

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO



LOS SISTEMAS DE INFORMACION COMO HERRAMIENTAS
QUE AYUDA A INTEGRAR INFORMACION DEL PERSONAL
ENTRE LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS
DE UNA ORGANIZACION DEL RAMO CERVECERO

TESIS

EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS
DE LA ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD
EN RELACIONES INDUSTRIALES

PRESENTAN
ING. OSCAR LEONARDO HERNANDEZ ESPINOSA

CD. UNIVERSITARIA

DICIEMBRE 2002



1020149015

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO



LOS SISTEMAS DE INFORMACION COMO HERRAMIENTAS
QUE AYUDA A INTEGRAR INFORMACION DEL PERSONAL
ENTRE LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS
DE UNA ORGANIZACION DEL RAMO CERVECERO

TESIS

EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS
DE LA ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD
EN RELACIONES INDUSTRIALES

PRESENTAN
ING. OSCAR LEONARDO HERNANDEZ ESPINOSA

CD. UNIVERSITARIA

DICIEMBRE 2002

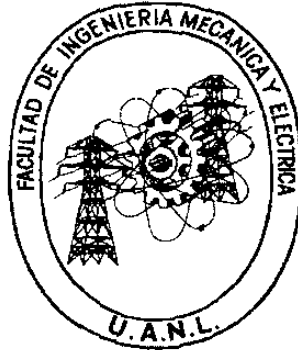
981888

TH
Z 5853
.H2
FJME
2002
.H475



FONDO
TESIS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO



TITULO DE LA TESIS
LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA QUE
AYUDA A INTEGRAR INFORMACIÓN DEL PERSONAL ENTRE
LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS DE UNA
ORGANIZACIÓN DEL RAMO CERVECERO

POR

ING. OSCAR LEONARDO HERNÁNDEZ ESPINOSA

TESIS

EN OPCIÓN AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACIÓN CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES
INDUSTRIALES

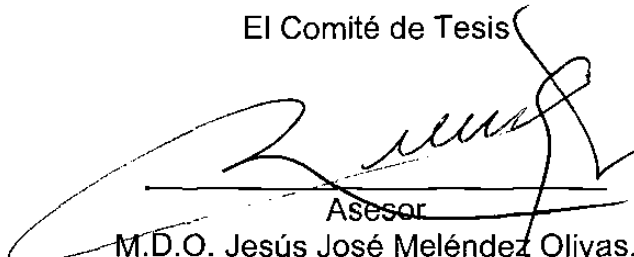
CD. UNIVERSITARIA

DICIEMBRE DE 2002


Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica
División de Estudios de Posgrado

Los miembros del comité de tesis recomendamos que la tesis "Los sistemas de información como herramienta que ayuda a integrar información del personal entre los departamentos de recursos humanos de una organización del ramo cervecero", realizada por el alumno(a) Ing. Oscar Leonardo Hernández Espinosa matrícula 798464 sea aceptada para su defensa como opción al grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales.

El Comité de Tesis



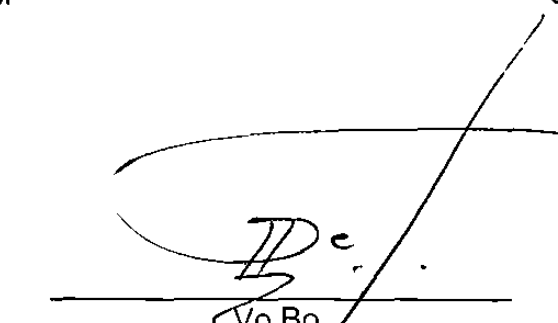
Asesor
M.D.O. Jesús José Meléndez Olivas.



M.C. David Garza Garza
Coasesor



M.C. Maria Blanca E. Palomarez Ruiz
Coasesor



Vo.Bo.
Dr. Guadalupe Alan Castillo Rodriguez
División de Estudios de Posgrado

Prólogo

Los recursos humanos cada vez cobran más relevancia dentro de las organizaciones. Los trabajadores son el factor primordial que le da valor a las compañías al grado que la principal preocupación de las empresas es su fuerza de trabajo.

La administración de los recursos humanos no es una tarea fácil ni sencilla; una forma de ayuda para esta administración son los sistemas de información.

Debido a la gran importancia del departamento de recursos humanos, se ha vuelto necesario que éste cuente con las herramientas necesarias para su buen funcionamiento y una de estas herramientas son los sistemas de información.

Así se podrá llevar a cabo la planeación estratégica de capital humano con un control total desde la contratación y administración de la relación laboral, hasta la evaluación del desempeño.

Sin embargo, para lograr el buen funcionamiento del departamento de Recursos Humanos, no basta con tener sistemas de información, éstos deben funcionar bien, sin errores y deben cubrir todas las necesidades del departamento. Si esto último no se cumple, puede dificultar aun más la administración de los recursos humanos.

Por lo tanto para que un sistema de información sea útil debe facilitar el trabajo de la administración, de otro modo el sistema es inútil.

INDICE

SÍNTESIS.....	7
1 INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2 OBJETIVO DE LA TESIS.....	15
1.3 HIPÓTESIS.....	15
1.4 LIMITES DEL ESTUDIO.	15
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE LA TESIS.	16
1.6 METODOLOGÍA.....	16
1.7 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	17
2 MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 QUÉ ES EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	18
2.2 DEPARTAMENTOS QUE FORMAN AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	19
2.3 IMPORTANCIA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	19
2.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	22
2.4.1 VALOR DE LA INFORMACIÓN.....	22
2.4.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMPUTARIZADOS.....	22
2.4.3 CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	23
2.4.4 CICLO DE VIDA DEL DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN.	24
3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	28
3.1 ESTRUCTURA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	28
3.1.1 PERSONAL.....	29
3.1.2 RECLUTAMIENTO.....	30
3.1.3 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	30
3.1.4 SERVICIOS DE OFICINA.....	30
3.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	31
3.2.1 INDUCCIÓN.....	32
3.2.2 PSYCOWIN.....	33
3.2.3 BOLSA DE TRABAJO.....	33
3.2.4 VACACIONES.....	34
3.2.5 SISTEMA DE SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES.....	34
3.2.6 SISTEMA ÚNICO DE RECURSOS HUMANOS (SURH).....	34
3.2.7 HOTLINE.....	35
4 INVESTIGACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ACTUALES.....	36

4.1 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS	36
4.2 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	38
4.2.1 AMIGABILIDAD DE LA HERRAMIENTA.....	38
4.2.2 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	40
4.2.3 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	41
5 PARTICIPACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.....	43
5.1 VENTAJAS COMPETITIVAS QUE BRINDAN LAS HERRAMIENTAS	43
5.2 AREAS DE OPORTUNIDAD.....	44
5.3 PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.....	44
5.4 VENTAJAS DE LAS PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.....	46
5.5 PROPUESTA DEFINITIVA DE SOLUCIÓN.....	47
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
6.1 CONCLUSIONES.....	48
6.2 RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
GLOSARIO.....	52
RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO.....	55

SÍNTESIS

La presente tesis trata de cómo los sistemas de información ayudan al área de Recursos Humanos de una organización del ramo cervecero. La hipótesis de ésta tesis es que en esta empresa no hay un sistema de información integral que ayude con todas las necesidades de los departamentos que forman al área de Recursos Humanos, para determinar hice lo siguiente:

En principio muestro que el objetivo área de recursos humanos es conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, de selección, de capacidades y desarrollo. Sus funciones son múltiples y variadas: mantener una buena relación laboral, reclutar y seleccionar al personal adecuado e idóneo, contemplar y aplicar normas y reglas contractuales, el pago de salarios y compensaciones, capacitación y entrenamiento

Los departamentos que forman al área de Recursos Humanos son los siguientes:

1. Contratación y empleo.
2. Capacitación y desarrollo.

3. Sueldos y Salarios.
4. Relaciones laborales.
5. Servicios y prestaciones.
6. Higiene y seguridad industrial.
7. Plantación de recursos humanos.

Después veo los sistemas de información, éstos son un conjunto de elementos que interactúan entre sí para manipular, crear y consultar información, que ayuda a la toma de decisiones. Está constituido por los siguientes componentes: Hardware. Software. Personal. Archivos. Procedimientos.

Su clasificación es:

1. Sistema de procesamiento de datos.
2. Sistema de información gerencial
3. Sistema de apoyo a la toma de decisiones.
4. Sistemas expertos.

