



Universidad Científica del Perú - UCP
*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP*

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA DE
SISTEMAS DE INFORMACION
TESIS

**“SISTEMA DE INFORMACION PARA LA GESTION DE
CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE
LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS**

AUTOR: MENDOZA MACEDO, Luis Enrique

ASESOR: Ing. SANCHEZ COSVALENTE, Américo José Alexis

San Juan Bautista – Maynas - Loreto - 2017

DEDICATORIA

A mis padres y hermana con cariño.

A mi esposa e hijo: Tatiana y Mathias, por el afecto, comprensión y apoyo constante en el logro de mis propósitos personales y profesionales.

Luis Enrique

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestra gratitud y agradecimiento a la Universidad Científica del Perú por la oportunidad de haberme permitido ampliar y profundizar mis convicciones profesionales.

El Autor

APROBACIÓN

Tesis sustentada en acto público el día 19 de enero a las 10:00 horas de 2018



Ing. Juan Carlos Paredes Vásquez
PRESIDENTE DEL JURADO



Ing. Mgr. Erlin Guillermo Cabanillas Oliva
MIEMBRO DEL JURADO



Ing. Aleyda Félix Guerrero.
MIEMBRO DEL JURADO



Ing. SANCHEZ COSVALENTE, Américo José Alexis
ASESOR

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pg.
➤ PORTADA	i
➤ DEDICATORIA	ii
➤ AGRADECIMIENTO	iii
➤ APROBACIÓN	v
➤ ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
➤ ÍNDICE DE CUADROS	viii
➤ ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
➤ RESUMEN	x
➤ ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	23
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	23
2.2. Población y Muestra.....	24
2.2.1. Población	24
2.2.2. Muestra	24
2.3. Técnicas, Instrumento y Procedimientos de Recolección de Datos	25
2.3.1. Técnicas de Recolección de Datos	25
2.3.2. Instrumento de Recolección de Datos	25
2.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos.....	25
2.4. Procesamiento de los Datos	26
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
3.1. Resultados	27
3.1.1. ANÁLISIS UNIVARIADO	27
3.1.1.1. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INFORMACION EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017.	27
3.1.1.2. ANÁLISIS DE LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017.....	33
3.1.2. ANÁLISIS BIVARIADO.....	41
3.1.2.1. RELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE INFORMACION Y LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA.....	41
3.2. Discusión	43
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46

4.1. Conclusiones	46
4.1.1. Conclusiones Específicas.....	46
4.1.2. Conclusión General.....	46
4.2. Recomendaciones	47
4.2.1. Recomendaciones Parciales	47
4.2.2. Recomendación General.....	47
CAPÍTULO V: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48

ÍNDICE DE CUADROS

N°	TITULO	Pág.
01.	LA CENTRALIZACIÓN / ACCESIBILIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACION DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	8
02.	LA VELOCIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACION DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	10
03.	EL SISTEMA DE INFORMACION EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	12
04.	LA ESTANDARIZACIÓN EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	14
05.	LA CONFIABILIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	16
06.	LA INTEGRIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	18
07.	LA INTEGRIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	20
08.	EL SISTEMA DE INFORMACION Y LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA, IQUITOS 2017	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	TITULO	Pág.
01.	LA CENTRALIZACIÓN / ACCESIBILIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACION DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	9
02.	LA VELOCIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACION DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	11
03.	EL SISTEMA DE INFORMACION EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	12
04.	LA ESTANDARIZACIÓN EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	15
05.	LA CONFIABILIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	17
06.	LA INTEGRIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	19
07.	LA INTEGRIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017	20

**SISTEMA DE INFORMACION PARA LA GESTION DE CAPACITACIONES
EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA
IQUITOS 2017**

AUTOR: MENDOZA MACEDO, Luis Enrique

RESUMEN

La presente investigación realizada por autores sobre un Sistema de Información para la Gestión de Capacitaciones en el Área de Recursos Humanos de la Empresa Orvisa Iquitos 2017, cuyo objetivo fue: Determinar la incidencia entre el sistema de información y la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

La investigación fue de tipo correlacional, perteneciente al diseño no experimental de tipo correlacional transversal.

La población estuvo conformada por 72 trabajadores del área de recursos humanos de la empresa ORVISA y la muestra la conformó 60 trabajadores los que fueron seleccionados en forma aleatoria simple. La selección de la muestra para cada estrato se realizó en forma aleatoria simple mediante la técnica del ánfora.

Las técnicas que se emplearon en la recolección de los datos fueron la encuesta y análisis documental y los instrumentos fueron el cuestionario y documentos normativos.

Los resultados fueron: $X^2_c = 4.68$, $X^2_t = 3.81$, $X^2_c \neq X^2_t$, $gl = 1$, $\alpha = 0.05\%$, demostrando la hipótesis de investigación: El sistema de información tiene incidencia estadísticamente significativa con la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

Palabras Claves: Sistema de Información. Gestión de Capacitaciones. Recursos Humanos.

**INFORMATION SYSTEM FOR THE MANAGEMENT OF TRAINING IN THE
AREA OF HUMAN RESOURCES OF THE COMPANY ORVISA IQUITOS
2017**

AUTHOR: MENDOZA MACEDO, Luis Enrique

ABSTRACT

The present research carried out by authors on an Information System for Training Management in the Human Resources Area of the Orvisa Iquitos 2017 Company, whose objective was: Determine the incidence between the information system and the training management in the area of human resources of the company ORVISA, Iquitos 2017.

The investigation was of correlational type, pertaining to the non-experimental design of transversal correlational type.

The population consisted of 72 workers from the human resources area of the ORVISA company and the sample was made up of 60 students who were selected in a simple random manner. The selection of the sample for each stratum was carried out in a simple random manner using the amphora technique. The techniques used in the data collection were the survey and documentary analysis and the instruments were the questionnaire and the evaluation report.

The results were: $X^2_c = 4.68$, $X^2_t = 3.81$, $X^2_c \neq X^2_t$, $df = 1$, $\alpha = 0.05\%$, demonstrating the research hypothesis: The information system has a statistically significant impact with the management of training in the area of human resources of the company ORVISA, Iquitos 2017.

Keywords: Information System. Training Management. Human Resources.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En el mundo entero se considera que las capacitaciones, son una inversión que beneficiara tanto a las empresas como a sus colaboradores.

En américa latina se consideraba que las capacitaciones eran un gasto innecesario y no como una inversión; “En la década de los noventa se observa un cambio sustancial en lo que a capacitación en la región se refiere. Se produce la irrupción de nuevos procesos tecnológicos que pusieron en duda la viabilidad de los sistemas de capacitación existentes y se observa un incremento de la participación de las empresas, que comienzan a financiar los cursos de capacitación”¹ .

En la ciudad de Iquitos se encuentra ubicada la empresa Orvisa S.A perteneciente a la corporación Ferreyros, dedica a la venta de Motores, Maquinarias pesadas, repuestos y accesorios de la marca Caterpillar, además brindan servicios de reparación y mantenimiento de maquinarias.

La empresa ORVISA está conformada por 194 empleados según el P.A.², de distintas áreas, establecidos en las ciudades de Puerto Maldonado, Huánuco, Tarapoto ,Pucallpa y el área de recursos Humanos está conformada por 72 empleados.

Orvisa es una empresa que brinda servicio de calidad, por tal motivo tiene la necesidad de capacitar a todo el personal que labora en la empresa. Al tener un alto índice de capacitaciones y no contar con una base de datos apropiadamente estructurada y centralizada, hace que se genere una gran deficiencia y descontrol al realizar los registros de las capacitaciones y la realización de estas.

Esta deficiencia hace que no se tenga una buena gestión de capacitaciones, pudiendo perjudicar la correcta toma de decisiones al momento de adaptar nuevos perfiles ocupacionales.

En palabras del inventor Charles Kettering,” Un problema bien planteado, es un problema casi resuelto”³.

En tal sentido se realizará la investigación: Sistema de Información para la Gestión de Capacitaciones en el Área de Recursos Humanos de la Empresa Orvisa Iquitos

¹ *Capacitación en América Latina y Cuba - EcuRed, 2017. EcuRed.cu [online]*

² *Presupuesto anual 2017, Área RR. HH, Orvisa S.A*

³ *Planteamiento del problema., 2017. Mi tesis - Mi vida [online]*

2017, cuyos resultados permitirá la actualización y adaptación de los nuevos perfiles ocupacionales en la empresa.

El Sistema de Información propuesto, permite brindar una mejor gestión de las capacitaciones en los empleados de la empresa Orvisa, porque al tener una buena gestión de las capacitaciones, permitirá la actualización y adaptación de los nuevos perfiles ocupacionales en la empresa, además tener un óptimo control de las capacitaciones realizadas durante el mes y el año.

Desde un principio el registro de las capacitaciones se realizaba manualmente y no existía una base de datos apropiadamente estructurada y centralizada, los mismos que originan una mala toma de decisiones al momento de realizar la adaptación de los nuevos perfiles ocupacionales.

La gran importancia de implementar un sistema de información en la empresa Orvisa es para mejorar la eficiencia operacional y productividad de los empleados. Esta mejora contribuirá con la empresa y al mismo tiempo con los empleados; teniendo un mayor control adecuado de los registros de capacitaciones tanto programadas o ejecutadas, pendientes y observados.

“Los sistemas de información desarrollados para la organización en particular en cuanto sea implantada y puesta en funcionamiento mostrará un rendimiento al 98%, mientras que, aquellos adquiridos mediante una compra, su rendimiento oscila en el intervalo del 60 al 70 %, ocasionando gastos de mantenimiento elevado⁴”.

