** se reúnen todas las fuentes, sistemas o servicios que pudieran alcanzar la categoría de recurso en la organización. Se obtiene entonces un inventario preliminar que se realiza a partir de las encuestas.

**Con el segundo paso** se pretende analizar los costos y los valores de los recursos de información identificados, para determinar qué tan costosos y qué tan importantes son. De esta forma se obtiene la relación costo-valor.

Para explotar cualquier recurso se debe conocer su costo y valor y dicho valor debe ser igual o mayor que su costo. El objetivo de este paso es saber en sí cuán costosa y valiosa es cada Entidad de Recursos de Información (ERI). El

conocimiento de los costos y valores, así como su relación será de gran utilidad para la gestión de recursos de información en las organizaciones.

Para justificar los costos de cada entidad o recurso de información identificados en el inventario, se utilizan sus valores y beneficios; este paso es importante, porque pretende satisfacer el principio básico de la gerencia: minimizar los costos y maximizar los valores.

Con respecto al valor de la información contribuye a un mayor nivel de eficacia y eficiencia en las funciones de la organización, constituye un elemento definitorio para seleccionar realmente que información es recurso estratégico para la misma.

A partir del conocimiento del resultado de los pasos anteriores, es posible determinar las fortalezas y debilidades de los recursos de información, es decir, de las fuentes, servicios y sistemas imprescindibles para la organización. Se facilita que los responsables de los órganos de información analicen problemas con la información interna, generada por la propia organización y tomar medidas para su solución.

Las características de INFOMAP, en especial, su flexibilidad para adecuarse a las necesidades de cualquier sistema de información, permite variaciones y ajustes en su aplicación, hecho que facilita su uso en la realidad de cualquier sistema de información. Por supuesto, siempre existen aspectos a desarrollar y consolidar en la práctica como es la determinación de costos.

**El tercer paso** luego de analizar profundamente los recursos potenciales que surgieron del primer paso relacionados con la estructura de la organización, se organiza y presentan los datos obtenidos. Para esto se utilizan herramientas como las matrices u hojas de trabajo, pues éstas ayudan a determinar dónde aparecen localizados los recursos potenciales a partir del rol del que se desempeñe con respecto a ellos. Es decir se determina qué grupo usa, distribuye o gestiona los recursos que se identificaron en el primer paso y se confeccionan los mapas.

**En el cuarto paso**, se resume lo encontrado en el contexto de los objetivos propuestos por la organización, con el fin de señalar los recursos de información organizativos, además de señalar debilidades y fortalezas de los mismos, así como un conjunto de recomendaciones como por ejemplo: comenzar a utilizar los recursos informativos que no se utilizan y que por sus características agilizan las actividades dentro de la organización.

Burk y Horton, al diseñar la metodología trabajaron sobre la base de dos inconvenientes que han presentado las organizaciones a la hora de identificar los recursos de información, el primero que muchas han tomado a los recursos como un gasto necesario y el segundo que otras han considerado sus recursos verticalmente de un modo integrado; ambos autores se empeñaron en corregir estos inconvenientes, pues proponen analizar a profundidad todo el espectro de recursos de información existente en la organización, siempre y cuando, ésta, esté dispuesta a cambiar y aplicar un nuevo enfoque para salir adelante en el procesamiento de la información.

#### **Los tres niveles jerárquicos de los recursos de información:**

Un recurso es aquel del que depende la organización y constituye un medio fundamental para lograr sus objetivos. Burk y Horton, clásicos de esta disciplina, los definen como aquellas fuentes, servicios, sistemas utilizados o disponibles en una organización.

**FUENTE:** “Un lugar, soporte o persona de la cual se puede obtener información. La “existencia o conocimiento” mantenida o accesible por la organización”.

**SERVICIO:** “Una actividad útil para adquirir, procesar o transmitir información y datos o en proveer un producto de información”.

**SISTEMA:** “Una serie de procesos estructurados e integrados para manipular información o datos caracterizados por un procesamiento sistemático y repetitivo de entradas, actualizaciones de ficheros y salidas”.

## **1.4 Los recursos de información como soporte para la gestión en los departamentos de recursos humanos.**

### **1.4.1 La gestión de los recursos de información para apoyar las funciones de los departamentos de recursos humanos.**

El desarrollo rápido de la tecnología, acompañado de la renovadora industria del software y la incorporación de coherentes sistemas para la gestión de información y conocimiento, proponen novedosas soluciones para potenciar valores a los denominados recursos intangibles, mejorar estrategias de administración y elevar niveles de eficiencia y eficacia.

Este nuevo contexto impone a las empresas la necesidad vital de disponer de adecuadas infraestructuras de comunicación y de sistemas de información que les permitan obtener los datos necesarios a fin de conseguir un conocimiento real y suficiente del entorno que afectará a sus procesos de toma de decisiones y de planificación (Cortés y García, 1997, 66).

El profesor Cornella (1994, 104) destaca dos aspectos a tener en cuenta a la hora de acometer el análisis de la información interna y sus repercusiones sobre la competencia de la empresa. Por un lado distingue entre la información operacional, aquella que se genera por el propio funcionamiento rutinario de la empresa y los conocimientos o "Know-how", que no son otra cosa sino el resultado de la integración de la información interna y externa y las capacidades creativas de los miembros de la empresa. En segundo lugar, afirma que la información tiene sentido sólo cuando alguien la usa para algo.

Entre los principales beneficios que pueden esperarse de una adecuada determinación de los recursos de información en los departamentos de recursos humanos en las organizaciones, se encuentran el cumplimiento efectivo de sus funciones relacionadas con los requisitos de selección, la organización del trabajo y su comportamiento, análisis y diseño de los puestos de trabajo, la idoneidad y competencia laboral, la evaluación del desempeño, la capacitación y desarrollo de los trabajadores, la estimulación material y moral, los resultados económicos y

productivos de la entidad y los compromisos con la sociedad, mejorar la respuesta a los clientes, suministradores, distribuidores.

También se podrá disponer de la información necesaria en el momento oportuno, orientar a todos los miembros de la empresa sobre recursos de información generados dentro de la propia empresa, necesarios para el desarrollo de las tareas cotidianas, facilitar la toma de decisiones más eficientes, desarrollar una cultura empresarial de coordinación entre los individuos en la empresa, reducir los costos de la administración de documentos.



# CAPÍTULO 2



## **CAPÍTULO 2: IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ECOPP.**

Para la identificación de los recursos de información en el área de recursos humanos, se hizo necesaria la caracterización de la institución con el objetivo de dar una panorámica referente al área, además se consideran los resultados del inventario preliminar, dando deducciones referentes a los resultados.

### **2.1 Caracterización de la ECOPP:**

La Empresa Provincial Constructora Holguín, subordinada al Poder Popular, identificada con las siglas ECOPP, surge de la fusión de las Empresas Provinciales, de Construcción y Mantenimiento Constructivo y la de Mantenimiento Vial N° 8 de Holguín, al amparo de la Resolución 732, fechada el 31 de diciembre del 2002, firmada por el Ministro de Economía y Planificación, ubicado en Moa. **(Ver anexo 2)**

Ejecutar la construcción, el montaje, reparación, mantenimiento y restauración de viviendas, instalaciones y obras sociales, en ambas monedas. En los casos de las entidades pertenecientes al Consejo de la Administración.

Producir y comercializar de forma mayorista y en ambas monedas materiales de construcción. Prestar servicio de carpintería y maquinado en ambas monedas a terceros cuando existan capacidades eventualmente disponibles y sin realizar nuevas inversiones con este propósito.

Prestar servicios teóricos de diseño, proyección, ingeniería y a edificaciones de viviendas sociales no superiores a dos plantas, viviendas sociales aisladas, consultorios de médicos de la familia y facilidades de venta y atención al público con valores no superiores a 3.0 MP que incluye:

- ✓ diseño o proyección arquitectónico e ingeniero de nuevas inversiones de remodelación, división, reparación, mantenimiento y conservación de edificaciones existentes en ambas monedas.
- ✓ consultoría en asistencia, asesoría y delectación técnica, en ambas monedas.