El ciclo de vida de un sistema de información es:

1. Definición del problema.
2. Estudio de Factibilidad
3. Análisis
4. Diseño
5. Codificación
6. Conversión

Después de estas definiciones, analizamos la empresa que vamos a investigar. Esta empresa es una de las empresas más grandes e importantes de Monterrey, esta formada por 6 plantas y 31 unidades de distribución, en cada una de las cuales hay un departamento de Recursos Humanos.

Las 6 plantas se encargan de abastecer del producto a las unidades de distribución. Las unidades de distribución a su vez cuentan con agencias, estas agencias son las que se encargan de llevar el producto al usuario final.

El alcance de esta tesis solo abarca el área Recursos Humanos OC (Oficina Central). Dentro de esta área están los siguientes departamentos

- Personal
- Reclutamiento
- Comunicación Institucional
- Servicios de Oficina

En este punto analizamos los sistemas de información que hay en la organización que hay desde aquellos desarrollados en la empresa (internos) que cumplen con las necesidades de cierto departamento hasta los que están en el mercado.

El desarrollo de un sistema en el área de recursos humanos de la Oficina Central de la organización se realiza de la siguiente manera: el usuario ve que hay una necesidad o una tarea que piensa que se puede automatizar en su departamento y llama al departamento de sistemas; éste a su vez escucha al usuario, analiza el problema y si siente que es factible la creación de un sistema entonces propone un prototipo. Si el prototipo es del agrado del usuario se continúa con su desarrollo, si no se hacen ajustes hasta que quede del agrado del usuario.

Cuando el prototipo es aceptado, el sistema se desarrolla, se hacen las pruebas, se instala y se le da capacitación al usuario de cómo usarlo y qué ventajas y beneficios puede encontrar ya sea que el sistema sea nuevo o con un sistema anterior.

Los sistemas de información utilizados en el área de Recursos Humanos de la organización son:

- Inducción
- Pscowin
- Bolsa de trabajo
- Vacaciones
- Sistema de seguro de gastos médicos mayores
- Sistema Único de Recursos Humanos (SURH)
- HOTLINE

Después evalué los sistemas que tiene la organización. La forma de evaluar el funcionamiento de éstos sistemas fue aplicando una pequeña encuesta a los usuarios de dichos sistemas.

La encuesta está formada por nueve preguntas que fueron aplicadas a diez usuarios. El objetivo de esta encuesta es analizar qué tantas facilidades están brindando los sistemas que se utilizan en el área de Recursos Humanos, así como detectar áreas de oportunidad y analizar si la información es confiable.

Con la evaluación básicamente analicé tres áreas Amigabilidad de la herramienta, Seguridad de la información y Calidad de la Información que brindan.

Después analizo las ventajas que estos sistemas tienen actualmente. El objetivo principal de los sistemas de información es brindarle a los clientes de los diferentes sistemas una herramienta de trabajo, es decir algo que les ayude a realizar su trabajo de una manera más fácil y segura.

Los Sistemas utilizados en el área de Recursos Humanos han ayudado mucho a quienes los utilizan debido a la cantidad de información que procesan. Estos sistemas han facilitado el control de la información ya que concentra mucha información en la Oficina Central.

Luego veo las áreas de oportunidad de los sistemas de información que hay, las cuales son que a pesar de que el área de Recursos Humanos cuenta con interfaces entre los sistemas de información de los diferentes departamentos, estas no son las suficientes, ya que no todos interactúan entre sí y los que sí interactúan tienen procesos que no son automáticos o que no lo son completamente. El área está expuesta a que un problema de comunicación interfiera en el tiempo para realizar un proceso. Y también el hecho de contar con diversos sistemas hace que para reunir información el proceso sea lento y tedioso.

Las propuestas de solución que yo veo para esta empresa son:

- a) Hacer un sistema integral en conjunto con el departamento de informática.
- b) Comprar un sistema ERP.

Las ventajas y desventajas de estas propuestas son:

Ventajas – Desventajas de hacer un sistema integral en conjunto con el departamento de informática.

- a) Solo es para Oficina Central.
- b) Relativamente barato.
- c) Tiempo corto para implantar.
- d) Cubre solo Recursos Humanos.
- e) No es parametrizable.
- f) No hay cambio de cultura organizacional.

Ventajas – Desventajas de Comprar un sistema ERP.

- a) Es para toda la empresa.
- b) Es muy caro.
- c) Mucho tiempo para implantar.
- d) Cubre todas las áreas (Recursos Humanos, Finanzas, Manufactura, Distribución, Inventarios, etc.).
- e) Es parametrizable y puede cambiarse en cualquier momento.
- f) Requiere de un cambio de cultura organizacional.
- g) Se implementan las mejores prácticas de negocio.
- h) Cubre las necesidades de casi cualquier empresa, sin importar su giro comercial.
- i) Es modular y por proceso de negocio.

De las dos propuestas, la que yo considero es la mejor, es la de la compra del ERP; esto es porque tiene muchas más ventajas que la otra propuesta, además no es un sistema nuevo, ya muchas empresas lo han implantado con éxito y sus procesos han mejorado, impactando en competitividad y servicio al cliente.

Las conclusiones a las que llegué son:

La empresa cuenta con varios sistemas de información que le ayudan en el área de Recursos Humanos de la Oficina Central. Estos sistemas son de gran ayuda para la organización del personal.

La empresa ha crecido enormemente, y la Oficina Central no es la excepción, sin embargo los sistemas actuales no son suficientes para las necesidades que el área de Recursos Humanos tiene.

La empresa esta consciente que si quiere seguir siendo competente necesita de sistemas que cumplan las expectativas de los clientes y que permitan tener la información en línea, actualizada y en tiempo real.

La empresa tiene muy claro las áreas de oportunidad de sus sistemas actuales. Y tiene un gran interés en realizar el cambio para mejorar todos los procesos del área de Recursos Humanos.

La empresa no tiene un sistema integral que cubra las necesidades del área de recursos humanos.

Y la propuesta de solución que recomiendo es la de la implantación de un ERP, el cual es una solución que cubre las necesidades de casi cualquier empresa, sin importar su giro comercial, muy particularmente la industria de alimentos y bebidas.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

El problema se presenta en el área de Recursos Humanos de una organización del ramo cervecero la cual se encuentra en el área metropolitana de la ciudad de Monterrey, Nuevo León.

En esta organización los sistemas de información juegan un papel importante, sin embargo los sistemas que hay son inadecuados para un mayor aprovechamiento de la información, ya que cuenta con una gran variedad de sistemas aislados que hacen que la información no esté actualizada y que esté descentralizada, además de que no brinda facilidad al usuario al momento de solicitar información.

Esto hace que el área de Recursos Humanos en la organización pierda tiempo al momento de requerir información de alguna persona, ya sea para su selección o promoción. Otro problema es que el proceso de envío y recolección de información no es confiable.

1.2 OBJETIVO DE LA TESIS.

Determinar las ventajas que un sistema de información bien estructurado, confiable y seguro traería al área de Recursos Humanos en esta organización.

1.3 HIPÓTESIS.

Mi supuesto es que con un sistema de información bien estructurado la información, para el área de Recursos Humanos, estaría disponible en cualquier momento; además de estar actualizada y ser más confiable. Dicha información sería actualizada y alimentada por los diferentes departamentos de área Recursos Humanos.

El flujo de información entre los departamentos de Recursos Humanos sería más rápido, eficiente y confiable.

1.4 LIMITES DEL ESTUDIO.

Se analizarán los sistemas de información, del área de Recursos Humanos, que actualmente se utilizan en la Oficina Central de la organización. El análisis será a escala empleado.

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE LA TESIS.

Los sistemas de información en la actualidad son muy importantes en cualquier organización debido a la rapidez en obtención de información y a su delicado manejo.

Las organizaciones deben cuidar muy bien la información de su personal, ya que de ahí se pueden obtener candidatos para puestos estratégicos e importantes en las mismas.

El beneficio principal sería que la información esté actualizada al momento de requerirla, rápida de obtener y confiable.

Esta tesis debe realizarla una persona que tenga conocimientos en sistemas de información y que haya cursado la especialidad de Relaciones Industriales, ya que se requieren conocimientos de Recursos Humanos como por ejemplo Capacitación, Reclutamiento y Selección o Sueldos y Salarios.