“Lo que si les puedo asegurar es que muchas empresas y organizaciones tienen éxitos en sus objetivos por la implantación y uso de los SISTEMA de Información⁵”. Esta investigación será importante en lo social porque los beneficiados serán los empleados, en lo teórico porque mejorara y optimizara los resultados para una buena toma de decisiones en la adaptación de los perfiles ocupacionales, en lo practico servirá porque al tomar decisiones adecuadas y oportunas, mejorara la gestión de calidad y en lo metodológico ayudara a mejorar el sistema de mediciones de los indicadores de gestión de recursos humanos.

⁴ *Sistema de Información gerencial SIG, 2017. Sisbib.unmsm.edu.pe [online].*

⁵ *Briceño, Edgar, 2017, Sistemas de información y su importancia para la empresa. GestioPolis - Conocimiento en Negocios [online]. 2017. [Accessed 27 August 2017]. Available from: <https://www.gestipolis.com/sistemas-informacion-importancia-empresa/>*

Sistema de Información

A la hora de definir un sistema de información existe un amplio abanico de definiciones. Tal vez la más precisa sea la propuesta por Andreu, Ricart y Valor (1991), en la cual un sistema de información queda definido como: “conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia”.

Todo sistema de información utiliza como materia prima los datos, los cuales almacena, procesa y transforma para obtener como resultado final información, la cual será suministrada a los diferentes usuarios del sistema, existiendo además un proceso de retroalimentación o “feedback”, en la cual se ha de valorar si la información obtenida se adecua a lo esperado.

Todo sistema de información va a poseer unos objetivos principales, los cuales se resumen a continuación:

- ✓ Apoyar los objetivos y estrategias de la empresa: el sistema de información ha de suministrar a la organización toda la información necesaria para su correcto funcionamiento. La información manejada abarcará desde la actividad rutinaria de la empresa hasta aquella necesaria para el proceso de planificación a largo plazo de la empresa.
- ✓ Proporcionar información para el control de la totalidad de actividades de la empresa, pudiendo comprobar el cumplimiento de las metas establecidas por la organización. Los sistemas de información abarcan a todos los departamentos de la empresa y a la gestión global de la organización.
- ✓ Adaptar las necesidades de información a la evolución de la empresa: Conforme la empresa va creciendo y desarrollándose, surgen nuevas necesidades de información que han de ser satisfechas por el sistema de información,

evolucionando este último adecuándose a las nuevas circunstancias del entorno.

- ✓ Interactuar con los diferentes agentes de la organización, permitiendo que estos empleen el sistema de información para satisfacer sus necesidades de un modo rápido y eficaz. La interactividad y flexibilidad de los sistemas de información constituyen un punto clave en el éxito o fracaso.

Para la consecución de dichos objetivos, un buen sistema de información ha de ser capaz recibir y procesar los datos del modo más eficaz y sin errores, suministrar los datos en el momento preciso, evaluar la calidad de los datos de entrada, eliminar la información poco útil evitando redundancias, almacenar los datos de modo que estén disponibles cuando el usuario lo crea conveniente, proporcionar seguridad evitando la pérdida de información o la intrusión de personal no autorizado o agentes externo a la compañía y generar información de salida útil para los usuarios de sistemas de información, ayudando en el proceso de toma de decisiones.⁶

Clasificación de sistemas de información

Según estos niveles, K y J Laudon establecen la siguiente clasificación de sistemas de información:

- Sistema de Procesamiento de Operaciones (SPO):** Sistemas informáticos encargados de la administración de aquellas operaciones diarias de rutina necesarias en la gestión empresarial (aplicaciones de nóminas, seguimiento de pedidos, auditoría, registro y datos de empleados). Estos sistemas generan información que será utilizada por el resto de sistemas de información de la compañía siendo empleados por el personal de los niveles inferiores de la organización (Nivel Operativo)
- Sistemas de Trabajo del Conocimiento (STC):** Aquellos sistemas de información encargados de apoyar a los agentes que manejan información en la

⁶ Hernández Trasobares, A. (2003). *Los sistemas de información: evolución y desarrollo. Revista de relaciones laborales*, pp.1-2.

creación e integración de nuevos conocimientos para la empresa (estaciones de trabajo para la administración); forman parte del nivel de conocimiento

- c) **Sistemas de automatización en la oficina (SAO):** Sistemas informáticos empleados para incrementar la productividad de los empleados que manejan la información en los niveles inferiores de la organización (procesador de textos, agendas electrónicas, hojas de cálculo, correo electrónico,); se encuentran encuadrados en el nivel de conocimiento al igual que los Sistemas de Trabajo del Conocimiento

- d) **Sistemas de información para la administración (SIA):** Sistemas de información a nivel administrativo empleados en el proceso de planificación, control y toma de decisiones proporcionando informes sobre las actividades ordinarias (control de inventarios, presupuestario anual, análisis de las decisiones de inversión y financiación). Son empleados por la gerencia y directivos de los niveles intermedios de la organización.

- e) **Sistemas para el soporte de decisiones (SSD):** Sistemas informáticos interactivos que ayudan en los distintos usuarios en el proceso de toma de decisiones, a la hora de utilizar diferentes datos y modelos para la resolución de problemas no estructurados (análisis de costes, análisis de precios y beneficios, análisis de ventas por zona geográfica). Son empleados por la gerencia intermedia de la organización.

- f) **Sistemas de Soporte Gerencial (SSG):** Sistemas de información a nivel estratégico de la organización diseñados para tomar decisiones estratégicas mediante el empleo de gráficos y comunicaciones avanzadas. Son utilizados por la alta dirección de la organización con el fin de elaborar la estrategia general de la empresa (planificación de ventas para 4 años, plan de operaciones, planificación de la mano de obra).

Todos estos sistemas de información a su vez podrían analizarse según las diferentes áreas de la empresa: ventas y mercadotecnia, manufactura y producción, finanzas, contabilidad y recursos humanos. Para cada una de estas áreas existe

un conjunto específico de aplicaciones informáticas y equipos, los cuales han de estar coordinados entre sí. Si ello no se realizara, una empresa tendrá problemas de intercambio de datos entre las diferentes áreas, aparecerá la existencia de redundancia de datos y la existencia de ineficiencias e incrementos de costes de comunicación. Por ello resulta clave la correcta planificación y desarrollo de los sistemas de información tal como veremos en los apartados posteriores.⁷

Desarrollo de los sistemas de información

La consecución de una ventaja competitiva utilizando los sistemas de información dependerá en gran medida del correcto desarrollo y puesta en funcionamiento del sistema de información. El desarrollo de un sistema de información no resulta sencillo. Aquellas organizaciones que simplemente adquieren tecnologías de información sin tener en cuenta las necesidades existentes en la compañía fracasarán, poniendo en peligro la supervivencia de la empresa. Por ello resulta fundamental los pasos a seguir en el desarrollo de los sistemas de información.

El proceso de desarrollo de los sistemas de información constaría de siete etapas fundamentales.

1. **Definición del proyecto:** En esta etapa se determinaría si la empresa presenta problemas y como esto pueden solucionarse mediante la implantación de un sistema de información. En ella se identificarán cuáles son los objetivos del uso de los sistemas de información y como estos se ubican dentro de la estrategia global de la compañía. En esta fase resulta fundamental que la alta dirección considere los sistemas de información como un arma estratégica y crea realmente en ello.
2. **Análisis de sistemas:** Tras haber identificados los diferentes problemas de la organización estos serán analizados más detenidamente, identificando las causas que lo originan y planteando diversas soluciones. En esta fase se producirá un estudio de factibilidad, para ver si las soluciones son posibles

⁷ *Ibid*, p. 3,4

dados los recursos que posee la organización. Hablaremos de tres tipos de factibilidad:

- ✓ Factibilidad técnica: Para que la solución pueda ser implantada hemos de analizar si la empresa posee los medios informáticos adecuados, o bien si hemos de adquirirlos en el exterior.
- ✓ Factibilidad económica: Se realizará un estudio y valoración económica de la solución comprobando que los beneficios de la mejora superan los costes de la implantación o modificación de los sistemas de información.
- ✓ Factibilidad operativa: Hemos de valorar si la solución propuesta es deseable data la organización interna de la empresa.

3. **Diseño de Sistemas:** Una vez elegida aquella solución que resuelva los problemas, se detallará cómo el sistema de información satisface los requisitos planteados por la organización. A la hora de diseñar los sistemas, hemos de indicar que componentes de los sistemas de información utilizaremos (nivel hardware, software y tecnología de las telecomunicaciones) y como se relacionarán dichos componentes entre sí. De esta forma se producirá las especificaciones del sistema de información.

4. **Programación:** Se traducirán las especificaciones del sistema desarrolladas en la etapa anterior, llevándose a cabo la programación y el desarrollo del software.

5. **Fase de pruebas:** Para evaluar el correcto funcionamiento del sistema de información será necesario lleva a cabo un proceso exhaustivo y profundo para determinar si el sistema de información funciona en diversas condiciones y si los resultados se corresponden con lo que se esperaba. A la hora de establecer las pruebas, las empresas pueden realizarlas de tres tipos:

- ✓ Pruebas de programas: Los diversos programas elaborados se probarán o separado, con el fin de garantizar que cada uno de ellos está libre de errores.

- ✓ Pruebas al sistema: Se probará el sistema de información como un todo. La finalidad será el correcto funcionamiento del sistema en conjunto, puesto que en ocasiones puede que los programas funcionen correctamente de forma individual, pero a la hora de funcionar en conjunto el sistema de información no ofrezca los resultados esperados por la empresa.
- ✓ Pruebas de aceptación: Pruebas realizadas por los usuarios finales del sistema de información. Cuando estos dan el visto bueno se proporciona la certificación final del correcto funcionamiento del sistema de información

6. **Conversión:** Una vez comprobado que el sistema de información funciona correctamente se llevará a cabo la implantación de este, o bien la sustitución del antiguo sistema de información por el nuevo. A la hora de llevar a cabo esta conversión, las organizaciones van a poder optar por diversas estrategias:

- ✓ La denominada estrategia en paralelo. En ella durante un periodo de tiempo ambos programas van a convivir y utilizarse, funcionando tanto el nuevo sistema de información como el antiguo. Esta estrategia es la más fiable y segura, aunque sin embargo es la más costosa y podemos obtener información redundante.
- ✓ Se puede optar por un cambio directo, reemplazando el viejo sistema de información por el nuevo en una fecha determinada. Esta estrategia sería la menos costosa, sin embargo, ante cualquier problema que surja se puede originar la paralización de la actividad de la empresa. Igualmente requiere que el personal de la compañía haya recibido formación sobre el nuevo sistema de información, si no nos encontraremos con empleados incapaces de saber manejar el nuevo sistema de información.
- ✓ Llevar a cabo una experiencia piloto, donde el nuevo sistema de información se utiliza en un área limitada de la compañía y tras

comprobar su correcto funcionamiento se instala en la totalidad de la compañía. Sería una mezcla de las dos estrategias anteriores.