## **2.2 Caracterización del Departamento de Recursos Humanos.**

El departamento de Recurso Humano desde su creación desempeña un papel fundamental, con vistas a la gestión integral de los Recursos Humanos en dicha empresa. Donde el personal que labora allí está capacitado y a la vez con una vasta experiencia de la actividad en la organización del trabajo así como el aprovechamiento de la jornada laboral y su debida atención al hombre.

Cumpliendo con las medidas adoptadas y logrando que cada área esté capacitada bajo la política de asesoramiento y control de las medidas de salud en el trabajo También se tiene en cuenta el estricto control y transparencia y la importancia que se tiene a la hora de aplicar correctamente los sistemas de pago en la Organización del Trabajo y Salario de los trabajadores aprobados por la dirección provincial y el MTSS.

Esta área está compuesta por un Jefe de departamento, una Especialista Principal, un técnico A en Recursos laborales y Un técnico en organización del trabajo y salario (OTS) para un total de cuatro trabajadores. **(Ver anexo 3)**

Se trabaja bajo un clima laboral favorable mediante una reconocida capacitación de los Trabajadores y dirigentes, Llevando el control de los principios básicos del SGRH para lograr una efectiva gestión de los Recursos Humanos en todas las áreas, evidenciándose en la orientación, asesoramiento y control de las brigadas y áreas de trabajo. Estos compañeros son los encargados de llevar además la actividad de trabajo y salud, así como también las pre - nóminas, sin dejar de mencionar la actividad con respecto a estructura y plantilla de cargo de forma general.

### **Estructura del Departamento de Recursos Humanos.**

- Un jefe de departamento de Recursos Humanos.
- Un técnico en Seguridad y Salud como Especialista Principal.
- Un Técnico A en Recursos laborales.
- Un técnico A en Organización del Trabajo y Salario.

## **Área 1: Atención a Trabajadores y cuadros.**

### **Funciones y actividades que realiza. Jefa de Departamento.**

- ✓ Supervisa la ubicación del personal
- ✓ La evaluación de trabajadores.
- ✓ La estimulación moral de los trabajadores
- ✓ Atiende el trabajo con los trabajadores a tiempo parcial.
- ✓ Expedientes de los trabajadores.
- ✓ Evaluación de los Adiestramientos.
- ✓ Contrato de trabajo.
- ✓ Expediente laboral
- ✓ Ingreso de los trabajadores al empleo, permanencia y promoción
- ✓ Las plantillas de cargo
- ✓ Regímenes de trabajo y descanso.
- ✓ Tratamiento laboral y salarial (incluye cuando ocurran interrupciones)
- ✓ Formas y sistemas de pago y proyección de pagos suplementarios
- ✓ Reglamento disciplinario interno, el convenio colectivo y su aplicación en toda la empresa.
- ✓ Cargos de nueva creación
- ✓ Períodos de prueba en días
- ✓ Comités de expertos
- ✓ Problemática de la idoneidad demostrada
- ✓ Tratamiento a trabajadores disponibles.

## **Área 2: Trabajo y Salud. Una especialista principal**

### **Funciones y actividades que realiza.**

- ✓ Seguridad Social.
- ✓ Protección contra incendios e higiene de trabajo.
- ✓ Capacitación de los trabajadores.
- ✓ Actualización y confección de los expedientes de las áreas declaradas y a declarar protegida
- ✓ Completar el inventario de Riesgo con las áreas y puesto.

- ✓ Aplicar los establecidos en el manual de seguridad y salud.
- ✓ Mantener un control de los medios de protección individual entregado y existente en el almacén.
- ✓ Fiscalizar el chequeo médico a los trabajadores.
- ✓ Mantener actualizado el libro de instrucción con el personal de nuevo ingreso y los cambios que se realicen.
- ✓ Mantener actualizado el inventario de riesgo.

**Grupo 3: Pre nóminas y pago. Un técnico en OTS**

**Funciones y actividades que realiza.**

- ✓ Mantener actualizada las pre nominas de pago con todos los datos por la plantilla.
- ✓ Mantener en buen estado y actualizado por trabajador el plan de vacaciones
- ✓ Cumplir con lo establecidos en los Reglamentos de Estimulación.
- ✓ Mantener actualizado los expedientes de estimulación por brigadas.
- ✓ Realiza estudios de aprovechamiento (Indirectos y Directos) siempre priorizando los lugares con más problemas.
- ✓ Mantener un estricto control de las interrupciones.
- ✓ Mantener a los trabajadores actualizados en los sistemas de pagos tanto nuevo ingreso como los viejos.
- ✓ Conciliación del pago de adiestramiento en finanzas.
- ✓ Despacho de informaciones en la DMT de OTS.
- ✓ Mantener un estricto control de los indicadores de trabajo y salarios
- ✓ Chequeo y control de las evaluaciones del desempeño.
- ✓ Revisión de los salarios en la plantilla según grupo y según P-2
- ✓ Estudio del puesto de trabajo.
- ✓ Confección de las pre nóminas.

**Grupo 4: Estructura y Plantilla. Un técnico en recursos laborales**

**Funciones y actividades que realiza.**

- ✓ Contratación del personal.
- ✓ Actualización de los EP-4
- ✓ Actualización de los Expediente Laborales así como la revisión de todas las documentaciones como lo establece la Resolución 8/05
- ✓ Actualización de los Expediente Laborales baja
- ✓ Completamiento de las plazas vacantes
- ✓ Actualización del Registro Militar, Plantillas, Mural y Verificaciones.
- ✓ Conciliación de la fuerza de trabajo (modelo 7 y FT-25)
- ✓ Mantener actualizado plantilla y promedio de trabajadores.
- ✓ Presentación de los trabajadores de nuevo ingresos.
- ✓ Chequeo y control de las reuniones de las áreas y capacitación impartida.
- ✓ Presentación del Código de Ética a los trabajadores de nuevo ingreso.
- ✓ Mantener actualizada la base de datos de la fuerza de trabajo en la entidad.
- ✓ Registro militar de los trabajadores.

Cada área está representada por un técnico o el especialista que cumplen con las funciones para lo que está diseñado el puesto de trabajo sin embargo cuando hacemos el estudio todos gestionan información en un término de tiempo determinado, de forma aislada o en grupo de uno depende el resultado de la información que elabora otro, así se gestiona internamente hasta que la información sale al exterior del departamento siendo de interés para otras áreas.

En resumen podemos ver que el área **1** pertenece al Jefe de Departamento quien es encargado mantener el orden laboral y salarial de la entidad, aplica la política de empleo según es orientada por el MTSS y otras orientaciones de nivel superior, vela por la superación del personal tanto de los que llevan tiempo en la actividad como los de nuevo ingreso, además de exigir y controlar a sus subordinados rinde cuenta del desempeño de sus funciones y el resultado de los frentes que atiende ante el consejo de dirección de la empresa.

En el área número **2** pertenece al Especialista Principal que atiende la actividad de seguridad y Salud. Actividad de gran importancia para la empresa porque se rige

de resoluciones emitidas también por la MTSS encargada de darle cumplimiento para la protección de la vida del hombre, el chequeo pre empleo, los medios de protección que estén en correspondencia con el trabajo que realiza, partiendo de la instrucción personal que todo trabajador debe recibir cuando es contratado por la entidad. Además dentro de sus funciones está el control y supervisión de las demás áreas de trabajo y es responsabilidad de la misma informar las deficiencias detectadas en el Departamento.