1.6 METODOLOGÍA.

- ✓ Definición del problema.
- ✓ Investigación de los sistemas de información utilizados en la organización.
- ✓ Determinar los resultados óptimos esperados por el área de Recursos Humanos a través de entrevistas.
- ✓ Detectar las fuentes de información a través de entrevistas y revisando los sistemas.
- ✓ Analizar si las fuentes de información son las necesarias para obtener los resultados esperados, comparando los resultados de las entrevistas contra lo que los sistemas generan.

- ✓ Determinar el flujo de información entre los departamentos de Recursos Humanos.
- ✓ Encuestar a los usuarios de los sistemas que se están utilizando sobre el desempeño de los mismos.
- ✓ Capturar la información obtenida en las encuestas.
- ✓ Graficar los resultados obtenidos en la encuesta.
- ✓ Detectar las ventajas competitivas de los sistemas de información actuales.
- ✓ Detectar las áreas de oportunidad de los sistemas de información actuales.
- ✓ Desarrollo de propuesta preliminar.
- ✓ Correcciones a la propuesta preliminar.
- ✓ Desarrollo de la propuesta definitiva.

1.7 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La presente tesis analiza los sistemas de información de una empresa del ramo cervecero. Para este análisis no utilicé ningún libro.

Se consultaron algunas páginas de Internet, las cuales me ayudaron en el desarrollo del capítulo 2 del marco teórico.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 QUÉ ES EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Su objetivo es conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, de selección, de capacidades y desarrollo.

Las funciones que abarca el área de Recursos Humanos son múltiples y variadas: mantener una buena relación laboral, reclutar y seleccionar al personal adecuado e idóneo, contemplar y aplicar normas y reglas contractuales, el pago de salarios y compensaciones, capacitación y entrenamiento

El área de Recursos Humanos se encarga de desarrollar y administrar las políticas, programas, procedimientos que provea una estructura organizativa, eficiente, trabajadores capaces, oportunidad de progreso, satisfacción en el trabajo y seguridad en el mismo de todos los trabajadores.

2.2 DEPARTAMENTOS QUE FORMAN AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

Los departamentos que forman al área de Recursos Humanos son las siguientes:

1. Contratación y empleo: es encargado del reclutamiento, selección, contratación, introducción, promoción, transferencia y asensos.
2. Capacitación y desarrollo: se encarga del entrenamiento, capacitación y desarrollo.
3. Sueldos y Salarios: tiene a cargo al análisis y valuación de puestos, calificación de méritos, remuneración y vacaciones.
4. Relaciones laborales: se encarga de comunicación, contratos colectivos de trabajo, disciplina, investigación de personal y relaciones de trabajo.
5. Servicios y prestaciones: es encargado de las actividades recreativas, actividades culturales, prestaciones.
6. Higiene y seguridad industrial: sus funciones son el servicio médico, campañas de higiene y seguridad, Ausentismo y accidentes.
7. Plantación de recursos humanos: sus funciones son el inventario de recursos humanos, rotación y auditoria de personal.

2.3 IMPORTANCIA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Los cinco temas más importantes en el área de Recursos Humanos son:

Planificación de los Recursos Humanos

Análisis y Diseño del Trabajo

Reclutamiento y Selección
Evaluación y Revisión del Desempeño
Administración de Sueldos y Salarios

Todos estos puntos están estrechamente ligados como funciones básicas en el área de recursos humanos; es importante la planificación de los recursos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de las metas de la organización; el análisis y diseño de puestos nos permite conocer las tareas y actividades de todos los puestos dentro de la organización, esto sirve como referencia a otras funciones de la gerencia de recursos humanos como el reclutamiento y la selección, capacitación, evaluación del desempeño y administración de sueldos.

El reclutamiento y selección permite escoger, evaluar al personal idóneo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La evaluación y revisión del desempeño permite evaluar en dos aspectos: tanto al empleado para ver su desempeño y para la organización evaluando qué tan bien se ha realizado la selección y cómo se encuentra el puesto. En cuanto a administración de sueldos y salarios, esto representa un factor importante para motivar a los empleados.

Una planificación de recursos humanos permite suministrar el personal justo y necesario en el momento adecuado, ello debe estar de la mano con el planeamiento estratégico de la organización. El análisis y diseño del trabajo determina las tareas y actividades que serán desempeñadas por un grupo de personas, ayuda a otras funciones de la gerencia de recurso humanos como son: reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño, administración de sueldos y salarios y a un mejor entendimiento del puesto por parte del personal nuevo.

El reclutamiento y selección, determina la calidad de empleado que obtendrá la empresa. Mediante esta función se escoge a la persona adecuada e idónea para ocupar el puesto en necesidad, se realizan las evaluaciones pertinentes determinando el perfil de los candidatos para un desempeño satisfactorio al momento que ocupe el puesto. El reclutamiento puede realizarse mediante convocatoria interna, o externa. La primera tiene mas ventajas debido a que es menos costosa, genera un clima positivo en la organización, pero ello depende si lo que la empresa esta buscando se encuentra dentro de la organización, la segunda requiere de una convocatoria mediante diversos medios, los periódicos y las revistas son importantes en este proceso. Se obtiene mayor cantidad de candidatos generalmente.

En cuanto a la evaluación y revisión del desempeño es un aspecto también importante, porque permite conocer si se ha llevado a cabo una selección adecuada del personal. Así como mide el desempeño de los empleados y sirve de guía para políticas de aumento y evaluación de cómo se encuentra la organización para implantar políticas de capacitación, rotación de personal, etc.

La administración de sueldos y salarios es un factor motivante en el desempeño de los empleados, es importante que la empresa pague lo justo, teniendo en cuenta factores internos como capacidad de pago y competencia en el mercado laboral para la permanencia de los empleados dentro de la organización. Las evaluaciones de desempeño juegan un papel importante en la política de aumentos de salario se debe tener especial cuidado con los factores a considerar en la evaluación.

2.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2.4.1 VALOR DE LA INFORMACIÓN

La información tiene un gran impacto en la toma de decisiones. Aunque no tiene valor absoluto, su valor está relacionado con quién la usa y en la situación de uso, por ejemplo:

El valor normativo de la información: Se refiere al conocimiento a priori o preliminar que tenemos acerca de la ocurrencia de los eventos los cuales son relevantes para nuestras decisiones (probabilística).

El valor realístico de la información: Es el de reconocer que la información apoya las decisiones. Las acciones tomadas afectan a los logros de desempeño.

El valor subjetivo de la información: Refleja la impresión comprendida de la gente para la información.

2.4.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMPUTARIZADOS

Su definición es la siguiente: conjunto de elementos que interactúan entre sí para manipular, crear y consultar información, que ayuda a la toma de decisiones. Está constituido por los siguientes componentes:

Hardware: equipo computacional.

Software: todos los programas computacionales.

Personal: personal encargado del mantenimiento.

Archivos: conjunto de datos.

Procedimientos: Políticas para el uso del sistema y entrega de información a los usuarios.

2.4.3 CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los Sistemas de Información se clasifican de la siguiente manera:

1. Sistema de procesamiento de datos. Procesa grandes volúmenes de información. Para mejorar las actividades rutinarias. Procesos bien estructurados. Genera resúmenes. Procesos de almacenamiento y recuperación, cálculos, clasificación y ordenamiento.
2. Sistema de información gerencial. Toma en cuenta la función del procesamiento de datos. Soporta una gran gama de tareas organizacionales, más que los sistemas procesadores de datos, incluyendo análisis, decisión y toma de decisión; como ayuda. Se basa en hechos pasados. Reparte la información relevante para una buena toma de decisión. Procesos bien estructurados y periódicos.
3. Sistema de apoyo a la toma de decisiones. Reportes únicos. Procesos semi o no estructurados. Factores que afectan a la toma de decisión son desconocidos o poco accesibles. Interactivo es decir puede conducir a otros requerimientos. Ayuda a la toma de decisión. No tiene una base datos como los anteriores o si los tiene son insuficientes. Se manipula la información según las necesidades del usuario.
4. Sistemas expertos. Lenguaje natural (inteligencia artificial) Toma de decisión heurístico. No tiene una base de datos sino una base de conocimiento de

expertos. Responde a preguntas. Pide aclaraciones. Hace aclaraciones. Puede tomar decisiones o sugerencias. Aprende.