7. Producción y mantenimiento: Una vez instalado el nuevo sistema de información se dice que el sistema está en producción. A partir de aquí existir un proceso constante de evaluación del sistema de información por parte de los usuarios y personal especializado. Tras ello se identificarán nuevos errores y se planteará la corrección de estos.

La totalidad de las fases analizadas constituirían el denominado ciclo de vida de los sistemas de información. Sin embargo, para muchas compañías desarrollar el sistema de información siguiendo la totalidad de las etapas anteriores puede resultarle muy costoso tanto en tiempo como en dinero. Otros inconvenientes vendrían dados por los continuos cambios de los requisitos de la información que puede originar que un sistema de información quede obsoleto incluso en la etapa de desarrollo. Por ello las empresas a la hora de desarrollar un sistema de información puede optar por otro conjunto de estrategias que le pueden permitir obtener resultados tan positivos como los conseguidos utilizando el ciclo de vida de los sistemas de información.

Otras posibles estrategias a adoptar por las empresas serían las siguientes:

- ✓ **Elaboración de prototipos:** La empresa desarrolla un sistema de información no funcional, el cual será una versión preliminar del sistema de información total. La elaboración de un prototipo supone la reducción de las etapas seguidas en el ciclo de vida de sistemas, buscando la rapidez en el desarrollo y la reducción de costes tanto en tiempo como en dinero. Los prototipos son evaluados por los empleados en su puesto de trabajo y se van continuamente adaptando a las necesidades de estos. Una vez que se comprueba su correcto funcionamiento el prototipo se irá extendiendo por el resto de áreas de la empresa. Indicar que el principal problema del uso de prototipos es su superficialidad, pues en muchas ocasiones la empresa se centra en la reducción de costes olvidándose de las necesidades de información de la empresa, falta elaboración de

documentación sobre el funcionamiento del prototipo lo cual puede originar el desconocimiento del funcionamiento del prototipo y la ausencia de pruebas para comprobar el correcto funcionamiento del prototipo. Suelen utilizarse en organizaciones pequeñas o con bajas necesidades de información; en grandes organizaciones no son muy recomendables.

- ✓ **Paquetes de software de aplicaciones:** Adquisición por parte de la empresa de paquetes de software de aplicaciones ya existentes en el mercado y que utilizará para manejar la información. Resulta una solución muy sencilla para las organizaciones, pues la empresa simplemente adquiere el programa y lo instala en la organización. Los paquetes de software suelen ser aplicarse a una gran variedad de áreas de la empresa (nominas, contabilidad, personal...) y son muy útiles cuando la empresa no dispone del suficiente capital para poder desarrollar por ella misma el sistema de información.

Sin embargo, el principal inconveniente sería la ausencia de flexibilidad de estos para adaptarse a las necesidades específicas de la empresa. Ha de valorarse pues cuestiones tales como los recursos que posee la empresa, las funciones del software, el esfuerzo de instalación y mantenimiento del paquete de software, el coste y la facilidad de manejo de este.

- ✓ **Desarrollo por los usuarios finales:** El desarrollo de las aplicaciones informáticas durante los últimos años tales como las hojas de cálculo, editores de texto, bases de datos, permite que sean los propios usuarios finales quienes elaboren y desarrollen sus propios sistemas de información, existiendo una escasa participación por parte de los especialistas técnicos. Esta solución permite un mayor control del sistema por parte de los usuarios, así como el ahorro en coste.

Sin embargo, los principales inconvenientes serían la excesiva proliferación de sistemas de información sin control, el no-cumplimiento de unos mínimos de calidad y la falta de valoración de la organización desde un punto de vista global.

- ✓ **Subcontratación de los sistemas de información:** La empresa decide contratar a empresas externas para que desarrollen los sistemas de información de la organización. Las empresas se beneficiarían del aprovechamiento de economías de escala por parte del proveedor, se asegurarían de calidad en el servicio, no existiría incertidumbre en los costes y la adaptación a las necesidades de las empresas sería más adecuada.

Por otro lado, subcontratar supone una cierta pérdida de control por parte de la empresa, siendo clave el poder negociador con el proveedor de los servicios informáticos. Igualmente, información considerada como estratégica por la organización es conocida por organizaciones ajenas a la empresa, surgiendo además una dependencia del proveedor.⁸

Tareas fundamentales de un sistema de información

Se pueden concretar básicamente en tres procesos:

- Recibe datos (información).
- Actúa sobre ellos y genera nueva información (información sobre información).
- Difusión de información.

Por otra parte, el sistema de información en las organizaciones tiene como objetivos:

1. Proporcionar información que ayude a las personas encargadas de tomar decisiones, a que éstas sean las mejores.
2. Intenta investigar cada problema de decisión en su verdadera complejidad, delimitando los factores importantes que influyen en la decisión, y eliminando aquellos que no lo son.
3. Hace uso de conocimientos y métodos de muchas disciplinas y de campos diferentes.⁹

⁸ *Ibid*, p. 8-11

⁹ *Arévalo, J. (2001). Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento. Hacia una economía del conocimiento, p.5*

Gestión del Conocimiento

La adecuada gestión del capital intelectual en cualquier entidad pública o privada se ha convertido en un elemento casi indispensable para generar ventajas competitivas en un mercado de exigencias crecientes.

La importancia de este recurso permitirá a la organización reducir la incertidumbre y reaccionar mejor ante los cambios del entorno; así como elevar su cultura como entidad apoyándose en el uso de información. Uno de los factores básicos de competitividad es la innovación, y parece evidente que innovación e información van intrínsecamente unidas, ya que cualquier entidad que quiera sobrevivir tendrá que incorporar de manera rápida las innovaciones que se producen en su entorno, y eso sólo será posible si dispone de unos canales de información efectivos.

El activo más importante de la gestión del conocimiento son las personas, que son quienes generan y acumulan ese conocimiento a partir de sus experiencias personales, y que son el elemento más importante para la institución.

La Gestión del Conocimiento permite la definición e implantación de soluciones y estrategias que posibiliten el aprovechamiento del conocimiento de las personas, así como el generado por la actividad de la organización.

Gestión de la información

La finalidad de la Gestión de la información es ofrecer mecanismos que permitieran a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización.

En términos perfectamente entendibles sería conseguir la información adecuada, para la persona que lo necesita, en el momento que lo necesita, al mejor precio posible para toma la mejor de las decisiones.

En el momento actual parece indiscutible que el éxito de la empresa no dependerá únicamente de cómo maneje sus activos materiales, sino también de la gestión de los recursos de información.

La importancia de este recurso es tal que algunos autores estiman que las organizaciones deben ser consideradas como sistemas de información.

El Sistema de Gestión de Información es el encargado de seleccionar, procesar y distribuir la información procedente de los ámbitos interno, externo y corporativo.

- Información interna. La producida en la actividad cotidiana de la institución.
- Información externa. La adquirida por la institución para disponer de información sobre los temas de su interés.
- Información corporativa o pública. La que la institución emite al exterior.

Las funciones de la Gestión Información abarcarían desde:

- 1) Determinar las necesidades de información en correspondencia a sus funciones y actividades.
- 2) Mejora de los canales de comunicación y acceso a la información.
- 3) Mejora de los procesos informativos.
- 4) Empleo eficiente de los recursos.

En este contexto, la información es considerada un recurso, un producto y un activo

- La información como activo tiene un coste y debe tener un rendimiento.
- La información como producto deberá tener unas exigencias de calidad.
- La información como activo implica que la organización se preocupe por poseerla, gestionarla y utilizarla.¹⁰

Capacitación

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que

¹⁰ *Ibid*, p. 6-9

las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales son:

- a) las descripciones y especificaciones de los cargos;
- b) las especificaciones de los itinerarios de carrera interna;
- c) los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo;
- d) el sistema de evaluación del desempeño; y,
- e) los expedientes del personal.

Las herramientas a), b) y c) contienen las definiciones de los roles deseados de las personas que trabajan en la organización y las trayectorias de promoción del personal.

La herramienta d) tiene por objetivo comparar el desempeño efectivo de las personas con el desempeño deseado, y analizar las causas de las desviaciones en el comportamiento de las personas (una de las cuales puede ser la carencia de competencias).

La herramienta e) contiene el historial de las personas que trabajan en la organización, en el cual se registran, además de sus antecedentes personales, la trayectoria de su carrera, su desempeño y su potencial de desarrollo.

Si bien la aplicación formal de estas herramientas no es indispensable para la gestión de la capacitación -como lo prueban muchas empresas e instituciones que carecen de ellas- su uso es conveniente, por cuanto ellas constituyen un apoyo valioso para tomar decisiones informadas, objetivas y transparentes en este campo. En definitiva, estas herramientas contribuyen a hacer más eficiente el sistema de capacitación en una organización.¹¹

¹¹ *Hidalgo Jara, L. GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES, MINSA, Perú, p.9-10*

Objetivos de la capacitación

- 1) Fomentar el desarrollo integral de los individuos y en consecuencia el de la empresa.
- 2) Proporcionar conocimientos orientados al mejor desempeño en la ocupación laboral.
- 3) Disminuir los riesgos de trabajo.
- 4) Contribuir al mejoramiento de la productividad, calidad y competitividad de las empresas.