En el área número **3** pertenece al técnico que atiende la actividad de Organización del Trabajo y Salario (OTS). Esta particularmente como lo dice el nombre tiene que ver con la actualización de las nóminas de pago así como el cálculo de la estimulación, debe velar por que los trabajadores disfruten sus vacaciones acumuladas ya que no deben pasarse de la misma por el riesgo que representa, también desempeña una función principal en el cumplimiento de el estudio de aprovechamiento de la jornada de trabajo para el personal directo e indirecto a la producción, hace propuestas o diseños de nuevos puestos de trabajo que también da a conocer al jefe inmediato de la entidad.

El área número **4** le corresponden al Técnico de Recursos laborales este por sus características le corresponde el trabajo relacionado con la contratación del personal y los tipos de contratos y paulatinamente la debida actualización de los expedientes laborales que lo ampara la resolución Nro. 8 / 2005 que rige la política de empleo. Atiende lo relacionado con las informaciones estadísticas llevando el control del promedio de trabajadores, registro militar, y los despachos a la Dirección Municipal de Trabajo sobre el estado actual de la fuerza así como los indicadores que inciden en el nivel de ausentismo. También responde ante el jefe inmediato sobre los resultados obtenidos de trabajo.

En importante hacer énfasis en cualquier tema de investigación el conocimiento del objeto de estudio, para darle cumplimiento a los objetivos que se plantean en la misma se realizo una recopilación de información, seleccionando como instrumento de captación de información, la realización de entrevistas de forma

directa y un inventario de los recursos en las diferentes áreas del Departamento de Recursos Humanos. La realización de encuestas que fue otro de los métodos, se diseñó sobre la base de dos tipos de preguntas dicotómicas y politómicas (Anexo1) Además en la realización del análisis documental clásico se reveló información de mucho valor que no era tratada con la importancia requerida, puesto que no era considerada como un recurso de información en la organización.

Para la realización de este estudio fue necesario la búsqueda incesante y sistemática de todo aquello que de una forma u otra pudiera constituir un recurso de información para la organización, además se declaran variables para una mejor y más fácil identificación de los recursos a través de las encuestas que es uno de los instrumentos de medición que se utilizan para ello.

### **2.3 Análisis de los resultados del Inventario Preliminar.**

Para el estudio preliminar de recursos se tomaron las siguientes variables, las que tienen una descripción asignada con el propósito de ubicar cada pregunta de la encuesta, con una de ellas según corresponda.

Nombre del recurso: Nombre propio, descriptivo asignado a cada recurso

Unidad organizativa: Nombre de la división, rama, sección, departamento u otra unidad dentro de la jerarquía organizativa, donde los recursos están localizados.

Contacto operacional: Nombre de la persona de la cual puede obtenerse información sobre el recurso.

Propósitos del recurso: Objetivos que se persiguen con la utilización del mismo.

Beneficiario del recurso: Aquellos que obtienen beneficios del uso del recurso, estos pueden ser internos o externos.

Temática del Recurso: Tópicos que cubre el recurso.

Descripción del contenido, operaciones y usos: Información referente al recurso como tal, a su contenido, manejo y utilización.

Evaluación: Información opcional, difícil de obtener en esta etapa

Entradas primarias: Las fuentes y naturaleza de los datos o información recibidas.

Salidas primarias: La naturaleza de los datos o información producidas.

Fondo/ Medios de almacenamiento: El medio usado para manipular o almacenar información.

Fecha: Período del año en que se procesa la mayor cantidad de información.

En la realización del inventario preliminar de los recursos de información en el área de recursos humanos se detectaron recursos a partir de la aplicación de la encuesta anteriormente comentada.

**Variables Codificadas:**

<b>A:</b> Nombre del Recurso.	<b>B:</b> Unidad organizativa.
<b>C:</b> Contacto operacional.	<b>D:</b> Propósito del Recurso.
<b>E:</b> Beneficiario del Recurso.	<b>F:</b> Temática del Recurso.
<b>G:</b> Descripción del contenido.	<b>H:</b> Evaluación.
<b>I:</b> Entradas primarias.	<b>J:</b> Salidas primarias.
<b>K:</b> Fondo/Medios de almacenamiento.	<b>L:</b> Fecha

**1. Levantamiento de recursos Activos Fijos Tangibles (AFT) del Departamento.**

Para obtener un resultado se hizo necesario identificar los recursos que son de más utilidad para el departamento conformado por cuatro áreas, el resultado del mismo arrojó un total de 19 recursos de información siendo de interés para mi investigación y a continuación se mostrará los mismos. **(Ver anexo 4)**

**2.** A través del análisis documental clásico se pudo identificar en un segundo momento los documentos relacionados con el Manual de Recursos Humanos, las Resoluciones, Leyes, Decretos e instrucciones que son emitidas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), la Dirección Municipal de Trabajo (DMT),

la Región Militar del territorio con respecto a la documentación legal de los planes para tiempo de guerra, así como el registro de incorporación de los trabajadores a la Defensa. Y otras informaciones que son recibidas de otras entidades relacionadas con la Gestión de Recursos Humanos como parte de este inventario.

Con este estudio se demuestra que existen en estos momentos **64** recursos que juegan un rol importante en cuanto al uso por parte del Departamento de Recursos Humanos Ver **(anexo 27)** Recursos identificados mediante análisis documental clásico.

En un tercer momento se identificaron recursos de información a través de las encuestas, donde las variables juegan un papel importante, pues son asignadas a cada pregunta de esta según corresponde, para la aplicación y desarrollo de la misma en la dirección de recursos humanos, se tomó una muestra de 4 personas que es la población que posee actualmente la organización, con el propósito de obtener el mayor % de respuestas, el 100%, pues para la determinación e identificación del objeto de estudio fue necesario el máximo de las opiniones.

#### **Variable A: Nombre del recurso. (9, 10, 11)**

#### **9. Sobre la información que usted trabaja diga Nombre de la fuente.**

Las fuentes identificadas fueron

- ✓ MTSS
- ✓ DMT
- ✓ DIR PROV DE REC HUMANOS

Se identificaron tres fuentes. **(Ver anexo 5).**

#### **9.2- Objetivos (Fuentes)**

Uno de los objetivos dentro de los Recursos Humanos está relacionado con la gestión de la información y al uso de las fuentes que propician la información en el departamento. Se exige porque exista una correcta gestión y organización de la

información y velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud ocupacional en cada área donde está laborando el trabajador, que el mismo se sienta satisfecho con el trabajo que realiza y por ende el pago a tiempo de su salario.

### **9.3- Funciones que apoya. (Fuentes)**

Las funciones están presente en todas las áreas de trabajo, se evidencia que el Departamento de Recursos Humanos es el centro de atención de todos, de ahí parte la mayor cantidad de información hacia otros departamentos, es capaz de proporcionar al trabajador la seguridad y la confianza que merece, además apoya a la Dirección General, capacitación y control de los exámenes indicados por el médico de la familia dentro de la seguridad social y salud, además de llevar el control del reporte de pago.

### **9.4- ¿Quién genera la información?**

Según los resultados de esta investigación se comprobaron que el Departamento tiene diversas fuentes de información, a la hora de sacar un resultado más preciso se utiliza la encuesta arrojando el siguiente resultado. Que la fuente donde más le genera información son: Dirección UEB, Dirección Provincial, Jefe de Departamento R-H. **(Ver anexo 6)**

### **9.5- Soporte.**

Según los resultados el soporte que más se utiliza es el digital, porque están recopilados todos los documentos legales del departamento, además los modelos que se utilizan para la elaboración de las informaciones, actas y demás y se van archivando como evidencia en los respectivos archivos.

### **9.6- Frecuencia.**

En la encuesta se demuestra que se trabaja mucho más quincenal y mensual la gestión de la información. Se recomienda ver los resultados en **(Ver anexo 7)**.