En general, un sistema de información, razona, deduce y hace juicios en diversos grados de dificultad

2.4.4 CICLO DE VIDA DEL DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN.

Definición del problema.

Fase del ciclo de vida del desarrollo de un sistema que consiste en verificar y documentar si realmente hay un problema y requiere ser resuelto desarrollando un sistema de información computarizado y dar la autorización para continuar con la siguiente fase "análisis de factibilidad".

En algunos casos un proyecto establecido termina en esta fase al verificar que con una mejor administración de recursos, personal, etc.; se puede resolver el problema, sin la necesidad de crear un nuevo sistema.

Función principal: Establecer la existencia de un problema.

Salida: Autorización para conducir un estudio de factibilidad

Herramientas: Ninguna (Recolección de datos)

Personal y tareas: Los usuarios o administradores notifican al analista la existencia de un problema.

Estudio de Factibilidad

En esta fase del ciclo de vida del desarrollo de un sistema se realiza un estudio de factibilidad económica, de recursos y operabilidad, para determinar si el desarrollo y/o compra y aplicación del proyecto es factible o no en la vida

real, es decir, se determina alternativas de solución del problema con el estudio del costo, recursos requeridos y su operabilidad. La administración determina si se continúa o no con el proyecto.

Función principal: Definir el problema determinar si el sistema nuevo es o no factible.

Salida: Estudio de factibilidad.

Herramientas: Técnicas de recolección de datos y estimación de requerimiento.

Personal y tareas:

1. El analista recolecta la información sobre es problema.
2. El analista efectúa estimaciones de los recursos involucrados en las posibles soluciones.
3. El analista realiza estimaciones para la fase siguiente: análisis
4. La administración decide si continúa o no con el proyecto.

Análisis

En esta fase del ciclo de vida del desarrollo de un sistema se determina el ¿Qué requieres que el sistema realice?, es decir, se obtiene todo lo que el sistema debe de realizar, tales como: procesos, almacenamiento, reportes, datos de entrada y salida, etc.; y representar estos requerimientos en forma funcional.

Función principal: Determinar los requerimientos del sistema propuesto.

Salida: Especificación funcional.

Herramientas: Técnicas de recolección de datos, diccionario de datos, diagramas de flujo de datos, especificaciones de procesos, modelado, diagramas del sistema, etc.

Personal y tareas:

1. Los usuarios deben involucrarse altamente en el proceso.
2. El analista estudia y documenta el sistema actual para identificar sus fuerzas y debilidades.

3. El analista prepara una lista de requerimientos del nuevo sistema.
4. El analista describe las funciones del nuevo sistema.
5. El analista prepara un prototipo del nuevo sistema.

Diseño

En esta fase del ciclo de vida del desarrollo de un sistema se determina el cómo realizará o cumplirá los requerimientos del sistema propuesto, es decir se especificará explícitamente como quedará y programará el sistema tanto en: hardware, estructura funcional, pantallas, reportes, procesos, etc.

Función principal: Diseñar el nuevo sistema que cumpla con los requerimientos de los usuarios y la administración.

Salida: Diseño del sistema (en papel).

Herramientas: Diccionario de datos, diagramas de flujo de datos, especificaciones sistema, diseño de formas de entrada y salida.

Personal y tareas:

1. El analista selecciona y ordena el hardware y software necesarios.
2. El analista transforma la especificación funcional obtenida en el análisis a diagramas de diseño.
3. El analista incorpora medidas de seguridad al nuevo sistema.
4. El analista diseña formas de entrada y salida.
5. Se diseña la base de datos.
6. Los usuarios, administradores, y el analista revisan las especificaciones de diseño para mantener exactitud e integridad.

Codificación

Función principal: Codificación y probar los programas.

Salida: Programas codificados y probados que cuenten con la aprobación del usuario y la documentación correspondiente.

Herramientas: Programación estructurada, procedimientos de pruebas y procedimientos de documentación.

Personal y tareas:

1. El analista prepara la instalación del equipo necesario.
2. El analista planea y supervisa la codificación, prueba y corrección de los programas.
3. Los programadores escriben los nuevos programas o modifican los que se componen.
4. El analista planea los procedimientos de prueba.
5. El grupo de pruebas verifica los programas.
6. Los usuarios verifican las funciones del sistema.
7. El analista supervisa la preparación de la documentación del usuario y entrenamiento requerido.

Conversión

Esta fase del ciclo de vida del desarrollo de sistemas de información consiste en poner a funcionar el nuevo sistema, es decir, se establece la capacitación de los usuarios, quien realizará la capacitación, como se realizará la conversión, evaluar la productividad del nuevo sistema, políticas de uso del sistema, aseguramiento del sistema, etc.

Función principal: Pasar del sistema anterior al nuevo.

Salida: El sistema en operación.

Herramientas: Programas de transferencia automática de datos.

Personal y tareas:

1. El analista planea y supervisa la conversión.
2. Los programadores instalan el software.
3. El grupo encargado de la captura de datos realiza la entrada al nuevo sistema.
4. El staff de operaciones inicia la utilización del nuevo sistema hasta que se libere totalmente.

3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

3.1 ESTRUCTURA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Esta empresa es una de las empresas más grandes e importantes de Monterrey, esta formada por 6 plantas y 31 unidades de distribución, en cada una de las cuales hay un departamento de Recursos Humanos.

Las 6 plantas se encargan de abastecer del producto a las unidades de distribución. Las unidades de distribución a su vez cuentan con agencias, estas agencias son las que se encargan de llevar el producto al usuario final.

El área de Recursos Humanos en ésta organización está dividida de la siguiente manera:

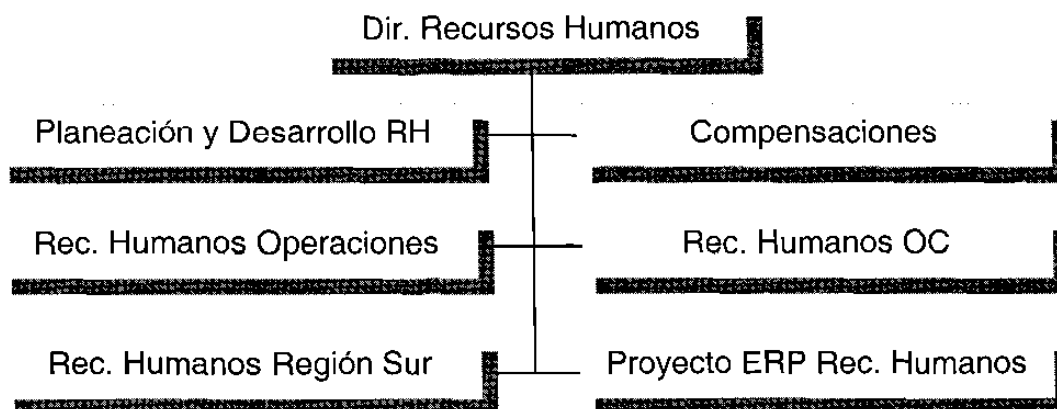


Figura 3 – 1 Organigrama Recursos Humanos

El alcance de esta tesis solo abarca el área Recursos Humanos OC (Oficina Central). Dentro de esta área están los siguientes departamentos

- Personal
- Reclutamiento
- Comunicación Institucional
- Servicios de Oficina

3.1.1 PERSONAL

Este departamento se encarga de llevar la Nómina y todos sus procesos como son pago de sueldos y salarios, aguinaldo, prima vacacional, tiempo extra y prestaciones adicionales como el fondo de ahorro, vales de despensa, gasolina, etc.; registro y baja de empleados en el IMSS, el pago de los Impuestos y declaraciones de los empleados ante SHCP.

3.1.2 RECLUTAMIENTO

El departamento de Reclutamiento es el encargado de conseguir el personal que se necesita en la organización. Se encarga de recibir los curriculum de candidatos y darle seguimiento, actualizar los curriculum, buscar candidatos en bolsas de trabajo y entrevistarlos.

Cuando una persona es candidato a ser contratado, el departamento está encargado de aplicarle los exámenes psicométricos y médicos y evaluarlos. Y ya una vez contratado se encarga de darles la inducción a la empresa.

3.1.3 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Este departamento está encargado de la toda la comunicación de noticias importantes dentro de la empresa, los cursos y diplomados, así como de la capacitación.

