



**FACULTAD DE POSTGRADO
TESIS DE POSTGRADO**

**ESTUDIO EXPLORATORIO DE LA OPORTUNIDAD DE
DIGITALIZAR LA INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS EN LA SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL DE HONDURAS**

SUSTENTADO POR:

**GABRIELA LIZETTE CASTRO AYALA
JAMES ISAAC ALDANA FLORES**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA M.D.C, HONDURAS, C.A.
JULIO 2016**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTINEZ

MIRALDA

VICERECTOR ACADÉMICO

MARLON BREVE REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

**ESTUDIO EXPLORATORIO DE LA OPORTUNIDAD DE
DIGITALIZAR LA INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS EN LA SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL DE HONDURAS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS POR OPTAR AL TÍTULO DE
MASTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

ASESOR

HENRY LEONEL ANDINO VELÁSQUEZ

MIEMBROS DE LA TERNA:

PATRICIA VILLALTA

FERNANDO PEÑA CABUS

GERARDO LUJANO



FACULTAD DE POSTGRADO

**ESTUDIO EXPLORATORIO DE LA OPORTUNIDAD DE
DIGITALIZAR LA INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS EN LA SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL DE HONDURAS**

**GABRIELA LIZETTE CASTRO AYALA
JAMES ISAAC ALDANA FLORES**

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad evaluar y determinar el impacto de la digitalización y el uso de un sistema de información para la búsqueda, manejo y control de la información que utiliza el departamento de recursos humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras.

A través de una evaluación de la situación actual del departamento de recursos humanos y con la medición de los tiempos de ejecución de sus procesos, se podrá determinar la necesidad de la conversión de la documentación de papel a digital. Con el apoyo de casos de éxito de otras instituciones tanto privadas como gubernamentales es posible crear escenarios para la digitalización del departamento. Logrando de esta forma establecer los beneficios a obtener al implementar un proyecto de digitalización en el departamento de recursos humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad de Honduras.

Palabras claves: Digitalización, Recursos Humanos, Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras



FACULTAD DE POSTGRADO

**ESTUDIO EXPLORATORIO DE LA OPORTUNIDAD DE
DIGITALIZAR LA INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS EN LA SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL DE HONDURAS**

ABSTRACT

The present study aims to evaluate and determine the impact of digitalizing and making use of information systems for the search, management and control of the information used by the department of Human Resources in the Ministry of Labor and Social Security of Honduras.

Through an assessment of the current situation of the Human Resources department and the measuring of the runtimes for the main processes carried by the department, it is possible to determine the need of the conversion of paper based documents into digital data. With the support of several success stories of digitalization implementation on both private and government institutions, the creation of possible scenarios for the scanning of the department's information will be obtainable. With the finality of being able to establish the benefits gained by implementing a digitalization project in the department of Human Resources of the Ministry of Labor and Social Security of Honduras.

Key words: Digitalization, Human Resources, Ministry of Labor and Social Security of Honduras

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis compatriotas hondureños, porque podamos siempre dar lo mejor de nosotros mismos y busquemos la igualdad, la eficiencia, la colaboración, la honestidad y la paz en nuestros trabajos y diario vivir.

GABRIELA LIZETTE CASTRO AYALA

Este logro se lo dedico a mi madre y mi padre por siempre estar buscando lo mejor de mí. A todos aquellos que apostaban a que me rendiría a medio camino.

JAMES ISAAC ALDANA FLORES

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios, por siempre ser mi guía en mi vida. A mi familia por brindarme un apoyo inigualable en todas mis decisiones de vida, por todos los consejos otorgados y por darme ese empuje para que siempre pueda esforzarme y dar lo mejor de mí.

GABRIELA LIZETTE CASTRO AYALA

Le doy principalmente gracias a Dios por guiarme en este proceso y siempre estar cuidando de mí, a mis padres por apoyarme e incentivar me en todo momento y a mi novia por motivarme a superarme siempre.

JAMES ISAAC ALDANA FLORES

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 INTRODUCCIÓN.....	3
1.2 ANTECEDENTE.....	4
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.5 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	9
1.5.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	10
1.7 DELIMITACIÓN	10
1.8 DEFICIENCIAS.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	11
2.1 SITUACIÓN ACTUAL	16
2.1.1 ANTECEDENTES	18
2.1.2 ANÁLISIS FODA.....	21
2.1.3 SITUACIÓN ACTUAL	23
2.2 TEORÍA DE SUSTENTO	28
2.2.1 ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA.....	28
2.2.2 ANTECEDENTES DE LA METODOLOGÍA.....	29
2.2.3 ANÁLISIS CRÍTICO DE LA METODOLOGÍA.....	31
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN.....	32
2.4 INSTRUMENTOS UTILIZADOS	33
2.5 MARCO LEGAL.....	33
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	36
3.1 ENFOQUE.....	36
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2.1 ESTUDIO EXPLORATORIO	36
3.2.2 ESTUDIO DESCRIPTIVO.....	37
3.3 DISEÑO NO EXPERIMENTAL TRANSECCIONAL.....	37
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	2
3.5.1 ENTREVISTAS	2
3.5.2 ENCUESTAS	2
3.5.3 FUENTES DE LITERATURA.....	3
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS	3
4.1 SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA SECRETARÍA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE HONDURAS	3
4.2 RESULTADOS	4
4.2.1 RESULTADOS ENTREVISTAS	4
4.2.2 RESULTADOS ENCUESTAS	6
4.2.3 RESULTADOS POR EXPLORACIÓN Y OBSERVACIÓN	14