### **9.7-¿Quién la origina?**

Todos asumen que la mayor cantidad de información la origina MTSS, DMT, R-H Provincial, J de Dpto. **(Ver anexo 8)**

## **10.- Sobre los sistemas con que usted trabaja diga**

### **10.1- Nombre del sistema.**

Los sistemas utilizados tienen una gran importancia para el desarrollo de sus funciones con respecto a la actividad que realizan, aunque no todos se utilizan con la misma frecuencia sí son muy importantes permitiendo la realización del trabajo. **(Ver anexo 9).**

### **10.2- Objetivos (Sistemas)**

Los objetivos están encaminados a la orientación, control y ejecución de las tareas planificadas, con ello agilizar los procesos de gestión de información además de lograr una buena preparación integral con el sistema para así facilitar y gestionar el trabajo con rapidez y calidad

### **10.3- Funciones que apoya. (Sistemas)**

Las funciones están identificadas por cada área en el departamento, encaminadas al trabajo desde la presentación a los trabajadores de nuevo ingreso hasta los reportes de pago y la actualización de los expedientes laborales y el procedimiento a seguir por la política que se rige según resolución número 8 del 2005.

### **10.4- Soporte.**

El soporte que se utiliza es el digital como se muestra en **(anexo 10).**

### **10.5- Frecuencia de uso del sistema.**

Los sistemas se utilizan con más frecuencia quincenal y mensual para el personal técnico en la elaboración de la información del departamento. **(Anexo 11)**

### **10.6- ¿Quién lo suministra?**

Las principales áreas que le suministran información al Depto. de los Recursos Humanos se evidencia en los resultados del **(anexo 12)** donde los mismos evidencian que la misma organización suministra mucha información interna para sí.

### **10.7- ¿Quién lo Gerencia?**

Los recursos son gerenciados por organizaciones dentro de la categoría de sistemas, se demuestra que la propia organización además de recibir otras informaciones externas ella juega un papel importante donde los resultados se reflejan en el **(anexo 13)**.

### **11- Sobre los servicios que usted utiliza diga:**

#### **11.1- Nombre del servicio.**

A través de los resultados de la encuesta se reflejan que los servicios que más se utilizan son: **(Ver anexo 14)**

#### **11.2-Objetivos (Servicio)**

Los objetivos están basados en las necesidades más comunes de la entidad, por ejemplo es necesario recibir y transmitir información para que fluya de manera que la misma no se estanque ni pierda veracidad a la hora de ejecutar y procesar los datos obtenidos de la información.

#### **11.3- Funciones que apoya. (Servicio)**

Los servicios por otra parte están diseñados para apoyar y mejorar el flujo continuo de la información y en conjunto el trabajo de recursos humanos, como el sistema de nóminas para efectuar el pago de salario, las bases de datos con los datos personales de los trabajadores, el seguimiento al cumplir con las normas y procedimientos de la entidad y la capacitación del personal en su puesto de trabajo.

#### **11.4-Soporte. (Servicio)**

Los soportes de información por su importancia son necesarios, y muy utilizados en las organizaciones, porque a través de ellos también se gestionan información en tiempo y forma, en resultados de la encuesta realizada sólo se identificaron los archivos en formato digital, impreso y vía telefónica.

#### **11.5- Frecuencia de uso. (Servicio)**

Los servicios son utilizados según las características que tenga el departamento de recursos humanos, en investigación realizada se evidenció que mayormente se trabaja con la información diaria, quincenal y mensual es un ciclo que no varía para no perder el orden y la actualización de la misma. **(Ver anexo 15)**

#### **11.6- ¿Quién lo suministra?**

Las áreas que le suministran información al Departamento de Recursos Humanos también forman parte de la misma porque ellos se nutren de esta, eso significa que existe un ciclo de vida en el que la información es tan importante como la organización y que la organización depende totalmente de ella. **(Ver anexo 16)**

#### **Variable B: Unidad organizativa (3, 25)**

##### **3. Caracterice la actividad que realiza.**

Las actividades que se realizan en el Departamento de recursos humanos están en correspondencia con las metas y los objetivos de ella, donde dirigir esta política laboral está presente la organización del trabajo, el cumplimiento de las leyes y dar seguimiento al procedimiento que rige la misma así como el aprovechamiento de la jornada laboral. **(Ver anexo 17)**

##### **25. ¿Quién aprueba la información que usted elabora?**

La información que es confeccionada en el pie de firma lleva el nombre completo de quién la elabora y aprueba, los resultados reflejan la misma a través de una tabla. **(Ver anexo 18)**

**Variable. C Contacto operacional. (24)**

**24. ¿Quién tipo de información usted elabora?**

Ante tal respuesta tenemos un resultado acertado por tres encuestados que se refieren al tipo de información que elaboran, sin embargo uno de ellos estuvo de acuerdo con el inciso E, para comprender mejor lo antes comentado es necesario ver. **(Anexo 19)**

**Variable D: Propósito del recurso. (2, 4, 6, 16, 17, 22)**

**2. Según el puesto de trabajo que desempeña, ¿Cuáles son sus principales objetivos o tareas?**

Los diferentes encuestados respondieron sus criterios desde el punto de vista del desempeño de su trabajo, garantizar una correcta gestión de la información en el departamento, control y supervisión de las demás áreas del departamento, también la actualización y control de plantillas y expedientes laborales y la actualización del reporte de pago de salario y estimulación.

**4. Teniendo en cuenta el tipo de información con que trabaja, ¿Cuáles son de más utilidad para usted?**

Los encuestados dieron su criterio al respecto los resultados se muestran en el **(anexo 20)**.

**6. ¿Utiliza alguna herramienta para tener un análisis dinámico y eficaz que sirva con prontitud las necesidades de los usuarios?**

Las empresas utilizan herramientas de trabajo como estrategia para satisfacción de los objetivos propuestos, la nuestra por ejemplo se destaca que es necesario utilizar una guía de archivos que les permite localizar con rapidez algún documento de interés para el usuario ordenándolo de forma tal que no parezca imposible encontrar un dato específico entre tantas informaciones, y los encuestados contestan afirmando lo mismo.

**16. ¿Qué haces cuando algún documento no tiene información relevante para ti y la organización ya sea en un corto o largo período de tiempo?**

En esta pregunta entendemos que la información siempre está en constante cambio y actualización, que lo que hoy resulta relevante mañana puede estar desactualizado, con respecto al tema los encuestados respondieron de la siguiente manera. **(Ver anexo 21)**

**17. ¿Los recursos que utiliza para el desempeño de sus funciones encuentra algún beneficio en ellos? Márquelos.**

Los encuestados contestaron que los recursos que utilizan son necesarios siempre que satisfagan las necesidades informativas para el desempeño del trabajo en el departamento. La tabla del **(anexo 22)** demuestran los siguientes resultados.

**22. Identifique por qué utilizan la computadora en su departamento**

La Computadora es un recurso porque permite que se pueda ingresar en ella datos e informaciones útiles para la organización, con relación a esta pregunta los encuestados dieron su opinión al respecto. **(Ver anexo 23)**

**Variable E: Beneficiario del recurso. (19)**

**19. ¿Considera que la información que usted genera favorece el proceso de la toma de decisiones de su organización?**

Para todos los trabajadores del área de recursos humanos, la información que generan le es muy útil para la toma de decisiones, demostrándose la importancia que esto proporciona para el 100% de los encuestados los que corroboran lo planteado.

**Variable. F Temática del recurso. (26)**

**26. Sobre la información escriba tipo y procedencia.**

Los resultados se muestran en la tabla del **(anexo 24)** reflejando el tipo de información que se maneja en la organización:

**Variable G: Descripción del contenido, operaciones y usos. (14, 23)**

**14. ¿En qué etapa o período del año usted procesa la mayor cantidad de información?**

Los resultados se muestran en la tabla que aparece en el **(anexo 25)**.