El departamento cuenta con el canal XHCCM el cual sirve de enlace en toda la empresa y sirve para poder impartir entrevistas de personas de interés para la organización así como de comunicados de la alta gerencia. También el departamento, se encarga de nuevos foros, videoconferencias, cursos y diplomados a través de la Universidad Virtual, e-learnign y cursos de inglés para los socios, además se encarga de toda la publicidad de los mismos.

3.1.4 SERVICIOS DE OFICINA

Este departamento de encarga de nuevos proyectos como por ejemplo la construcción de un nuevo edificio, también se encarga de las remodelaciones

de los edificios y oficinas. Se encarga del mantenimiento de las oficinas y los edificios, del mobiliario y equipo, de la electricidad y plomería, y también de las comunicaciones y la telefonía.

También cuenta con el CAS (Centro de Atención y Servicio) el cual se encarga de los registros de problemas como por ejemplo falla de balastras, del clima, mover muebles de la oficina y de las peticiones de artículos de oficina.

3.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Los sistemas de información que se utilizan en esta organización son importantes. El área de recursos humanos maneja varios sistemas de información, desde aquellos desarrollados en la empresa (internos) que cumplen con las necesidades de cierto departamento hasta los que están en el mercado.

El desarrollo de un sistema en el área de recursos humanos de la Oficina Central de la organización se realiza de la siguiente manera: el usuario ve que hay una necesidad o una tarea que piensa que se puede automatizar en su departamento y llama al departamento de sistemas; éste a su vez escucha al usuario, analiza el problema y si siente que es factible la creación de un sistema entonces propone un prototipo. Si el prototipo es del agrado del usuario se continúa con su desarrollo, si no se hacen ajustes hasta que quede del agrado del usuario.

Cuando el prototipo es aceptado, el sistema se desarrolla, se hacen las pruebas, se instala y se le da capacitación al usuario de cómo usarlo y qué

ventajas y beneficios puede encontrar ya sea que el sistema sea nuevo o con un sistema anterior.

Los sistemas de información utilizados en el área de Recursos Humanos de la organización son:

- Inducción
- Psycowin
- Bolsa de trabajo
- Vacaciones
- Sistema de seguro de gastos médicos mayores
- Sistema Único de Recursos Humanos (SURH)
- HOTLINE

3.2.1 INDUCCIÓN

Este sistema se utiliza en el departamento de Comunicación institucional y sirve para dar una inducción al personal de nuevo ingreso. Cuenta con tres módulos, que son: 1) FEMSA, donde se describe el grupo FEMSA, cómo está formado y sus divisiones. 2) Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma, donde se describe la historia de la empresa, sus inicios, fundadores, su misión, visión y valores, las marcas de cerveza que fabrica, el salón de la fama y el ITESM. 3) Cultura Cervecera, donde se describe la historia de la cerveza, los tipos de cerveza, cómo se fabrica y como se envasa.

3.2.2 PSYCOWIN

Este sistema se utiliza en el departamento de Reclutamiento y es una herramienta que evalúa los exámenes psicométricos que se aplican a candidatos a un puesto, también evalúa la inteligencia de una persona, personalidad, inteligencia emocional, determina el IQ, etc.

Los tipos de exámenes que evalúa son: Therman, Gordon, Cleaver y Barsit

3.2.3 BOLSA DE TRABAJO

Al igual que el sistema anterior, este sistema se utiliza en el departamento de Reclutamiento. El sistema de bolsa de trabajo es una página WEB, que se encuentra disponible para que cualquier persona deje su curriculum vitae en ella. Esta página esta dividida en 7 secciones las cuales son: 1. Datos Generales, 2. Áreas de interés, 3. Actividades sociales, 4. Trayectoria laboral, 5. Familiares, 6. Recomendantes y 7. Datos físicos.

Estos datos quedan almacenados en una base de datos. Este sistema también cuenta con un módulo de consulta o buscador de candidatos que estén en la base de datos; los reportes se sacan de acuerdo a las habilidades, conocimientos o áreas de interés que se requiera que los candidatos tengan.

3.2.4 VACACIONES

Es utilizado en el departamento de Personal y ayuda en la administración de las vacaciones del personal, así como el pago de la prima vacacional. Cuenta con 2 módulos, el primero es una página WEB en la cual los socios hacen sus solicitudes de vacaciones de acuerdo a los días pendientes que tengan, Si el socio es jefe entonces también puede autorizar las vacaciones de sus subordinados.

El otro módulo es el administrador, en el cual se actualizan las vacaciones de los socios, prescribe éstas a un determinados período, paga la prima vacacional. Este módulo tiene interacción con SURH, que es el sistema de nómina.

3.2.5 SISTEMA DE SEGURO DE GASTOS MÉDICOS MAYORES

Es utilizado en el departamento de Personal. Ayuda a la administración de los seguros de gastos médicos mayores. Crea reportes y un archivo que se entregan a la aseguradora, y lleva un control de cuando se vencen las pólizas de seguros.

3.2.6 SISTEMA ÚNICO DE RECURSOS HUMANOS (SURH)

Es utilizado en el departamento de Personal. Maneja la nómina (reparto de utilidades, aguinaldo, compensaciones, prestaciones del trabajador), tiene un inventario de personal (datos del trabajador, historia laboral, familia, etc.), hace el cálculo de impuestos, lleva un control de todas las percepciones y

deducciones del trabajador, además genera los archivos para interfase con el IMSS.

3.2.7 HOTLINE

Este sistema se utiliza en el departamento de Servicios de Oficina. Registra las peticiones de los servicios de oficina, lleva un control de todas las llamadas que se hacen para atender un problema de los servicios de oficina como son arreglar un clima, mover un mueble, cambiar una balastra, además registra quién atiende el problema, da una fecha tentativa de solución y registra qué se hizo para resolver el problema

4 INVESTIGACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ACTUALES

4.1 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS

Como vemos, los sistemas de información en esta empresa, nos ayudan en el área de Recursos Humanos. La forma de evaluar el funcionamiento de éstos sistemas fue aplicando una pequeña encuesta a los usuarios de dichos sistemas.

La encuesta está formada por nueve preguntas que fueron aplicadas a diez usuarios. El objetivo de esta encuesta es analizar qué tantas facilidades están brindando los sistemas que se utilizan en el área de Recursos Humanos, así como detectar áreas de oportunidad y analizar si la información es confiable.

La encuesta aplicada fue la siguiente:

Encuesta Herramientas utilizadas en el área de Recursos Humanos

1. Facilidad que brinda la herramienta para realizar el trabajo.
Excelente Bueno Regular Malo
2. La automatización de la integración de la información de otros sistemas para ser utilizada en las herramientas.
Excelente Bueno Regular Malo
3. Rapidez de los procesos del sistema que maneja.
Excelente Bueno Regular Malo
4. Seguridad de la información.
Excelente Bueno Regular Malo
5. Control de la información que ha sido procesada.
Excelente Bueno Regular Malo
6. Comunicación para la transferencia de información entre los sistemas.
Excelente Bueno Regular Malo
7. Redundancia de información.
Excelente Bueno Regular Malo
8. Confiabilidad de la información que se obtiene del sistema.
Excelente Bueno Regular Malo
9. El sistema brinda la información necesaria para su trabajo.
Excelente Bueno Regular Malo

Figura 4 – 1 Encuesta

4.2 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

La finalidad de evaluar los sistemas es la de determinar si estos brindan la ayuda necesaria para el área de Recursos Humanos de la Oficina Central de la empresa y que estos sistemas trabajen con la seguridad requerida para este tipo de información.

Con la evaluación básicamente analicé tres áreas Amigabilidad de la herramienta, Seguridad de la información y Calidad de la Información que brindan.

Los resultados de la evaluación los presentaré basándome en estas tres áreas que menciono.