Tipos de capacitación

La capacitación para su análisis, se ha conceptualizado tradicionalmente en dos aspectos fundamentales: primero, referido a la tarea del sector educativo para preparar y formar a las personas con el objeto de incorporarlas al mercado laboral, lo que representa la capacitación para el trabajo. El segundo aspecto, corresponde a las actividades que realizan las empresas para la formación integral del personal que desempeña un trabajo en la organización, por lo que se le denomina capacitación en el trabajo.¹²

Etapas del proceso de capacitación y desarrollo

- Necesidad: el primer paso a este proceso es reconocer la necesidad de la empresa o de cada departamento, analizar a cada uno de los individuos.
- Diseño de la instrucción: aquí se reúnen los recursos o métodos necesarios para llevar a cabo la capacitación y se cumpla con el objetivo del aprendizaje durante la capacitación.
- Validación: este punto como su nombre lo dice, valida la capacitación mediante los participantes con la finalidad de garantizar la validez del programa.
- Aplicación: esta etapa el trabajador muestra sus habilidades e impulsa con éxito la capacitación.

¹². *DELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN EL ESTADO DE GUANAJUATO. IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO CAPACITADOR, p. 3*

- Evaluación y seguimiento: aquí se evalúan la reacción, el aprendizaje de cada capacidad, el comportamiento y por seguimiento se llevará dentro de la empresa donde se determina la mejoría en su desempeño laboral.

Desarrollo

Toda empresa que en su presupuesto incluya el desarrollo de programas de capacitación, dará a conocer a sus empleados el interés que tiene en ellos como personas, como trabajadores, como parte importante de esa organización.

La capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales podemos mencionar:

Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva. Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles, Elevar la moral de la fuerza laboral ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa. Obtener una mejor imagen.

- Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejorar la relación jefe-subalterno.
- Preparar guías para el trabajo.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promover el desarrollo con miras a la promoción.
- Contribuir a la formación de líderes dirigentes.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Promover la comunicación en toda la organización.
- Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto.¹³

Recursos Humanos

Es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y la remuneración de los empleados. Todos los administradores son, en cierto sentido, gerentes de recursos humanos, porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación.¹⁴

¹³ Bailón Olea, N. (2014). *La capacitación y el desarrollo del personal*. [Blog] GestioPolis. Available at: <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/> [Accessed 2 Mar. 2018].

¹⁴ Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill/Interamericana, p.9.

Funciones del Departamento de Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos es esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos.

Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

- 1) Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
- 2) Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- 3) Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- 4) Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- 5) Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- 6) Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
- 7) Llevar el control de beneficios de los empleados.
- 8) Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- 9) Supervisar la administración de los programas de prueba.
- 10) Desarrollar un marco personal basado en competencias.
- 11) Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, ya que permite a la empresa triunfar en los distintos mercados nacionales y globales.

Objetivos del Departamento de Recursos Humanos

Atendiendo a que objetivos son los logros que se pretenden alcanzar con la ejecución de una acción. Los objetivos de la administración de Recursos Humanos se derivan de las metas de la empresa completa, los cuales, en toda organización, son la creación o distribución de algún producto o servicio.

El principal objetivo es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social.

Definición y funciones de las principales áreas que componen el Departamento de Recursos Humanos

1) Reclutamiento de Personal

Las organizaciones tratan de atraer los individuos y obtener informaciones al respecto de ellos para decidir sobre la necesidad de admitirlos o no.

Reclutamiento: Es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.

La función de reclutamiento es la de suplir la selección de candidatos. Es una actividad que tiene por objeto inmediato atraer candidatos, para seleccionar los futuros participantes de la organización.

El reclutamiento empieza a partir de los datos referentes a las necesidades presentes y futuras de los Recursos Humanos de la organización.

2) Selección

El proceso de selección comprende tanto la recopilación de información sobre los candidatos a un puesto de trabajo como la determinación de a quién deberá contratarse.

El reclutamiento y selección de RH deben considerarse como dos fases de un mismo proceso.

La tarea de selección es la de escoger entre los candidatos que se han reclutado, aquel que tenga mayores posibilidades de ajustarse al cargo vacante.

3) Diseño, descripción y análisis de cargos

La descripción de cargos es una relación escrita que define los deberes y las condiciones relacionadas con el cargo. Proporciona datos sobre lo que el aspirante hace, cómo lo hace, y por qué lo hace.

Un cargo, anotan Chruden y Sherman, "puede definirse como una unidad de organización que conlleva un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distinto de los otros cargos.

Es el proceso que consiste en determinar los elementos o hechos que componen la naturaleza de un cargo y que lo hacen distinto de todos los otros existentes en la organización.

La descripción de cargos es la relación detallada de las atribuciones o tareas del cargo (lo que el ocupante hace), de los métodos empleados para la ejecución de esas atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (para qué lo hace).

El análisis de cargo es el proceso de obtener, analizar y registrar informaciones relacionadas con los cargos. Es un proceso de investigación de las actividades del trabajo y de las demandas de los trabajadores, cualquiera que sea el tipo o nivel de empleo.

4) Evaluación de Desempeño

Es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

El procedimiento para evaluar el personal se denomina evaluación de desempeño, y generalmente, se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una cantidad razonable de informaciones respecto a los empleados y a su desempeño en el cargo.

Su función es estimular o buscar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona. Medir el desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo.

5) Compensación

Está dada por el salario. Su función es dar una remuneración (adecuada por el servicio prestado) en valor monetario, al empleado.

6) Beneficios Sociales

“Son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados”. Estos beneficios pueden ser financiados total o parcialmente por la empresa.

Su función es mantener y aumentar la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad; así como también, ahorrarles esfuerzos y preocupaciones a sus empleados.

7) Higiene y Seguridad

Constituyen dos actividades estrechamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo, capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto emitido por la Organización Mundial de Salud, la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad.

Su función está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo; así como también la prestación no solo de servicios médicos, sino también de enfermería, primeros auxilios; en tiempo total o parcial; según el tamaño de la empresa, relaciones éticas y de cooperación con la familia del empleado enfermo.

8) Entrenamiento y Desarrollo

Es el área que se encarga de capacitar en un corto plazo a los ocupantes de los puestos de la empresa, así como también se encarga de suministrar a sus empleados los programas que enriquecen su desempeño laboral; obteniendo de esta manera mayor productividad de la empresa.

Su función es que por medio a estos programas se lleve la calidad de los procesos de productividad de la empresa, aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desarrollo de determinado cargo o trabajo.

9) Relaciones Laborales

Se basa en la política de la organización, frente a los sindicatos, tomados como representantes de los anhelos, aspiraciones y necesidades de los empleados. Su objetivo es resolver el conflicto entre capital y trabajo, mediante una negociación política inteligente.

10) Desarrollo Organizacional

“EL DO se basa en los conceptos y métodos de la ciencia del comportamiento y estudia la organización como sistema total.” Su función es mejorar la eficacia de la empresa a largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos y en la estructura de las organizaciones.

11) Base de datos y sistemas de Información

“El concepto sistema de información gerencial (SIG), se relaciona con la tecnología informativa, que incluye el computador o una red de microcomputadores, además de programas específicos para procesar datos e información”. Su función es recolectar, almacenar y divulgar información, de modo que los gerentes involucrados puedan tomar decisiones, y mantener un mayor control y planificación sobre sus empleados.

12) Auditoria

“La auditoría se define como el análisis de las políticas y prácticas del personal de una empresa, y la evaluación de su funcionamiento actual, acompañados de sugerencias para mejorar. Su función es mostrar cómo está funcionando el programa, localizando prácticas y condiciones que son perjudiciales para la empresa o que no están justificando su costo, o prácticas y condiciones que deben incrementarse.”¹⁵

¹⁵ *Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona? (2004). [Blog] Gestipolis. Available at: <https://www.gestipolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/> [Accessed 5 Mar. 2018].*

El estudio fue realizado bajo los siguientes objetivos:

Objetivo General

Determinar la incidencia entre el sistema de información y la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar el sistema de información en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.
- ✓ Identificar la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.
- ✓ Establecer la incidencia entre el sistema de información y la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

El estudio fue trabajado bajo las siguientes hipótesis:

Hipótesis General

El sistema de información tiene incidencia estadísticamente significativa con la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

Hipótesis Derivadas

- ✓ El sistema de información es positivo en la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.
- ✓ La gestión de capacitaciones no cumple en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.
- ✓ La incidencia entre el sistema de información y la gestión de capacitaciones es mayor en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

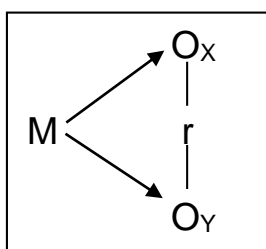
El estudio perteneció a la investigación cuantitativa y al tipo correlacional porque se midió el grado de incidencia que existe entre las variables: Sistema de Información y Gestión de Capacitaciones, donde se midió y analizó la correlación entre ambas variables¹⁶.

El diseño perteneció a la investigación no experimental y al tipo correlacional transversal.

Es no experimental porque el estudio se realizó sin manipular deliberadamente la variable independiente: Sistema de Información si no que se observó los hechos tal como se encuentran en su contexto natural.

Es correlacional transversal porque se recolectó los datos en un solo momento en un tiempo único.

El diseño presenta el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O_x = Observación a la variable independiente

O_y = Observación a la variable dependiente

r = Posible relación o incidencia entre la variable dependiente e independiente¹⁷.