**23. ¿Cuáles son los software que más se utilizan? Enumérelos**

Los resultados de esta pregunta se reflejan en el **(anexo 26)**

**Variable. H: Evaluación. (7,8, 12, 13, 20, 20.1)**

**7. ¿Han llegado a tus manos fuentes de Información de dudosa calidad?**

Con esta pregunta comprendemos que antes de divulgar una información o emitirla debemos revisarla y estar seguros que es lo que necesitamos para darle el uso que requiere, por eso el criterio de los encuestados se enfoca que sí se ha dado el caso y que una forma de accionar es rectificarla para estar seguros y así evitar que el procedimiento a seguir sea desfavorable, otros afirman no haberse encontrado con esta situación.

**8. ¿Consideras es necesaria la preparación intelectual, profesional y cultural del personal que trabaja en la organización?**

La preparación del personal que trabaje en una institución es fundamental, el objetivo de esta pregunta es dejar ver que es importante porque estaría en correspondencia con los requisitos que piden para ocupar un cargo, además del éxito del mismo, se cumplirían las leyes que rigen esta política sin violar los principios éticos de la política de empleo.

**12. La información que usted posee ¿Es suficiente para el trabajo que realiza?**

Todos los encuestados responden que sí debido a la cantidad de información con que trabajan en el departamento.

### **13. ¿Qué utilidad le da a la información que recibe?**

Con respecto a esta los encuestados afirman lo siguiente.

- ✓ Es estudiada y valorada para su uso y conservación.
- ✓ Revisar los datos que contienen para el desempeño de la misma.
- ✓ Utilizarla como herramienta en la gestión de información.
- ✓ Es utilizada para gestionar información.

### **20. ¿Mantiene archivos de información sobre su trabajo?**

#### **20.1 ¿Están automatizados?**

Existen archivos para almacenar la información, pero no están automatizados.

**Variable I: Entradas Primarias. (Ver anexol (9, 10, 11,))**

**Variable J: Salidas Primarias. (21)**

### **21. Califique la información que usted consulta empleando una escala de 1 al 5 donde 1 muy poco y 5 muy a menudo.**

La información es una herramienta imprescindible para las organizaciones, podemos calificarla y evaluarla según nos proponemos en los objetivos trazados, pero también nos sirven para obtener un resultado, por ejemplo: de los nueve incisos que componen la pregunta solo 6 alcanzaron la categoría de 5 en la escala máxima, mientras que tres de ellos se quedó en menor categoría.

**Variable K: Fondo/ Medios de almacenamiento. (18)**

### **18. ¿Ha calculado usted aproximadamente el costo de la elaboración de la información y la entrega de la información?**

Los resultados de la pregunta coinciden que ninguno de los encuestados ha calculado la elaboración y entrega de la información.

#### **Variable. L Fecha (15)**

**15.** Al confeccionar la información la entrega en forma de:

Por las características de la información y el uso necesario que se le da coinciden que entregan la información en forma de tablas, textos y con análisis estadísticos.

#### **2.4 Recursos por categoría**

##### **(Ver anexo 27)**

A través del estudio preliminar de la investigación fueron identificados una serie de recursos, por diferentes métodos: entrevista, análisis documental clásico inventario, y encuesta. Los recursos identificados aunque no fueron detectados con el mismo procedimiento, entran en estos tres grupos: **Fuentes, Servicios y Sistemas**, entre otras que aparecen recogidas en el manual de normas y procedimientos y que pertenecen de igual forma a la categoría de fuentes.

Según el estudio realizado en el área de recursos humanos, trabajan mucho más en el período quincenal y mensual, que es en la etapa donde más explotan los recursos por la vía electrónica e impresa, es por eso que se observa que tienen una fuerte vinculación con las tecnologías, en el trabajo que respecta a la utilización de los diferentes software.

Una de las actividades que se le da gran importancia en esta área es a las vinculadas con la Seguridad social y salud, y sobre todo a las nóminas, permitiendo el pago a los trabajadores y otros.

Los diferentes organismos ya sean, el MTSS, la DMT, o la Dirección Provincial y Región Militar generan una gran cantidad de información al Departamento de Recursos Humanos de la ECOPP, facilitando un mejor trabajo a las diferentes áreas que se nutren de la organización en cuestión y viceversa, pues de cierta

forma facilita el trabajo en áreas como Contabilidad y costo, Departamento Técnico Productivo y otros departamentos.

Actualmente la Empresa continúa desarrollándose con vistas a lograr una adecuada gestión de información, llevando de la mano al mismo tiempo el asesoramiento, con la idea de obtener información de forma más rápida y segura, no solo esto, además con el cambio de categoría ocupacional, la capacitación del puesto de trabajo y la superación del personal se logra elevar el nivel de nuestros trabajadores.



# CONCLUSIONES



## **CONCLUSIONES**

- Los recursos de información identificados y representados a través de tablas permiten elevar las capacidades informacionales y evaluar los flujos referentes a la información.
- La aplicación de la metodología INFOMAP permite perfeccionar la búsqueda de aquellas fuentes, servicios y sistemas que están al margen de las organizaciones para el desarrollo de su trabajo informacional.
- Los diferentes organismos como MTSS, DMT, y Dirección Provincial generan una gran cantidad de información al departamento de recursos humanos.
- Los recursos identificados en el departamento de recursos humanos favorecen el trabajo de las diferentes áreas que se nutren de la organización.
- La gestión de recursos de información como soporte para la gestión en los departamentos de recursos humanos, permitió identificar las amenazas y debilidades que atentan contra una buena gestión de información.



# RECOMENDACIONES

## RECOMENDACIONES

- Continuar desarrollando los pasos que restan en la metodología INFOMAP, para lograr una mejor identificación de los recursos de información.
- Implementar una estrategia de trabajo que le permita a la alta dirección conocer y poner en práctica la identificación de los recursos de información en las demás áreas de la ECOPP.
- Capacitar al personal de la entidad acerca de la importancia y uso de los recursos de información para la gestión de la información.



# BIBLIOGRAFÍA



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- ARAYA GUZMÁN, S.; A. ORERO GIMÉNEZ; J. CHAPARRO PELÁEZ.. En: X Congreso de Ingeniería de Organización. Valencia, 7 y 8 de septiembre de 2006.
- BUSTELO RUESTA, C. *GALICIATIC: servicios de información Empresarial*. [en línea]. Santiago de Compostela. [Consultado: 20110519]. Disponible en: "<http://www.inforarea.es>"
- JIMÉNEZ SAINZ, P. *La gestión de la información en la empresa*. [en línea]. [Consultado: 20110519]. Disponible en: <http://www.eui.upm.es>;
- PONJUAN DANTES, G. *Gestión de información en las organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: CECAPI, 1998. 136. p.
- PUCHOL, L. La función de recursos humanos en la empresa. *En su: Perspectiva y prospectiva Dirección y Gestión de recursos humanos. Capítulo 1*. [S.l.: s.n.], 1994. 204 p.
- SPIEGELMAN, B. M. Total quality management in libraries: getting down to the real nittygaitty. *Libr Manag Quart*, 1992; 15(3):12-6.
- VALLADARES CURBELO, I.; M. E. CRUZ DE LA CRUZ; N. CASTRO PERDOMO. *Centro de Información y Gestión Tecnológica (CIGET)*. Cienfuegos: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, 2005.
- WHITE, M. *Teoría y práctica de la gestión de la información. Precedentes, concepto y definición*. Lehigh: Universidad de Lehigh, 1966.
- WOODMAN, L. Information management in large organizations. *En: Information Management from strategies to action*. London: ASLIB, 1985. p. 95-114