4.2.1 AMIGABILIDAD DE LA HERRAMIENTA



Figura 4 – 2 Facilidad que brinda la herramienta para realizar el trabajo

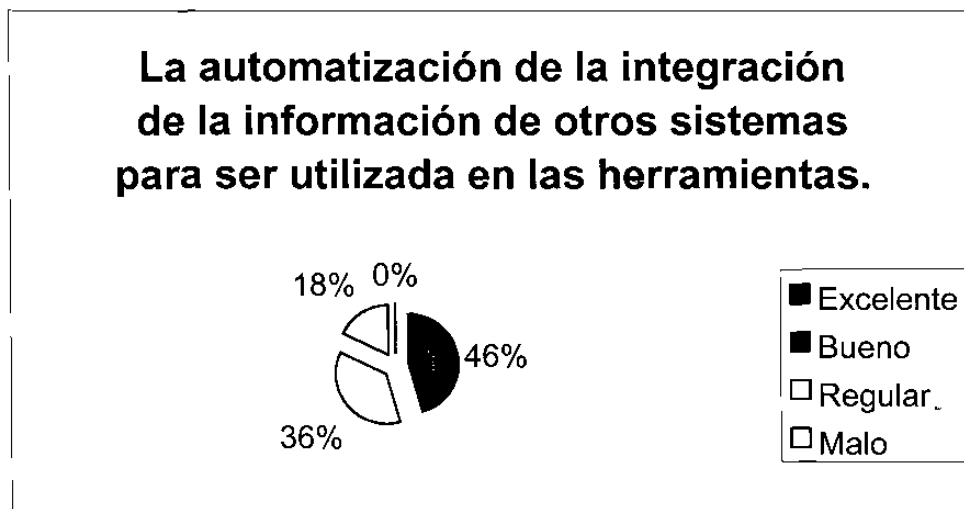


Figura 4 – 3 La automatización de la integración de la información de otros sistemas para ser utilizada en las herramientas

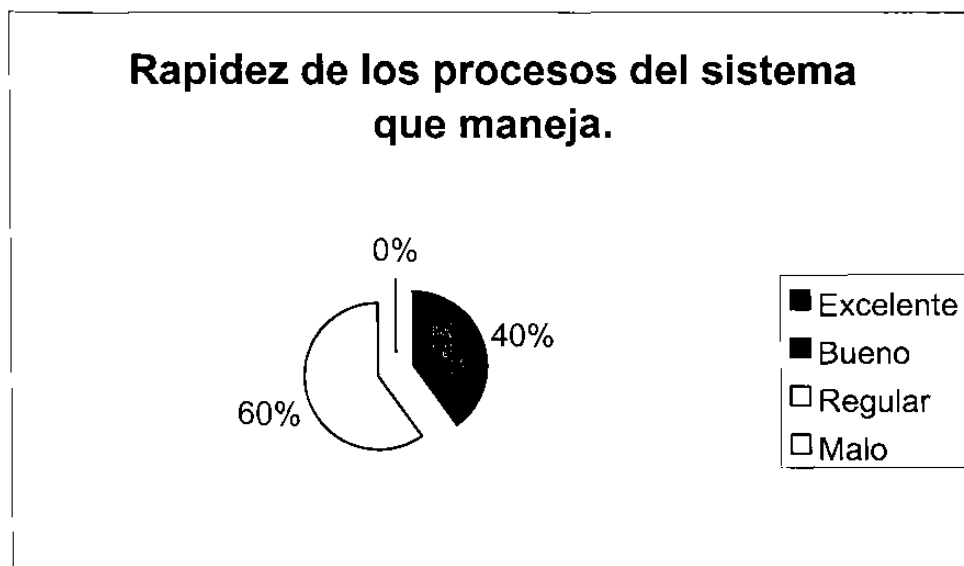


Figura 4 – 4 Rapidez de los procesos del sistema que maneja

4.2.2 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

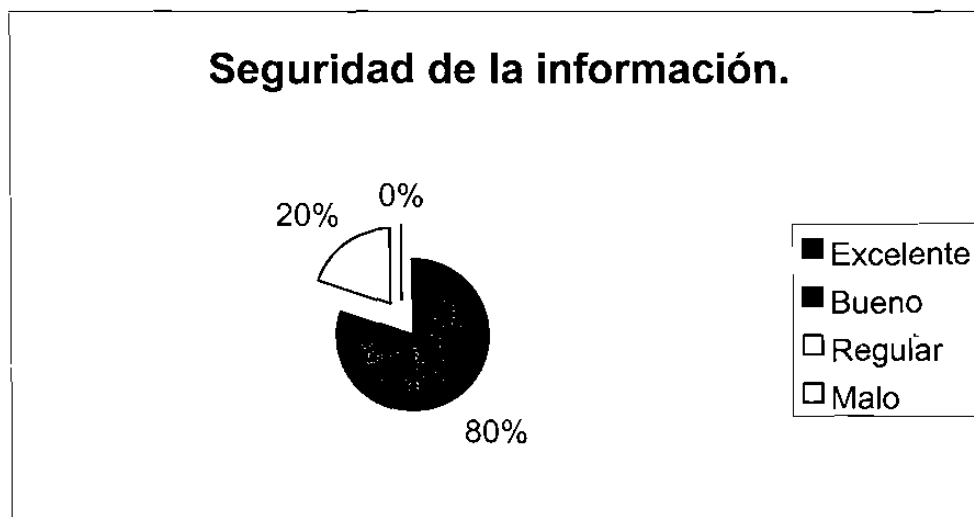


Figura 4 – 5 Seguridad de la información

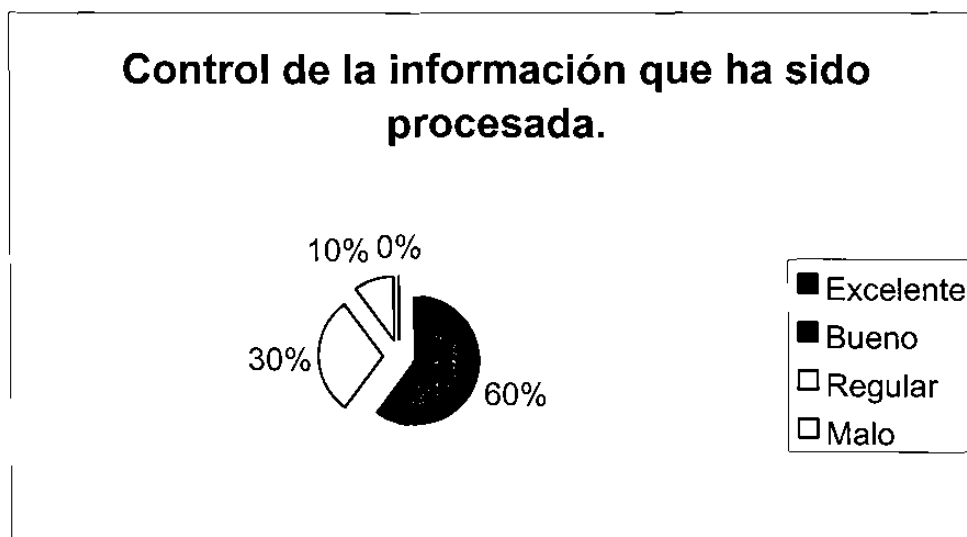


Figura 4 – 6 Control de la información que ha sido procesada

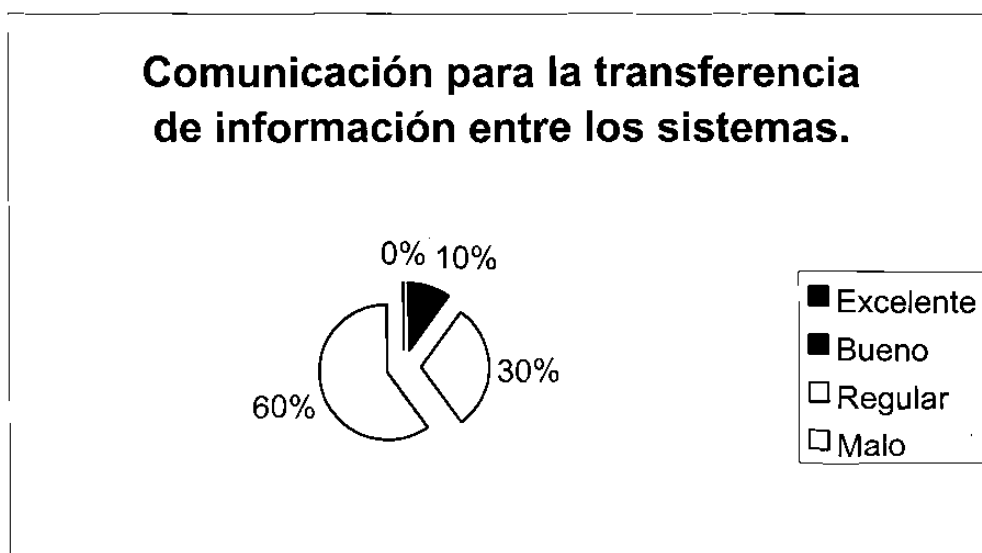


Figura 4 – 7 Comunicación para la transferencia de información entre los sistemas