¹⁶ Hernández, R. et al. *Metodología de la Investigación*. México, 2006, p. 105

¹⁷ *Ibid*, p. 205, 208

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población la conformó 72 trabajadores del área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

Área	Nº de trabajadores
A	24
B	24
C	24
TOTAL	72

2.2.2. Muestra

Para obtener la muestra se empleó la fórmula para población menor de 1500 con proporciones y errores absolutos la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2 (pe) \cdot (qe)}{E^2N + Z^2 pe \cdot qe}$$

Donde:

$$n = ?$$

$$N = 72$$

$$Z^2 = 1.96 \text{ (coeficiente de confianza)}$$

$$pe = 0.50 \text{ proporción del evento de estudio}$$

$$qe = 0.50 \text{ complemento de } pe$$

$$E = 0.50 \text{ (5\% de error)}$$

Al reemplazar los datos en la fórmula se obtuvo 60 trabajadores del área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017 que representaría el tamaño de la muestra.

- Método de Muestreo

El método de muestreo que se empleó en la investigación fue el muestreo probabilístico estratificado porque la población estuvo conformada en secciones o estratos.

La muestra para cada uno de los estratos se obtuvo mediante la fórmula:

$$f = \frac{n}{N}$$

Al reemplazar los datos en la fórmula se obtuvo $f = 0.84$ quedando distribuida la muestra para cada estrato de la siguiente forma:

Área	Nh	F	Nh
A	24	0.84	20
B	24	0.84	20
C	24	0.84	20
TOTAL	72		60

- Selección de la Muestra

La selección de la muestra para cada estrato se realizó en forma aleatoria simple mediante la técnica del ánfora.

2.3. Técnicas, Instrumento y Procedimientos de Recolección de Datos

2.3.1. Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas que se emplearán en la recolección de los datos fueron. La encuesta y el análisis documental.

2.3.2. Instrumento de Recolección de Datos

Los instrumentos que se emplearán en la recolección de los datos fueron. El cuestionario y documentos normativos. El cuestionario fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, obteniendo 82.5 de validez y 87.2 de confiabilidad.

2.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos, se tuvo que elaborar el instrumento, el cual nos permitió recolectar la información necesaria, para ello se realizó la previa coordinación con el área de recursos humanos, para así poder efectuar el recojo de la información o datos en la empresa.

2.4. Procesamiento de los Datos

La información fue procesada en forma computarizada utilizando el paquete estadístico computacional SPSS versión 24 en español, sobre la base de datos con el cual se organizó la información en cuadros para luego representarlos en gráficos. El análisis e interpretación de la información se realizó a través de la estadística descriptiva (frecuencia, promedio y porcentaje) para el estudio de las variables en forma independiente y la estadística inferencial no paramétrica Chi Cuadrada (X^2) con $\alpha = 0.05 \%$ para el estudio de la incidencia entre variables.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1. ANÁLISIS UNIVARIADO

3.1.1.1. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INFORMACION EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017.

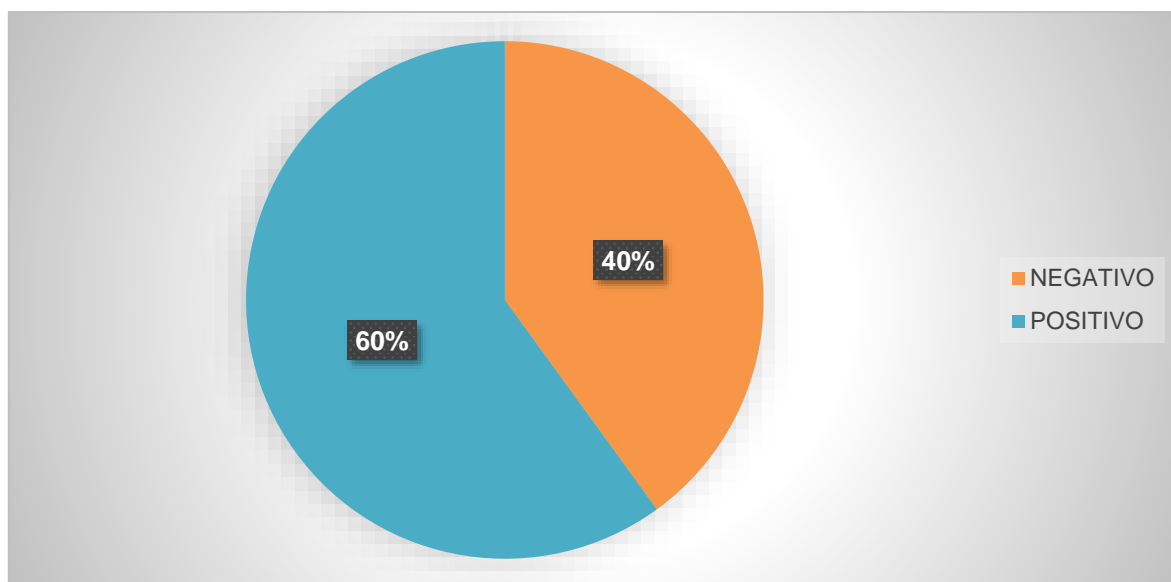
CUADRO N° 1

LA CENTRALIZACIÓN / ACCESIBILIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACION DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017

Centralización/Accesibilidad		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Tiempo de accesibilidad de carga de reporte	38	63.0	22	37.0	60	100
2	Tiempo de accesibilidad de descarga de reporte	40	67.0	20	33.0	60	100
3	Tiempo de elaboración de Reportes	31	52.0	29	48.0	60	100
Promedio (\bar{x})		36	60.0	24	40.0	60	100

Fuente: Base de datos de los Autores

GRÁFICO N° 1
LA CENTRALIZACIÓN / ACCESIBILIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACION
DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS
2017



Fuente: Cuadro N° 1

En el cuadro y gráfico N° 1 se observa la centralización / accesibilidad en el sistema de información del área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017 y es como sigue:

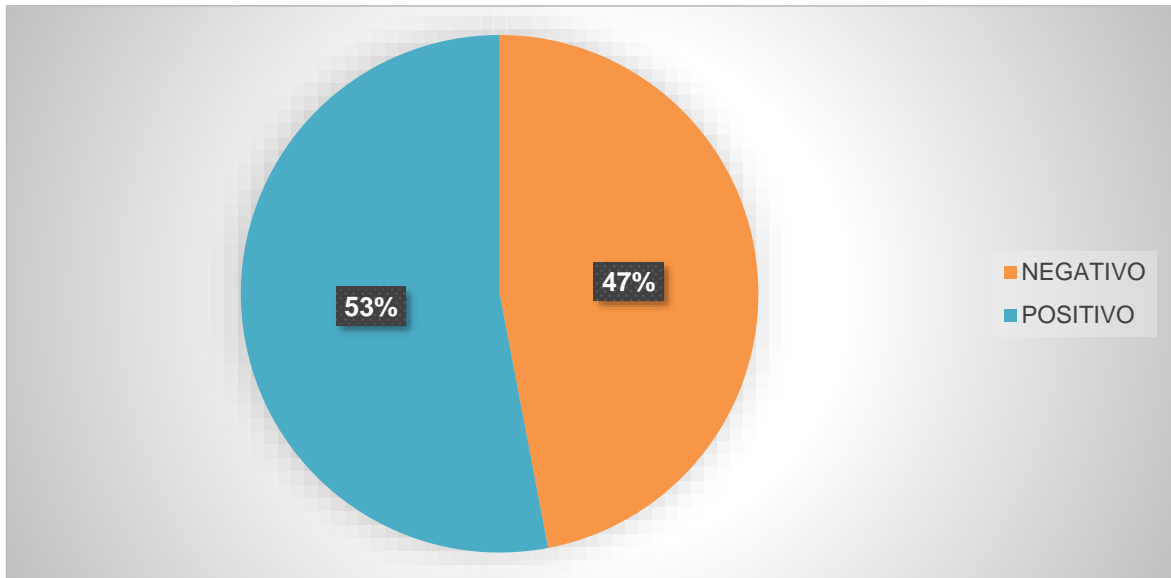
Del promedio (\bar{x}) de 60 (100%) trabajadores de la empresa ORVISA, 36 (60%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron de forma positiva con los indicadores de la centralización / accesibilidad, predominando el indicador: Tiempo de accesibilidad de descarga de reporte, mientras que 24 (40%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron en forma negativa con los indicadores de centralización / accesibilidad, predominando el indicador: Tiempo de elaboración de Reportes, concluyendo que es positivo los indicadores de la centralización / accesibilidad en los trabajadores de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

CUADRO N° 2
LA VELOCIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACION DEL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017

Velocidad		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Tiempo promedio de registro de capacitaciones	32	53.0	28	47.0	60	100
2	Tiempo promedio para la gestión de las capacitaciones	32	53.0	28	47.0	60	100
3	Tiempo promedio para la evaluación del empleado	32	53.0	28	47.0	60	100
Promedio (\bar{x})		32	53.0	28	47.0	60	100

Fuente: Base de datos de los Autores

GRAFICO N° 2
LA VELOCIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACION DEL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017



Fuente: Cuadro N° 2

En el cuadro y gráfico N° 2 se observa la velocidad en el sistema de información del área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017 y es como sigue:

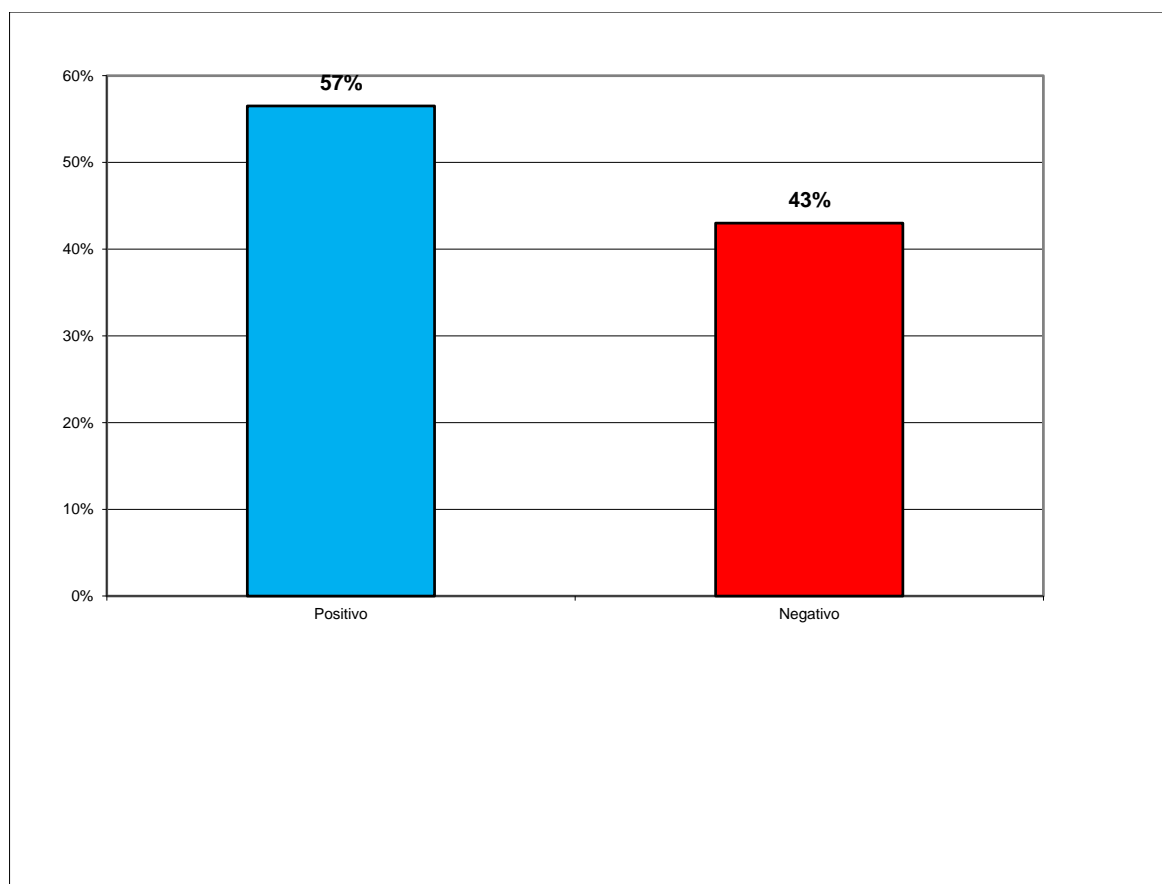
Del promedio (\bar{x}) de 60 (100%) trabajadores de la empresa ORVISA, 32 (53%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron de forma positiva con los indicadores de la velocidad, predominando los indicadores: Tiempo promedio de registro de capacitaciones. Tiempo promedio para la gestión de las capacitaciones. Tiempo promedio para la evaluación del empleado, mientras que 28 (47%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron en forma negativa con los indicadores de velocidad, predominando los indicadores: Tiempo promedio de registro de capacitaciones. Tiempo promedio para la gestión de las capacitaciones. Tiempo promedio para la evaluación del empleado, concluyendo que es positivo los indicadores de la velocidad en los trabajadores de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

CUADRO N° 3
EL SISTEMA DE INFORMACION EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE
LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017

Sistema de Información		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Centralización/Accesibilidad	36	60.0	24	40.0	60	100
2	Velocidad	32	53.0	28	47.0	60	100
Promedio (\bar{x})		34	56.5	26	43.5	60	100

Fuente: Cuadros 1, 2.

GRÁFICO N° 3
EL SISTEMA DE INFORMACION EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE
LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017



Fuente: Cuadro N° 3

En el cuadro y gráfico N° 3 se observa el sistema de información en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017 y es como sigue:

Del promedio (\bar{x}) de 60 (100%) trabajadores de la empresa ORVISA, 34 (56.5%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron de forma positiva con los indicadores del sistema de información, predominando los indicadores de la dimensión centralización / accesibilidad, mientras que 26 (43.5%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron en forma negativa con los indicadores del sistema de información, predominando los indicadores de la dimensión centralización / accesibilidad, concluyendo que es positivo las dimensiones del sistema de información en los trabajadores de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

Con estos resultados se logró el objetivo específico que dice: Evaluar el sistema de información en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

Así mismo se prueba la hipótesis específica que dice: El sistema de información es positivo en la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

**3.1.1.2. ANÁLISIS DE LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA
ORVISA IQUITOS 2017.**

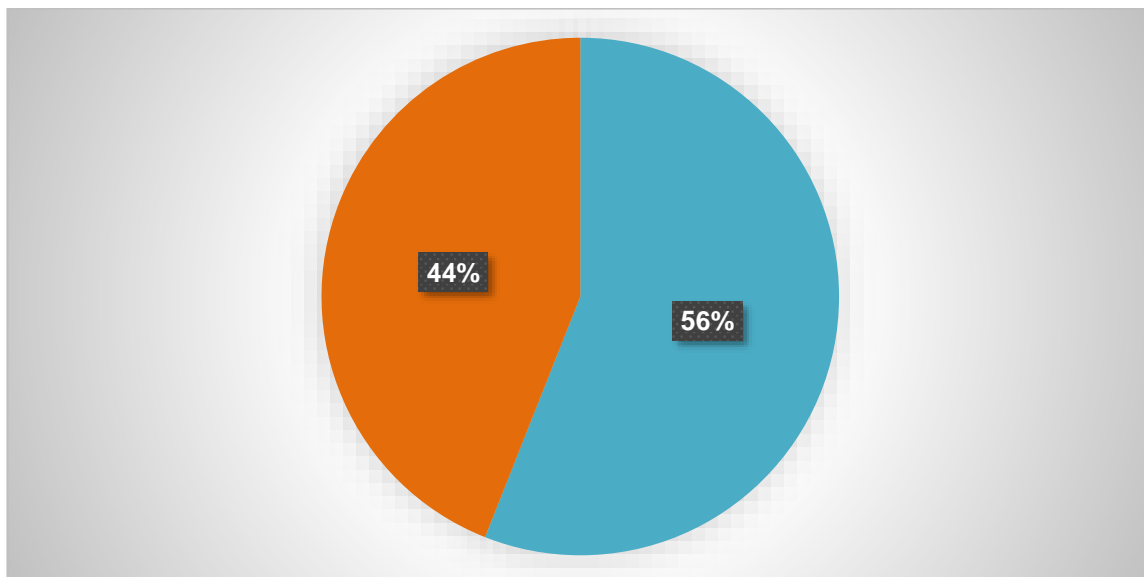
CUADRO N° 4

**LA ESTANDARIZACIÓN EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017**

Estandarización		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	% de Percepción del manejo de información estándar	31	52.0	29	48.0	60	100
2	% de uso de marco de referencia	33	55.0	27	45.0	60	100
3	% de adaptación a la información estándar	36	60.0	24	40.0	60	100
Promedio (\bar{x})		33	56.0	27	44.0	60	100

Fuente: Base de datos de los Autores

GRÁFICO N° 4
LA ESTANDARIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE CAPACITACIONES EN EL
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017



Fuente: Cuadro N° 4

En el cuadro y gráfico N° 4 se observa la estandarización en la gestión de capacitaciones del área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017 y es como sigue:

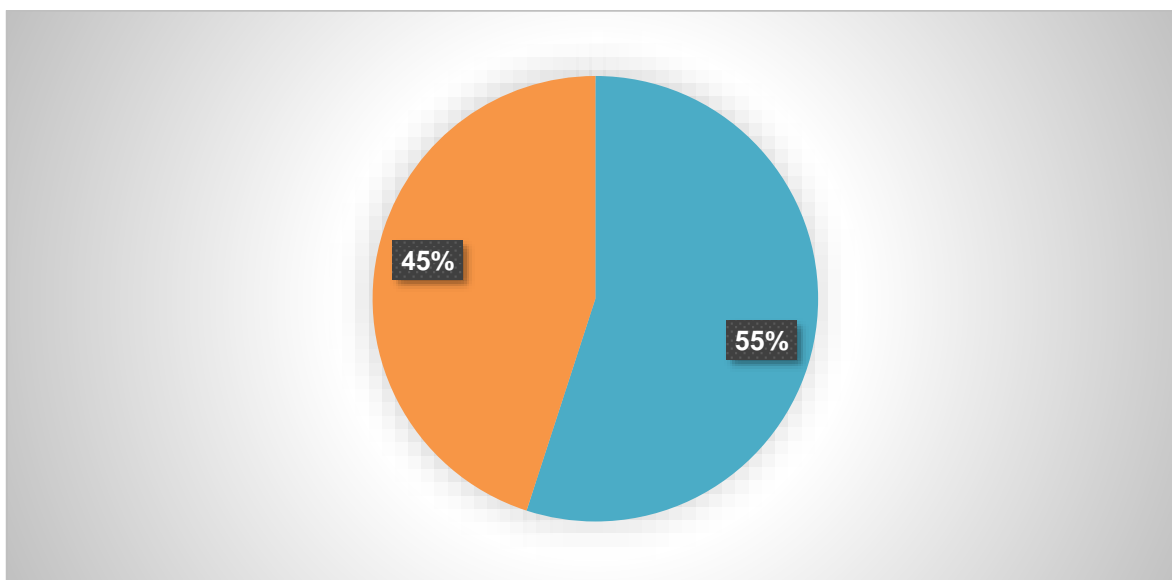
Del promedio (\bar{x}) de 60 (100%) trabajadores de la empresa ORVISA, 33 (56%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron de forma positiva con los indicadores de la estandarización, predominando el indicador: % de adaptación a la información estándar, mientras que 27 (44%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron en forma negativa con los indicadores de la estandarización, predominando el indicador: % de Percepción del manejo de información estándar, concluyendo que es positivo los indicadores de la estandarización en los trabajadores de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

CUADRO N° 5
LA CONFIABILIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017