## BIBLOGRAFÍA CONSULTADA

- ALCÓN, S.; et.al. El concepto de calidad total aplicado a un centro de información. En: *IV Encuentro para la Integración de Bibliotecas y Centros de Documentación de las Fuerzas Armadas*. Buenos Aires, octubre 7-8, 1993.
- ARJONILLA DOMÍNGUEZ, S. J.; MEDINA GARRIDO, J. *La gestión de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: Pirámide, 2002
- BUSTELO RUESTA C, GARCÍA-MORALES HUIDOBRO E. La consultoría en organización de la información. *El profesional de la información*, 2000, 9 (9):1-11.
- CAÑEDO ANDALIA, R. Elementos conceptuales útiles para la Implementación de los sistemas de calidad. *ACIMED*, 1997, 5 (Supl: 15).
- COLLINSON, C.; PARCELL, G. *La gestión del conocimiento: lecciones prácticas de una empresa líder*. Barcelona: Paidós, 2003
- CORNELLA, A. *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*. Madrid: MacGraw-Hill/ Interamericana de España, 1994.
- \_\_\_\_\_. Información digital para la empresa: una introducción a los servicios de información electrónica. Barcelona: Marcombo, 1996.
- CRUZ PAZ, A.; GARCÍA SUÁREZ, V. M. Fuentes de información. Aspectos técnicos. La Habana: UH; IDICT, 1994.
- CURRÁS, E. *Caos y orden en las organizaciones del conocimiento*. *Ciencia de la Información*, 1996, 27 (4):239-59.
- DEMING, W. E. *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Editorial Díaz de Santos, 1989.
- DRUCKER, P. F. *La empresa en la sociedad que viene: los seis factores están transformando al mundo que conocemos*. Barcelona: Urano, 2003.
- FERNÁNDEZ MOLINA, J. C. La responsabilidad de los profesionales de la documentación en la prestación de servicios de información. *Rev Esp Doc Cient*, 1995, 18 (3):320-32.
- \_\_\_\_\_. Los campos de acción de la gestión del conocimiento. *Capital Humano*, 2000, 124: 64-5

GARCÍA ROBLES, R. *El nuevo paradigma de la gestión del conocimiento y su aplicación en el ámbito educativo*. [en línea]. [Consultado: 20110521]. Disponible en: <http://tecnologiedu.us.es/edutec/paginas/125.htm>.

HERNÁNDEZ LÓPEZ, M. T; GUERRERO RAMOS, L. Conceptos y evaluación histórica de la gerencia de información y la gerencia de recursos de información. *Ciencias de la Información*, 1996, 27 (4):197-205.

NUÑEZ PAULA. Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en las organizaciones y comunidades. En: Primer Congreso Iberoamericano de Gestión del Conocimiento y la Tecnología IBERGECYT 2001. La Habana, julio, 2001. p. 18-19.

PÉREZ RODRÍGUEZ, Y.; COUTIN DOMÍNGUEZ, A. La gestión del conocimiento un nuevo enfoque en la gestión empresarial. [en línea]. [Consultado: 20110422]. Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/monografias/gestion.html>.

PONJUAN DANTÉ, G. El desarrollo profesional en ciencias de la Información y sus aportes al cambio. *Ciencia de la Información*, 1997, 28 (2):127-34.

SOTOLONGO AGUILAR, G. Derroteros de la gestión de información y documentación en las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 1992, 23 (4):206-11.

SPIEGELMAN, B. M. Total quality management in libraries: getting down to the real nitty-gaitty. *Libr Manag Quart*, 1992, 15 (3):12-6.

SUÁREZ ZARABOZO, E. La enseñanza posgraduada y los cambios en los modelos mentales de los profesionales de la información. Un enfoque de la reingeniería de procesos. *Ciencias de la Información*, 1997, 28 (2):101-7.

VÁLDES ABREU, M. C.; CAÑEDO ANDALIA, R. Gerencia total de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 1998, 6 (2):79-92.

WOODMAN, L. Information management in large organizations. En: *Information Management from strategies to action*. London: ASLIB, 1985. p. 95-114.



**ANEXOS**

# ANEXOS

## Anexo 1

### IDENTIFICACION DE RECURSOS DE INFORMACION EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

#### Encuesta

La Empresa Provincial Constructora del Poder Popular de Holguín está destinada a satisfacer las necesidades crecientes de construcción, reconstrucción, reparación, remodelación, restauración y mantenimiento de obras civiles y viales, oferta a las organizaciones de la economía nacional disponibilidad temporal en el uso y explotación de nuestras capacidades productivas y de servicios, contando con un potencial humano altamente calificado con especialización y experiencia, logrando altos niveles de eficiencia y calidad con vistas a facilitar un mayor control en el manejo de la información de manera que lo requiera el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Por estas razones recabamos de usted la mayor colaboración para recopilar la información necesaria para el mejoramiento de la gestión de información en su departamento.

1. Departamento al que pertenece \_\_\_\_\_

2. Según el puesto de trabajo que desempeña, ¿Cuáles son sus principales objetivos o tareas?

---

---

---

---

3. Caracterice la actividad que realiza.

Técnico                       Dirigente                       Recursos Humanos  
 Control Interno               Servicio                       Supervisión y Control  
Otros \_\_\_\_\_

4. Teniendo en cuenta el tipo de información con que trabaja, ¿Cuáles son de más utilidad para usted?

Informes     Catálogos     Sistema operativo con ayuda del

(Microsoft Office Word, Microsoft Office Power Point, Microsoft Office Excel, Microsoft Office Access para Bases de Datos.)

Modelos Oficiales de la actividad.

5. ¿Según las funciones que realiza está presente la calidad de la información que genera?

Sí             No.

6. ¿Utiliza alguna herramienta para tener un análisis dinámico y eficaz que sirva con prontitud las necesidades de los usuarios?

Sí             No             No sé.

6.1 Si su respuesta es sí, explique por qué.

7. ¿Han llegado a tus manos fuentes de Información de dudosa calidad?

Sí             No             No sé.

7.1 En caso de ser sí, ¿Qué decisión has tomado?

8. ¿Consideras es necesaria la preparación intelectual, profesional y cultural del personal que trabaja en la organización?

Sí             No            ¿Por Qué?

**9. Sobre la información que usted trabaja diga:**

Nombre de Fuente: \_\_\_\_\_

Objetivos: \_\_\_\_\_

Funciones que apoya: \_\_\_\_\_

Quién la genera: \_\_\_\_\_

Soporte: \_\_\_\_\_

Frecuencia: \_\_\_\_\_

Quién la origina: \_\_\_\_\_

**10. Sobre los sistemas con que usted trabaja diga:**

Nombre del sistema: \_\_\_\_\_

Objetivos: \_\_\_\_\_

Funciones que apoya: \_\_\_\_\_

Soporte: \_\_\_\_\_

Frecuencia de uso: \_\_\_\_\_

Quién lo suministra: \_\_\_\_\_

Quién lo gerencia: \_\_\_\_\_

**11. Sobre los servicios que usted utiliza diga:**

Nombre del servicio: \_\_\_\_\_

Objetivos: \_\_\_\_\_

Funciones que apoya: \_\_\_\_\_

Soporte: \_\_\_\_\_

Frecuencia de uso: \_\_\_\_\_

Quién lo suministra: \_\_\_\_\_

**12. La información que usted posee ¿Es suficiente para el trabajo que realiza?**

\_\_\_ Sí    \_\_\_ No    \_\_\_ No sé.

**13.** ¿Qué utilidad le da a la información que recibe?

**14.** ¿En qué etapa o período del año usted procesa la mayor cantidad de información?

Diario  Semanal  Mensual  Quincenal  Semestral  
 Anual.

**15.** Al confeccionar la información la entrega en forma de:

Tablas  Gráficos  Textos  Con Valoraciones  Con análisis Estadísticos  Otro formato. Cual.

**16.** ¿Qué haces cuando algún documento no tiene información relevante para ti y la organización ya sea en un corto o largo período de tiempo?

Lo desechas a la basura.  
 Decides guardarlo en un archivo pasivo y se vuelve a utilizar a largo plazo.  
 Es archivado y no se vuelve a consultar.