4.2.3 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

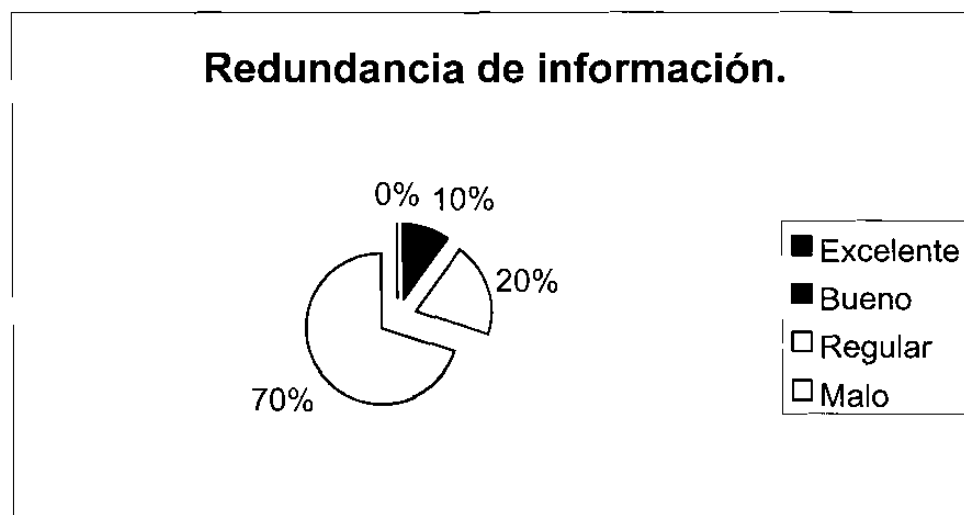


Figura 4 – 8 Redundancia de información

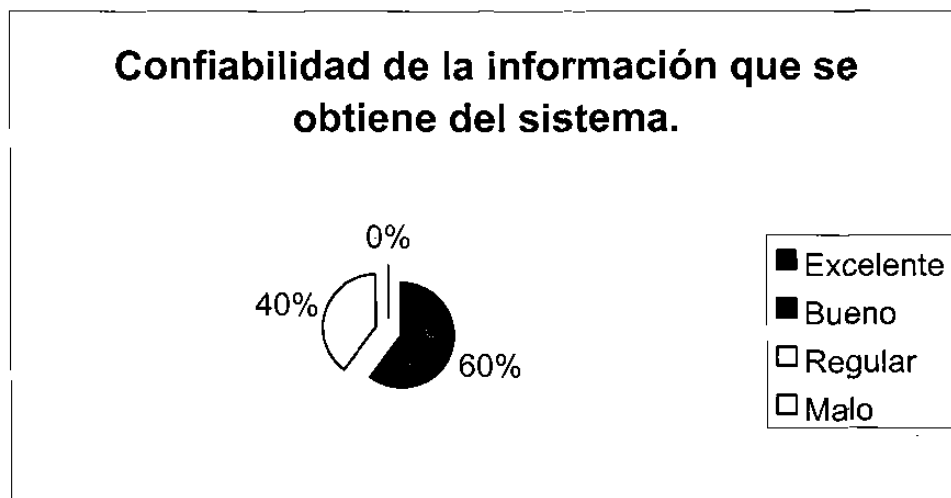


Figura 4 – 9 Confiabilidad de la información que se obtiene del sistema

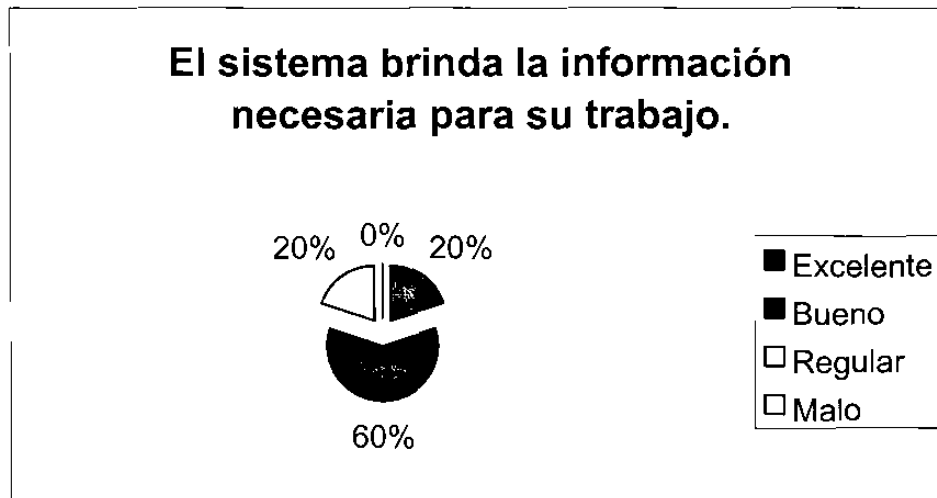


Figura 4 – 10 El sistema brinda la información necesaria para su trabajo

5 PARTICIPACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

5.1 VENTAJAS COMPETITIVAS QUE BRINDAN LAS HERRAMIENTAS

En esta empresa los sistemas de Información juegan un papel muy importante, ya que estos se han ido llevando a la mayoría de las áreas. El objetivo principal de los sistemas de información es brindarle a los clientes de los diferentes sistemas una herramienta de trabajo, es decir algo que les ayude a realizar su trabajo de una manera más fácil y segura.

Los Sistemas utilizados en el área de Recursos Humanos han ayudado mucho a quienes los utilizan debido a la cantidad de información que procesan. Estos sistemas han facilitado el control de la información ya que concentra mucha información en la Oficina Central.

Gracias a un enorme esfuerzo que han hecho Informática en conjunto con el área de Recursos Humanos se ha logrado contar con las interfaces necesarias para obtener toda la información requerida para realizar los procesos requeridos.

5.2 AREAS DE OPORTUNIDAD

Sin embargo en el área de Recursos Humanos existe una gran área de oportunidad para consolidar su información, a pesar de que se cuenta con interfaces entre los sistemas de información de los diferentes departamentos de Recursos Humanos, estas no son las suficientes, ya que no todos interactúan entre sí y los que sí interactúan tienen procesos que no son automáticos o que no lo son completamente.

El hecho de que los intercambios de información sean en base a creación de archivos de datos y que la información se encuentre en diversos sistemas e incluso en algunos casos en diferentes plataformas hay una gran probabilidad de errores al realizar las interfaces.

El área está expuesta a que un problema de comunicación interfiera en el tiempo para realizar un proceso.

También el hecho de contar con diversos sistemas hace que para reunir información el proceso sea lento y tedioso.

5.3 PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

La empresa maneja mucha información y requiere de un sistema que le dé la información actualizada y en el momento en el que la pida.

Las mejores soluciones que se puede hacer con esta empresa son:

- c) Hacer un sistema integral en conjunto con el departamento de informática.
- d) Comprar un sistema ERP.

La primera opción es que el departamento de informática cree un sistema para el departamento de recursos humanos de la Oficina Central de la Empresa. Este sistema integraría las 4 áreas de Recursos Humanos OC: Personal, Reclutamiento, Comunicación Institucional y Servicios de Oficina, tendría la información actualizada, en línea y en tiempo real; cubriría todos los sistemas actuales por lo que estos gradualmente se irían eliminando. Este sistema abarcaría toda la información del empleado desde que inicia en la empresa, datos generales (nombre, edad, familia, etc.) los exámenes psicométricos y médicos, los conocimientos que tiene, idiomas que sabe; cursos, seminarios y diplomados que tiene, su currículum vitae; así como la información en la compañía; cursos seminarios y diplomados que la compañía le ha dado o que él ha tomado por su cuenta, tiempo en la compañía, puestos que ha ocupado, cuáles puede ocupar y lo que le falta para ocupar otros puestos.

La segunda opción es un ERP. Un ERP, cuyas siglas significan Enterprise Resource Planning, es una solución para planificación de recursos de una organización, que administra y controla el flujo de información en los procesos que se realizan en todas las áreas como Finanzas, manufactura, distribución, inventarios, transporte, recursos humanos, etcétera. Un ERP es una solución integral que le permite, por ejemplo, planear los productos, comprar partes, administrar inventarios, interactuar con proveedores, atender a clientes, rastrear órdenes, controlar finanzas y administrar recursos humanos, entre otras cosas.