4.3 BENEFICIOS DE LA DIGITALIZACIÓN	15
4.4 IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN	17
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	19
5.1 CONCLUSIONES	19
5.2 RECOMENDACIONES	21
BIBLIOGRAFÍA	26
ANEXOS	28
ANEXO 1: PROCESO DE CAPACITACIÓN	28
ANEXO 2: PROCESO DE PETICIÓN DE VACACIONES	29
ANEXO 3: PROCESO DE PETICIÓN DE VACACIONES	29
ANEXO 4: PRINCIPALES PREGUNTAS REALIZADAS A LOS ENTREVISTADOS DE LA STSS DE HONDURAS	30
ANEXO 5: ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE RRHH DE LA STSS DE HONDURAS	31
ANEXO 6: EJEMPLO DEL SISTEMA DE BASES DE DATOS DE LOS EMPLEADOS DEL DINAF	33
ANEXO 7: AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DENTRO DE LA STSS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cantidad de Empleados Permanentes por Unidad, dentro de la STSS.20

Tabla 2. Análisis FODA, Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Encuesta del estudio Transformación Digital en RRHH Primer Estudio en España.....	6
Figura 2. Novedades en los Sistemas de Información Administrativos	11
Figura 3. Ranquin de países Centroamericanos utilizando (TIC) en sus gobiernos.....	15
Figura 4. Resumen de Pagos Realizados a Compañía Digitalizadora, Saldos en dólares.....	16
Figura 5. Oficinas Regionales de la STSS a Nivel Nacional	19
Figura 6. Resultados Encuesta Pregunta 1	7
Figura 7. Resultados Encuesta Pregunta 2	8
Figura 8. Resultados Encuesta Pregunta 3	9
Figura 9. Resultados Encuesta Pregunta 4	10
Figura 10. Resultados Encuesta Pregunta 5	11
Figura 11. Resultados Encuesta - Datos Demográficos	13

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Departamento de Recursos Humanos (RRHH) de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (STSS) de Honduras, no cuenta con un sistema/plataforma que contenga la información digitalizada de los empleados, lo cual le presenta limitantes al departamento para tomar decisiones en tiempo y forma de sus colaboradores. El presente trabajo investiga los resultados que influirían en la digitalización, de los documentos del departamento de RRHH en la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (STSS) de Honduras. Se tomará en cuenta el desempeño, las actividades que se realizan y el impacto que traerá la digitalización de la información en este departamento, centrandose en el servicio prestado a los empleados y exempleados de este ente.

1.1 INTRODUCCIÓN

El uso de las tecnologías para la conservación de los negocios se ha convertido en una necesidad imperativa para asegurar la continuidad de las operaciones. La preservación de la información es la herramienta base para lograr mantener una empresa a flote, ya que no solo permite el traspaso del conocimiento a los nuevos miembros, sino que a su vez acelera la toma de decisiones, hace los procesos más dinámicos y eficientes. Sin embargo en las instituciones de gobierno de los países Centroamericanos, este no es el caso, tal es el ejemplo de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras (STSS). El papel y lápiz son todavía las herramientas del día a día y son la forma como se lleva el control manual de las operaciones.

Para el área de Recursos Humanos (RRHH), su caso es aún más preocupante ya que ellos llevan todo el control de los expedientes de los colaboradores de la Secretaría archivados en documentos físicos en almacenes donde no solo están expuestos que estos se dañen por maltrato de uso, sino que también pueden sufrir daños o pérdidas por las condiciones ambientales a las que están sometidas (humedad, sol, agua, etc.). El departamento de RRHH ha tomado la iniciativa de comenzar un proyecto de digitalización de toda su documentación, comenzando por la parte primordial que es crear la base de datos de todos los colaboradores (más de 700 personas) que laboran entre las 19 oficinas regionales ubicadas en las diferentes zonas de Honduras.