**17.** ¿Los recursos que utiliza para el desempeño de sus funciones encuentra algún beneficio en ellos? Márquelos.

PC  Impresora  Scanner  Fotocopiadora  Correo Electrónico  Teléfono  Internet.

**18.** ¿Ha calculado Usted aproximadamente el costo de la elaboración de la información y la entrega de la información?

Sí  No

**19.** ¿Considera que la información que usted genera favorece el proceso de la toma de decisiones de su organización?

Sí  No  No sé.

**20.** ¿Mantiene archivos de información sobre su trabajo?

Sí  No

**20.1** ¿Están automatizados?

Sí  No

**21.** Califique la información que usted consulta empleando una escala de 1 al 5 donde 1 muy poco y 5 muy a menudo.

- A. \_\_\_ Actas del consejo de Dirección y Reuniones.
- B. \_\_\_ Informes internos.
- C. \_\_\_ Prensa.
- D. \_\_\_ Informes estadísticos.
- E. \_\_\_ Resoluciones y reglamentos.
- F. \_\_\_ Planes de trabajo.
- G. \_\_\_ Normas Técnicas.
- H. \_\_\_ Personas.
- I. \_\_\_ Expedientes.

**22.** Identifique par qué utilizan la Computadora en su Departamento

- A. \_\_\_ Capacitación.
- B. \_\_\_ Cálculo de pre nómina con reportes de pagos.
- C. \_\_\_ Cálculo de estimulación.
- D. \_\_\_ Tratamiento de datos
- E. \_\_\_Otros.

**23.** ¿Cuáles son los software que más se utilizan? Enumérelos.

---

---

---

---

---

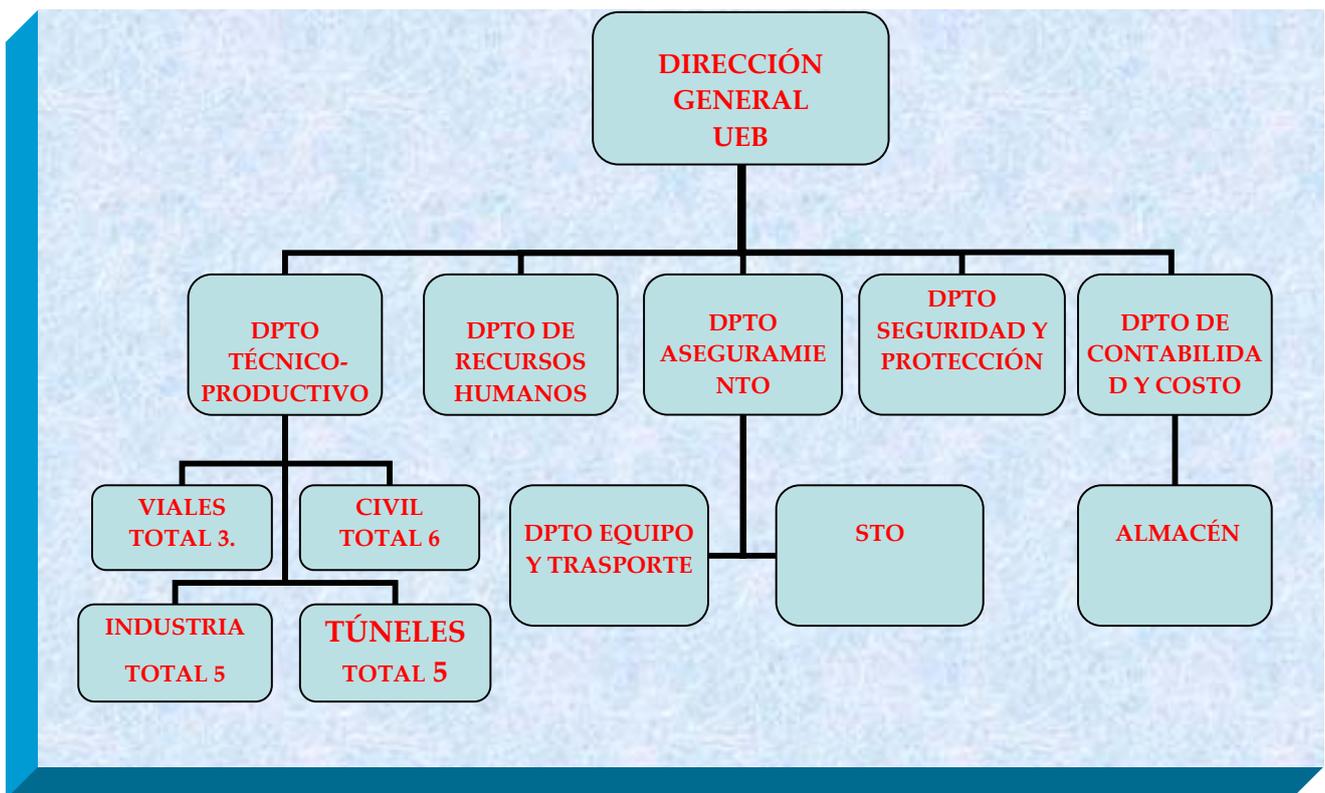
---

---



**ANEXO 2**

**ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA UEB ECOPP.**



### ANEXO 3

#### ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS ECOPP.



**ANEXO 4. ACTIVOS FIJOS TANGIBLES (AFT.)**

<b>Nro.</b>	<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>TIPOS DE RECURSOS</b>	
1.	PC-1	Recursos de Información Electrónicos	
2.	Impresora		
3.	Escáner		
4.	Fotocopiadora		
<b>Nro.</b>	<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>TIPOS DE RECURSOS</b>	
5.	Archivo 1. Jefa de Departamento.	Recursos de información vinculados en archivos	
6.	Archivo 2. Especialista Principal.		
7.	Archivo 3. Técnico en Rec. Laborales.		
8.	Archivo 4. Técnico en OTS.		
9.	Archivo 5. Planes de trabajo y resultados de evaluación del desempeño y CPL.		
10.	Archivo 6. Actas de Reuniones y visitas.		
11.	Archivo 7. Registro Militar.		
12.	Archivo 8. Expedientes Laborales de personal Dirigentes y Técnicos.		
13.	Archivo 9. Expedientes Laborales de personal de Servicio y Obreros.		
14.	Archivo 10. Documentos de Prenóminas.		
15.	Archivo 11. Documentos de años anteriores.		
16.	Estante 1. Expedientes Baja.		
17.	Estante 2. Catálogos de Tarjetas SNC1-25 y SNC 2-25.		
<b>Nro.</b>	<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>		<b>TIPOS DE RECURSOS</b>
18.	Teléfono 1.		Recursos relacionados con la comunicación Vía telefónica.
19.	Teléfono 2.		