Confiabilidad		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Grado de aceptación	36	60.0	24	40.0	60	100
2	Disponibilidad	31	52.0	29	48.0	60	100
3	Utilización	33	55.0	27	45.0	60	100
4	Tiempo promedio para fallar	31	52.0	29	48.0	60	100
5	Tiempo promedio para de reparar	35	58.0	25	42.0	60	100
Promedio (\bar{x})		33	55.0	27	45.0	60	100

Fuente: Base de datos de los Autores

GRÁFICO N° 5
LA CONFIABILIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017



Fuente: Cuadro N° 5

En el cuadro y gráfico N° 5 se observa la confiabilidad en la gestión de capacitaciones del área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017 y es como sigue:

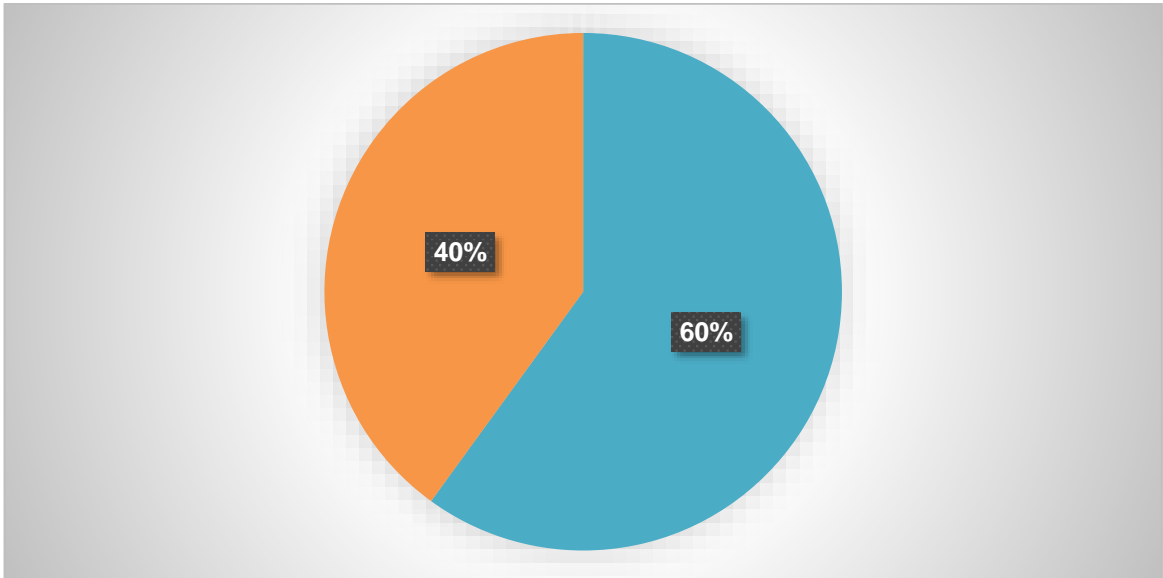
Del promedio (\bar{x}) de 60 (100%) trabajadores de la empresa ORVISA, 33 (55%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron de forma positiva con los indicadores de confiabilidad, predominando el indicador: Grado de aceptación, mientras que 27 (45%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron en forma negativa con los indicadores de confiabilidad, predominando los indicadores: Disponibilidad. Tiempo promedio para fallar, concluyendo que es positivo los indicadores de confiabilidad en los trabajadores de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

CUADRO N° 6
LA INTEGRIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017

Integridad		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Grado de no corrupción de la información	32	53.0	28	47.0	60	100
2	Grado de seguridad de la aplicación	42	70.0	18	30.0	60	100
3	Grado de datos fiables	35	58.0	25	42.0	60	100
Promedio (\bar{x})		36	60.0	24	40.0	60	100

Fuente: Base de datos de los Autores

GRÁFICO N° 6
LA INTEGRIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017



Fuente: Cuadro N° 6

En el cuadro y gráfico N° 6 se observa la integridad en la gestión de capacitaciones del área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017 y es como sigue:

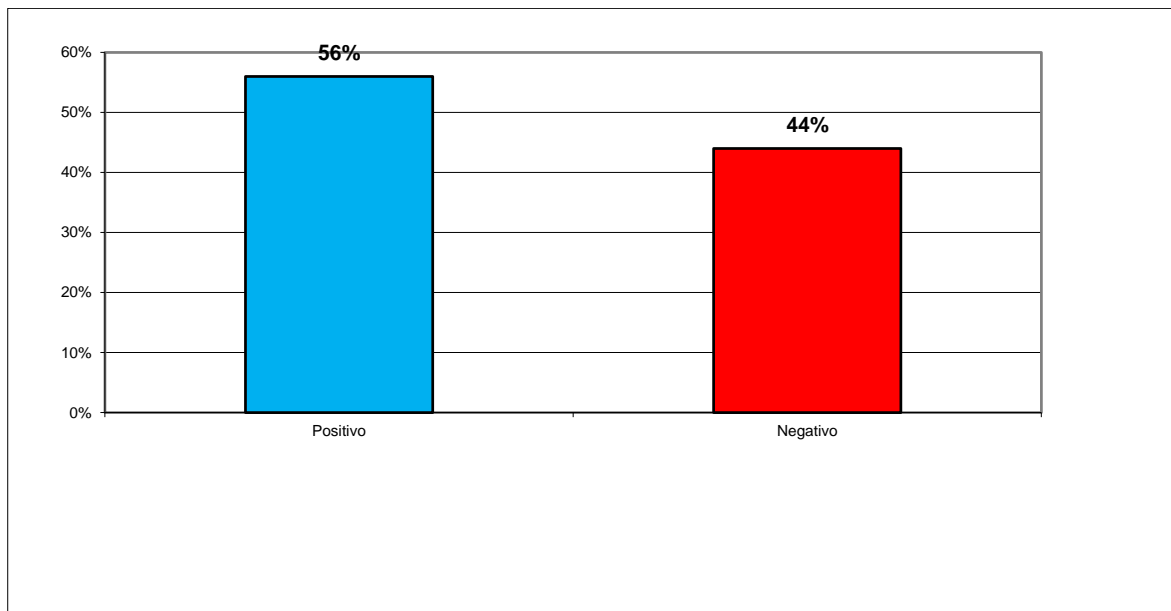
Del promedio (\bar{x}) de 60 (100%) trabajadores de la empresa ORVISA, 36 (60%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron de forma positiva con los indicadores de la integridad, predominando el indicador: Grado de seguridad de la aplicación, mientras que 24 (40%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron en forma negativa con los indicadores de la integridad, predominando el indicador: Grado de no corrupción de la información, concluyendo que es positivo los indicadores de la integridad en los trabajadores de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

CUADRO N° 7
LA INTEGRIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017

GESTIÓN DE CAPACITACIONES		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Estandarización	33	56.0	27	44.0	60	100
2	Confiabilidad	33	55.0	27	45.0	60	100
3	Integridad	36	60.0	24	40.0	60	100
Promedio (\bar{x})		34	56.0	26	44.0	60	100

Fuente: Cuadros 4, 5, 6.

GRÁFICO N° 7
LA INTEGRIDAD EN LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA IQUITOS 2017



Fuente: Cuadro N° 7

En el cuadro y gráfico N° 7 se observa la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017 y es como sigue:

Del promedio (\bar{x}) de 60 (100%) trabajadores de la empresa ORVISA, 34 (57%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron de forma positiva con los indicadores de la gestión de capacitaciones, predominando los indicadores de la dimensión integridad, mientras que 26 (43%) trabajadores de la empresa ORVISA manifestaron en forma negativa con los indicadores de la gestión de capacitaciones, predominando los indicadores de la dimensión confiabilidad, concluyendo que es positivo las dimensiones de la gestión de capacitaciones en los trabajadores de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

Con estos resultados se logró el objetivo específico que dice: Identificar la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

Así mismo se prueba la hipótesis específica que dice: La gestión de capacitaciones no cumple en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

3.1.2. ANÁLISIS BIVARIADO

3.1.2.1. RELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE INFORMACION Y LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA.

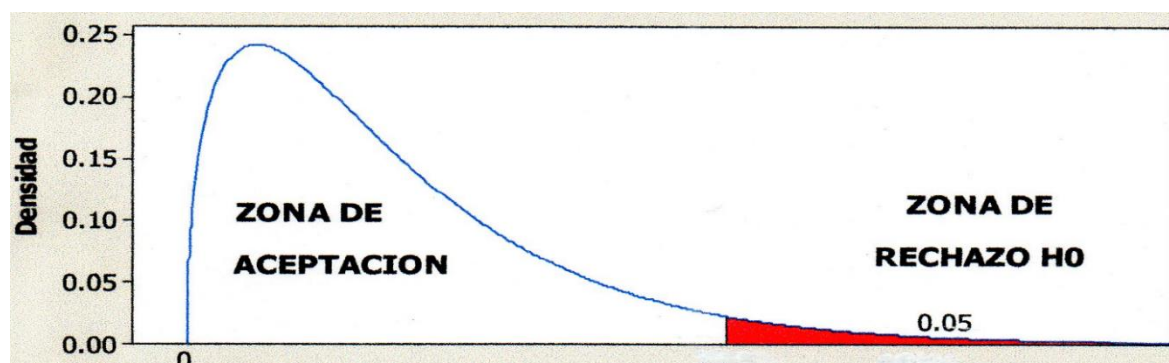
CUADRO N° 8
EL SISTEMA DE INFORMACION Y LA GESTION DE CAPACITACIONES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ORVISA, IQUITOS 2017

SISTEMA DE INFORMACION	GESTION DE CAPACITACIONES					
	POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
POSITIVO	34	57.0	2	3.0	36	60.0
NEGATIVO	18	30.0	6	10.0	24	40.0
TOTAL	52	87.0	8	13.0	60	100.0

Fuente: Cuadros N° 3, 7

$$X^2_c = 4.68 > X^2_t = 3.81 \quad gl = 1, \alpha = 0.05\%$$

$$X^2_c > X^2_t$$



$$X^2_t = 3.81 \quad X^2_c = 4.68$$

$X^2_c \neq X^2_t$: Existe diferencias en las variables por lo tanto inciden. Demostrando la hipótesis general de investigación: El sistema de información tiene incidencia estadísticamente significativa con la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

En el gráfico N° 8 se observa el sistema de información y la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017 y es como sigue:

Al analizar el sistema de información positivo se observa que de 36 (60%) trabajadores de la empresa ORVISA, 34 (57%) trabajadores de la empresa ORVISA observan que la gestión de capacitaciones es positivo, mientras que 2 (3%) trabajadores de la empresa ORVISA observan que la gestión de capacitaciones es negativo.