Operar con un sistema ERP requiere de un cambio de cultura, la integración y facilidades que proporciona establece un marco infinito de alternativas para el trabajo en equipo, disciplina operativa y medición del desempeño. Puede decirse que un ERP es más que un software, define procesos donde la información es estándar y común para toda la empresa, de tal forma que cualquier persona autorizada puede obtener datos en línea.

ERP nació a partir de otros conceptos como MRP (Materials Requirement Planning) y MRP II (Manufacturing Resource Planning) que estaban más orientados a la planeación y explotación de la información del área de Manufactura e inventarios. Puede decirse que un ERP es más que un software, define procesos donde la información es estándar y común para toda la empresa, de tal forma que cualquier persona autorizada puede obtener datos en línea.

5.4 VENTAJAS DE LAS PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

Ventajas – Desventajas de hacer un sistema integral en conjunto con el departamento de informática.

- g) Solo es para Oficina Central.
- h) Relativamente barato.
- i) Tiempo corto para implantar.
- j) Cubre solo Recursos Humanos.
- k) No es parametrizable.
- l) No hay cambio de cultura organizacional.

Ventajas – Desventajas de Comprar un sistema ERP.

- j) Es para toda la empresa.
- k) Es muy caro.
- l) Mucho tiempo para implantar.

- m) Cubre todas las áreas (Recursos Humanos, Finanzas, Manufactura, Distribución, Inventarios, etc.).
- n) Es parametrizable y puede cambiarse en cualquier momento.
- o) Requiere de un cambio de cultura organizacional.
- p) Se implementan las mejores prácticas de negocio.
- q) Cubre las necesidades de casi cualquier empresa, sin importar su giro comercial.
- r) Es modular y por proceso de negocio.

5.5 PROPUESTA DEFINITIVA DE SOLUCIÓN

De las dos propuestas vistas en el punto anterior, la que yo considero es la mejor, es la de la compra del ERP; esto es porque tiene muchas más ventajas que la otra propuesta, además no es un sistema nuevo, ya muchas empresas lo han implantado con éxito y sus procesos han mejorado, impactando en competitividad y servicio al cliente.

En la actualidad existen varias empresas, del ramo cervecero, a nivel internacional que han implementado ERP, convirtiéndose en una herramienta cada vez más necesaria para competir en los mercados.

Además, los sistemas ERP son modulares y por proceso de negocio y la decisión de cuáles módulos se implantan está en manos de la situación particular de cada empresa.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

La empresa cuenta con varios sistemas de información que le ayudan en el área de Recursos Humanos de la Oficina Central. Estos sistemas son de gran ayuda para la organización del personal.

La empresa ha crecido enormemente, y la Oficina Central no es la excepción, sin embargo los sistemas actuales no son suficientes para las necesidades que el área de Recursos Humanos tiene.

La empresa esta consciente que si quiere seguir siendo competente necesita de sistemas que cumplan las expectativas de los clientes y que permitan tener la información en línea, actualizada y en tiempo real.

La empresa tiene muy claro las áreas de oportunidad de sus sistemas actuales. Y tiene un gran interés en realizar el cambio para mejorar todos los procesos del área de Recursos Humanos.

La empresa no tiene un sistema integral que cubra las necesidades del área de recursos humanos.

6.2 RECOMENDACIONES

La propuesta de solución que recomiendo es la de la implantación de un ERP, el cual es una solución que cubre las necesidades de casi cualquier empresa, sin importar su giro comercial, muy particularmente la industria de alimentos y bebidas.

El ERP ayudará a la empresa a administrar bien todo su personal, su información, así como paso dentro de la organización, es decir, cursos que se le han dado, puestos, sueldos, puestos que puede ocupar, etc.

BIBLIOGRAFÍA

Autor: Baggini, Alejandra

Libro: <http://www.monografias.com>

Autor: Goicochea Paredes, Pablo

Libro: <http://www.monografias.com>

Autor: Cruz Cruz, Yara

Dueñas A., B. Alejandra

Muñiz A., Santa E.

Toriz R., Mariana

Libro: <http://webdia.cem.itesm.mx>

LISTADO DE FIGURAS

Figuras	Página
Figura 3 – 1 Organigrama Recursos Humanos.....	29
Figura 4 – 1 Encuesta.....	37
Figura 4 – 2 Facilidad que brinda la herramienta para realizar el trabajo...	38
Figura 4 – 3 La automatización de la integración de la información de otros sistemas para ser utilizada en las herramientas.....	39
Figura 4 – 4 Rapidez de los procesos del sistema que maneja.....	39
Figura 4 – 5 Seguridad de la información.....	40
Figura 4 – 6 Control de la información que ha sido procesada.....	40
Figura 4 – 7 Comunicación para la transferencia de información entre los sistemas.....	41
Figura 4 – 8 Redundancia de información.....	41
Figura 4 – 9 Confiabilidad de la información que se obtiene del sistema...	42
Figura 4 – 10 El sistema brinda la información necesaria para su trabajo...	42

GLOSARIO

Administradores. Personas que administran los sistemas de información.

Analistas. Personas que diseñan y construyen los sistemas de información.

Archivos. Conjunto de datos.

Automatización. Hacer automática una tarea.

Base datos. Conjunto de información almacenada. Una serie de datos organizados.

Diagramas de flujo de datos. Diagrama que muestra el flujo que seguirán los datos de un programa computacional.

ERP. Enterprise Resource Planning

Estudio de Factibilidad. Determina si un sistema es conveniente que se haga o no.

Hardware. Equipo computacional.

IQ, Coeficiente Intelectual

Página WEB. Página de una red Intranet o de Internet que muestra información ya sea estática o dinámica.

Pantallas. Ventanas que son parte de un programa computacional.

Plataformas. Vea Sistema Operativo.

Procedimientos. Políticas para el uso del sistema y entrega de información a los usuarios.

Programación estructurada. Técnica de programación que consiste en adaptar al mundo real en un programa computacional.

Programadores. Personas que escriben el código de un programa computacional.

Recursos Humanos. Área de una empresa que se encarga de desarrollar y administrar las políticas, programas, procedimientos que provea una estructura organizativa, eficiente, trabajadores capaces, oportunidad de progreso, satisfacción en el trabajo y seguridad en el mismo de todos los trabajadores.

Redundancia de información. Información que se repite en varios sistemas de información o bases de datos

Reportes. Programa computacional que muestra los datos más importantes.

Sistemas de información computarizados. Conjunto de elementos que interactúan entre sí para manipular, crear y consultar información, que ayuda a la toma de decisiones. Está constituido por los siguientes componentes:

Sistema Operativo. Programa computacional que administra las tareas de una computadora

Software. Todos los programas computacionales.

Usuarios. Personas que hacen uso de los sistemas de información.

RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

Mi nombre es Oscar Leonardo Hernández Espinosa, nací el 6 de septiembre de 1977, en San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México.

Mis padres son el Sr. José Angel Hernández Charles y la Sra. Ma. Josefina Espinosa Tovar. Mis hermanos son José Angel Hernández Espinosa, Ivonne del Roble Hernández Espinosa y Violeta Irene Hernández Espinosa.

Cursé mis estudios universitarios en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtuve el título de Ingeniero Administrador de Sistemas en la generación 1994-1998.

Comencé a trabajar cuando cursaba el 6º semestre, en el club de Informática de la UANL; mis actividades eran dar soporte técnico al equipo de cómputo de la torre de la Rectoría, es decir, solucionar problemas tanto de software como de hardware. Trabajé desde enero hasta diciembre de 1997. Hice mi servicio social en la empresa Prolec GE S.R.L. de C.V de diciembre de 1997 a Agosto de 1998, y mis actividades también eran dar soporte técnico al equipo de cómputo de la empresa. Después trabajé en la empresa Softtek S.A. como Ingeniero de Software, trabajé de agosto de 1998 a Agosto de 1999, aquí mis actividades eran conversión, migración y desarrollo de sistemas.

Actualmente trabajo para una empresa consultora de sistemas, BeSa Consulting S.A. DE C.V., entré en septiembre de 1999. En esta empresa estoy asignado a la empresa Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma. Mis actividades son el análisis y desarrollo de sistemas del departamento de Recursos Humanos de Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma.