**ANEXO 5. Fuentes identificadas.**

Encuestados	MTSS	DMT	DIR PROV DE REC HUMANOS
4			
%	100 %	100 %	100 %

**ANEXO 6. Quién genera la información.**

Encuestados 4	Dirección UEB	DMT	MTSS	Dirección Provincial	J de Dpto. R-H	Departamentos
%	50	43	60	67	92	63

**ANEXO 7. Frecuencia.**

Encuestados 4	Mensual	Quincenal	Semestral	Diario
%	65	53	30	0

**ANEXO 8. ¿Quién la origina?**

Encuestados 4	MTSS	DMT	R-H Provincial	J de Dpto.
%	100	100	100	100

**ANEXO 9. Nombre del sistema.**

Encuestados 4	Microsoft Office Word	Microsoft Office Power Point	Microsoft Office Excel	Microsoft Office Access para Bases de Datos	Versat
%	57	33	60	46	50

**ANEXO 10. Soporte.**

Encuestados 4	Impreso	Digital
%	30	70

**ANEXO 11. Frecuencia de uso del sistema.**

Encuestados 4	Quincenal	Mensual
%	40	65

**ANEXO 12. ¿Quién lo suministra?**

Encuestados 4	Contabilidad y Costo	Dpto. Técnico Productivo	Dirección General	Dpto. de R-H
%	20	40	20	20

**ANEXO 13. ¿Quién lo gerencia?**

Encuestados 4	Dpto. Rec. Humanos	Contabilidad y Costo	Dpto. Técnico Productivo
%	20	30	50

**ANEXO 14. Nombre del servicio.**

Encuestados 4	Impresora	PC	Escáner	Fotocopiadora	Teléfono
%	100	100	20	15	100

**ANEXO 15. Frecuencia de uso.**

Encuestados 4	Diario	Quincenal	Mensual
%	30	50	93

**ANEXO 16. ¿Quién lo suministra?**

Encuestados 4	Dirección	Contabilidad y Costo	Dpto. Técnico productivo.	Dirección Provincial. RH
%	43	65	84	90

**ANEXO 17. Caracterice la actividad que realiza.**

Encuestados 4	Dirigir y controlar	Técnico	Técnico
Total	2	1	1

**ANEXO 18. ¿Quién aprueba la información que usted elabora?**

Encuestados 4	Director UEB	Dirección Provincial	Jefe De RR-HH
%	90	95	90

**ANEXO 19 .Qué tipo de información usted elabora?**

Encuestados 4	A. Gestión de información.	B. Trabajo con archivos.	D. Informes estadísticos.	E. Organización, supervisión y control de las tareas.
%	100	100	100	60

**ANEXO 20. Teniendo en cuenta el tipo de información con que trabaja,  
¿Cuales son de más utilidad para usted?**

Encuestados 4	Microsoft Office Word	Microsoft Office Power Point	Microsoft Office Excel	Microsoft Office Access para Bases de Datos
%	100	65	100	52

**ANEXO 21. ¿Qué haces cuando algún documento no tiene información  
relevante para ti y la organización ya sea en un corto o largo período de  
tiempo?**

Encuestados 4	Lo desechas a la basura.	Decides guardarlo en un archivo pasivo y se vuelve a utilizar a largo plazo.	Es archivado y no se vuelve a consultar
Total	0	4	0

**ANEXO 22 ¿Los recursos que utiliza para el desempeño de sus funciones encuentra algún beneficio en ellos? Márquelos.**

Encuestados 4	PC	Impresora	Escáner	Fotocopiadora	Teléfono
Total	100%	100%	30%	20%	100%

**ANEXO 23. Identifique par qué utilizan la Computadora en su Departamento.**

Encuestados 4	A. Capacitación.	B Cálculo de pre nómina con reportes de pagos	C Cálculo de estimulación.	D Tratamiento de datos	E Otros.
Total	100%	60%	60%	70%	0

**ANEXO 24. Sobre la información escriba tipo y procedencia.**

INFORMACIÓN	PROCEDENCIA
Actas	Dirección General
Resoluciones	MTSS, DMT, Rec- Hum Provincial, Región Militar
Convenios de trabajo	MINED, MES, MINSAP. Etc.

**ANEXO 25. ¿En qué etapa o período del año usted procesa la mayor cantidad de información?**

Encuestados	Semanal	Mensual	Quincenal	Anual
4				
%	30	100	100	100

**ANEXO 26 ¿Cuáles son los software que más se utilizan? Enumérelos**

Encuestados	Microsoft Office Word,	Microsoft Office Excel,	Microsoft Office Power Point,	Microsoft Office Access
4				
	1	2	3	4

## ANEXO 27. Recursos por categoría.

No	Nombre del Recurso	Categoría del Recurso.
1	MTSS	<b>FUENTE</b>
2	Dirección Provincial	
3	DMT	
4	RESOLUCIÓN 128/06	
5	Documentos de pago	
6	Jefe inmediato.	
7	Especialista principal	
8	Ley 246 (DTM).	
9	Ley 249 (DTM).	
10	Resoluciones (, MTSS).	
11	Informaciones de los departamentos.	
12	Ley 24 (DTM). Facultades y Órganos de trabajo.	
13	Resolución 105 (MTSS).	
14	Resolución 176 -39(MTSS).	
15	Sistema de pago a trabajadores a tiempo.	
16	Categoría de los trabajadores.	
17	Resolución de cambio de categoría.	
18	Evaluaciones del desempeño. (J. Departamento).	
19	Instrucción 1/90 y 99.	
20	Pago a los trabajadores.	
21	Presupuesto para los medios de protección	
22	Leyes.	
23	Obligaciones.	
24	Cartas y circulares.	
25	Decretos Leyes.	
26	Decretos Leyes.	
27	Manual de Normas y Procedimiento de los Recursos Humanos.	
28	La Resolución 19/2003, relacionada con accidentes de trabajo, emitida por MTSS,	
29	La resolución 31/2002, relacionada con evaluación de riesgos.	
30	Decreto 141, trata todo lo relacionado con multas en la actividad contra incendios.	
31	Decreto 262, normado con multas con respecto a la higienización	
32	Ley 13, aún está vigente. Regulado para los administrativos, donde están establecidos los deberes y derechos de los trabajadores.	
33	Existe una ley nueva la 105, la cual se está aplicando a partir de enero 2010, (trata todo lo	

	relacionado con la seguridad social).	
34	Registro de asistencia.	
35	El Decreto Ley 91,	
36	Resolución 8/3/2005 , emitida por el MTSS	
37	El Código de Ética de la ECOPP.	
38	Base de datos de los trabajadores de la Ecopp	
39	Manual de Procedimientos (Nóminas).	
40	Decreto Ley 246 (Medidas Disciplinarias)	
41	Ley 186-187, horario de trabajo y cumplimiento de la disciplina laboral, emitida por el MTSS	
42	Resolución 3- 2007 para aplicación del calificador ramal de cargos y ocupaciones de la act. de Seguridad y Protección.	
43	Resolución 1 del 2007. Sobre salario	
44	Decreto ley 199- 1999. Sobre Sistema de Seguridad y protección de la información oficial.	
45	Programa de acogida de recursos humanos 2010.	
46	Ley 105 del 2008.	
47	Ley 107 del 2009 Contraloría General de la República de Cuba.	
48	Resolución 42 del 2002. Sobre lineamientos para la organización, funcionamiento y supervisión de la actividad de asesoramiento jurídico.	
49	Resolución 15. Para designar trabajadores no dirigentes ni funcionarios.	
50	Resolución 60 del 2001 deroga la 297. Normas del Sistema de Control Interno.	
51	Ley 176. Sistema de Justicia laboral.	
52	Instructivo para capacitación de los OJLB.	
<b>No</b>	<b>Nombre del Recurso</b>	<b>Categoría del Recurso.</b>
53	PC	<b>SERVICIO</b>
54	Teléfono.	
55	Escáner	
56	Impresora	
57	Fotocopiadora.	
<b>No</b>	<b>Nombre del Recurso</b>	<b>Categoría del Recurso.</b>

58	Microsoft Office Word	<b>SISTEMAS</b>
59	Microsoft Office PowerPoint	
60	Microsoft Office Excel	
61	Microsoft Office Access	
62	Versat	
63	Manual de seguridad Social	
64	Manual de SST- Reglamento de PHT.	

## **ANEXO 28**

Entrevista realizada a un trabajador del departamento de recursos humanos.

Compañera (o): Se está realizando un estudio relacionado con la identificación de los recursos de información en el departamento de recursos humanos, por lo que es necesario que usted responda con la mayor sinceridad posible, de sus respuestas depende la eficiencia de nuestro trabajo.

Muchas gracias.

1. ¿Qué función desempeña en el departamento?
2. ¿Qué tiempo lleva ejerciendo esa función?
3. ¿Puede la información ser un recurso o solo existe recursos para la información?
4. ¿Qué ha notado que le ha faltado para encausar el trabajo?