Al analizar el sistema de información negativo se observa que de 24 (40%) trabajadores de la empresa ORVISA, 18 (30%) trabajadores de la empresa ORVISA observan que la gestión de capacitaciones es positivo, mientras que 6 (10%) trabajadores de la empresa ORVISA observan que la gestión de capacitaciones es negativo.

Para establecer y determinar la incidencia en el sistema de información y la gestión de capacitaciones se empleó la prueba estadística inferencial no paramétrica Chi Cuadrada (X^2) con la que se logró el objetivo específico: Establecer la incidencia entre el sistema de información y la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017, lográndose también el objetivo general: Determinar la incidencia entre el sistema de información y la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

Al establecer la incidencia entre el sistema de información y la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017, utilizando la prueba estadística inferencial no paramétrica Chi Cuadrada (X^2) se obtuvo $X^2_c = 4.68 > X^2_t = 3.81$, demostrando hipótesis derivada de investigación: La incidencia entre el sistema de información y la gestión de capacitaciones es mayor en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

También se observa que $X^2_c \neq X^2_t$, $gl = 1$, $\alpha = 0.05\%$ existiendo diferencia entre las variables por lo tanto inciden, quedando demostrado la hipótesis general de investigación: El sistema de información tiene incidencia estadísticamente significativa con la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.

3.2. Discusión

“Cuando las Tecnologías Informáticas y los Sistemas de Información se aplican con éxito, deben aportar al desarrollo humano, cuando deben contribuir significativamente y continuamente a la estrategia organizacional; deben originar productividad, competitividad y calidad en las organizaciones; deben permitir diferenciación y sostenibilidad organizacional.” (Correa Ospina y López Trujillo, 2007)¹⁸

Esta teoría se trató en las variables, dimensiones e indicadores con la que se realizó el análisis inferencial empleando la prueba estadística inferencial no paramétrica Chi Cuadrada (X^2) se encontró $X^2_c = 4.68$, $X^2_t = 3.81$, $gl = 1$, $\alpha = 0.05\%$ es decir $X^2_c \neq X^2_t$ demostrado la hipótesis de investigación: El sistema de información tiene incidencia estadísticamente significativa con la gestión de capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017, resultado que se consolida cuando **Martínez Farias, Carlos E.; Moreno Fernández, Francisci J. (2009), Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela**, en su estudio titulada “Sistema de Apoyo a la Toma de Decisiones para la Escuela de Ingeniería de Informática de la Universidad Católica Andrés Bello”. Llegó a las conclusiones siguientes:

“Los sistemas de apoyo a la toma de decisiones son requisitos indispensables en el mundo globalizado en el cual nos encontramos, se debe considerar implementar dichos sistemas al momento de formar una empresa, esto traerá muchos beneficios tanto a nivel estratégico como táctico y operativo. Debido a la importancia que tienen los datos que arrojan los sistemas transaccionales es necesario contar con herramientas que permitan el manejo y la interpretación de los datos de forma tal que pueda ser fácilmente comprensible por los usuarios finales.”

También coincide con lo dicho por **Méndez Yépez, Pedro Luis; Zurita Araujo, María Fernanda (2015), Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil-Ecuador**, en su estudio titulada “Sistema Web para administración de Información de Capacitaciones del CISE (SWAIC)”. Llegó a las conclusiones siguientes:

¹⁸ *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*

1. “Con el desarrollo del módulo de usuario se logró obtener y registrar información del docente útil para el análisis de su crecimiento profesional, así también poder asignar roles dentro del sistema, y posteriormente con el módulo de reportes se le permite al administrador del CISE imprimir certificaciones de aprobación y asistencia de los programas.
2. Se realizó las capacitaciones a los usuarios y en conjunto con los manuales se consiguió que el personal del CISE haga un buen uso de la herramienta.
3. Con el desarrollo del módulo de planificación se logró motorizar los procesos relacionados con la planificación ya que se realiza:
 - La creación de los programas con sus respectivos módulos y paralelos.
 - La inscripción de los participantes en los programas y la asignación de los mismos en los paralelos disponibles de los módulos.
 - La definición de los criterios a ser evaluados en los módulos. La asignación de los facilitadores y coordinadores logísticos a cada paralelo.

Durante el proceso de ejecución el sistema permite:

- Al facilitador visualizar la nómina de sus paralelos asignados.
- El facilitador puede compartir archivos con los integrantes de su paralelo.
- Al coordinador logístico visualizar la nómina de sus paralelos asignados.

Por último, se realiza el proceso de evaluación en donde el sistema permite:

- Al facilitador ingresar las calificaciones adquiridas de sus participantes asignados según los criterios de evaluación.
- Al coordinador logístico ingresar la nota de asistencia para los paralelos asignados.
- Posteriormente ambos roles pueden descargar un formato para realizar el informe de sus paralelos.
- Al facilitador se le permite el ingreso de las calificaciones a los participantes.
- Al coordinador logístico el ingreso de la nota de asistencia.
- El participante podrá consultar las notas adquiridas durante todo el programa. “

De igual modo, **Gonzales López, Carlos Moisés (2016), Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima - Perú**, en su estudio titulada “Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú”.

Llegó a la siguiente conclusión: “Se ha logrado implementar de forma satisfactoria una solución informática acorde al objetivo general y específicos del presente proyecto de investigación, el cual sostiene que la implementación de un sistema web de gestión de eventos de capacitación controla eficientemente los procesos ejecutados por La Academia Perú. Esto se alcanzó a través de la consecución de todos los objetivos específicos establecidos, los cuales garantizaron el éxito del mismo.”

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

4.1.1. Conclusiones Específicas

- ✓ El Sistema de Información es positivo con 57% con predominio en el componente: Centralización/Accesibilidad en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.
- ✓ La Gestión de Capacitaciones fue aprobado con 56% con predominio del componente: Integridad en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.
- ✓ Fue mayor la incidencia entre el Sistema de Información y la Gestión de Capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017.
- ✓ La Centralización/Accesibilidad y la velocidad fueron los componentes que determinaron a la variable Sistema de Información.
- ✓ La Estandarización, Confiabilidad e Integridad fueron los componentes que determinaron a la variable Gestión de Capacitaciones.

4.1.2. Conclusión General

El Sistema de Información y la Gestión de Capacitaciones en el área de recursos humanos de la empresa ORVISA, Iquitos 2017 tuvo incidencia estadísticamente significativa al obtener $X^2_c = 4.68 \neq X^2_t = 3.81$, $gl = 1$, $\alpha = 0.05\%$.

4.2. Recomendaciones

4.2.1. Recomendaciones Parciales

- ✓ Al personal de recursos humanos normalizar el uso del software, para evitar la duplicación de la información y tener mayor accesibilidad en el alcance de los registros de cada empleado.
- ✓ Al personal de recursos humanos implementar un documento estándar para que el registro de la información sean datos fiables y tener la información documentada.
- ✓ Al personal del área de recursos humanos utilizar frecuentemente el Sistema de Información, para tener un correcto registro de los empleados y una mejor gestión de las capacitaciones dictadas por la empresa.
- ✓ Al personal responsable de registro de las capacitaciones, realizar un correcto uso de los procesos que tiene la empresa concerniente a la realización de las capacitaciones.
- ✓ Al personal de recursos humanos, tener un mejor control de los registros de la información adquirida por los expositores, para evitar duplicidad de datos.

4.2.2. Recomendación General

Al personal de recursos humanos, realizar el continuo uso del sistema de información para una mejor gestión de las capacitaciones en la empresa Orvisa Iquitos.

CAPÍTULO V: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Capacitación en América Latina y Cuba - EcuRed, 2017. Ecured.cu [online]
2. Presupuesto anual 2017, Área RR. HH, Orvisa S.A
3. Planteamiento del problema., 2017. Mi tesis - Mi vida [online]
4. Sistema de Información gerencial SIG, 2017. Sisbib.unmsm.edu.pe [online].
5. Briceño, Edgar, 2017, Sistemas de información y su importancia para la empresa. GestioPolis - Conocimiento en Negocios [online]. 2017. [Accessed 27 August 2017]. Available from: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-informacion-importancia-empresa/>
6. Hernández Trasobares, A. (2003). Los sistemas de información: evolución y desarrollo. Revista de relaciones laborales.
7. Arévalo, J. (2001). Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento. Hacia una economía del conocimiento.
8. Hidalgo Jara, L. GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES, MINSA, Perú
9. DELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN EL ESTADO DE GUANAJUATO. IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO CAPACITADOR.
10. Bailón Olea, N. (2014). La capacitación y el desarrollo del personal. [Blog] GestioPolis. Available at: <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/> [Accessed 2 Mar. 2018].
11. Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: McGraw-Hill/Interamericana.
12. Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona? (2004). [Blog] GestioPolis. Available at: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/> [Accessed 5 Mar. 2018].
13. Hernández, R. et al. Metodología de la Investigación. México, 2006, p. 105
14. Ibid, p. 205, 208
15. Correa Ospina, J. and López Trujillo, M. (2007). Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. Manizal, Colombia: Universidad de Caldas, Comité Editorial.