Sin embargo la implementación de un proyecto de dicha magnitud no solo requiere de un presupuesto, sino que además depende de contar con la colaboración de las autoridades de la institución, para que se ponga a disposición del plan el personal necesario para el desarrollo del programa. Utilizando un método de investigación predominantemente cualitativo explorativo – descriptivo no transeccional y con el uso de una serie de entrevistas y encuestas aplicadas al personal de la STSS se podrá identificar que a pesar de que la Secretaría cuenta con el personal adecuado para el desarrollo de un programa para la conservación de la información en digital del departamento de RRHH, éste no cuenta con el apoyo por parte de las autoridades quienes han desviado la atención a proyectos de impacto más hacia afuera de la Secretaría. A su vez el personal de RRHH de la STSS, no cuenta con el conocimiento suficiente sobre los sistemas de información.

1.2 ANTECEDENTE

El acceso a la información es una de las principales razones por las cuales se puede retrasar o agilizar los procesos en las organizaciones. No es extraño que en las instituciones de Gobierno, especialmente aquellos de los países en vías de desarrollo, el acceso a la información aun sea un proceso tedioso y engorroso, tanto para uso interno como externo. Dicho escenario lo encontramos en la Secretaría de Trabajo y Seguridad de Honduras.

La Secretaría de Trabajo y Seguridad nació en 1930, a través del decreto N° 200, como una dependencia del estado... en 1996 luego de varias reformas a la estructura orgánico y funcional de la Ley General de la Administración Pública (Decreto 218-96), recibe el nombre de Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social (Secretaria, 2008). La STSS tiene el recurso humano distribuido a nivel nacional en una sede central, 15 oficinas regionales y 9 centros de cuidado infantil. La mayor concentración del personal se encuentra en la sede central de Tegucigalpa.

Desde su inicio esta secretaría manejo todos sus procedimientos y documentación en papel o manuscritos, de todos sus proyectos realizados, personal colaborador, registros administrativos, entre otros. Considerando la vasta cantidad de documentos y expedientes que el departamento de recursos humanos de la secretaría mantiene de todo el personal que la labora en dicha institución, la dirección del departamento tuvo que optar por hacer uso de centros de acopio y bodegas para el

almacenamiento de sus registros, algunos de los cuales se encuentran en el octavo piso del Edificio de Plaza Azul en la capital del país.

El uso de dichos centros de depósito ha contribuido a la pérdida de información de carácter valioso para el uso de la STSS. El control de sus empleados que se ha llevado de forma manual, en ciertas ocasiones ha incurrido en la discrepancia en la información a proveerle a sus propios colaboradores o a los entes como ser la Organización Internacional del Trabajo (OIT), quien ha apoyado a la Secretaría con capacitaciones para los empleados en diferentes temas relacionados al trabajo. La pérdida de documentos no solo se ha dado por el mal manejo en los centros de acopio, sino que también por la infestación de plagas como ser roedores, gusanos, insectos y otro tipo de animales que se alimentan del papel.

Como ha sido el caso de la STSS, en las mismas situaciones se han encontrado diferentes entes del Gobierno de hermanas repúblicas. En Argentina, el gobierno creó el Ministerio de Modernización, el cual como parte de sus funciones se ha dedicado a implementar y desarrollar proyectos de modernización en los diferentes ministerios del gobierno. Entre ellos se encontró el proyecto de la creación en el año 2004 del Área de Digitalización del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda de Argentina (Interior, 2015). Este departamento de digitalización se ha dedicado al escaneo y recopilación digital de los diversos documentos que se han utilizado en el Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda de Argentina. Con esta práctica lo que el departamento de Digitalización ha pretendido es poder cumplir con su misión de “preservar y difundir el patrimonio documental de la Nación en sus diferentes soportes, resguardados en el Archivo General de la Nación, a los efectos de lograr una mejor conservación de los documentos originales y permitir un mayor a la información contenida” (Interior, 2015).

En las instituciones de gobierno en donde la práctica de los procesos tiende a ser por tradición oral y no por eficiencia o innovación, no es raro que se encuentre una resistencia al cambio cuando se proponen proyectos de modernización, como lo menciona Mireia Ranera en su informe del Rol de los RRHH en la Transformación Digital de las Empresas: “ La transformación de los RRHH, el impacto de las nuevas tecnologías y el compromiso de los empleados en un entorno de continuos cambios es clave para las empresas que quieren sobrevivir y ser competitivas.” (Ranera, 2015). No son tanto las condiciones económicas que las instituciones de gobierno puedan tener

para el desarrollo y ejecución de un proyecto como el de digitalizarse, sino que es el personal involucrado el que se convierte en el principal limitante para una sencilla y eficiente implementación de una estrategia de modernización.

En el estudio realizado a más de cien empresas en España por la compañía consultora Incipy en conjunto con la Inesdi Digital Business School, se demostró que “9 de cada 10 encuestados usan software específico de recursos humanos” (Incipy, 2015), siendo estos software principalmente utilizados en gestiones como las que se describen en la Fig. 1.

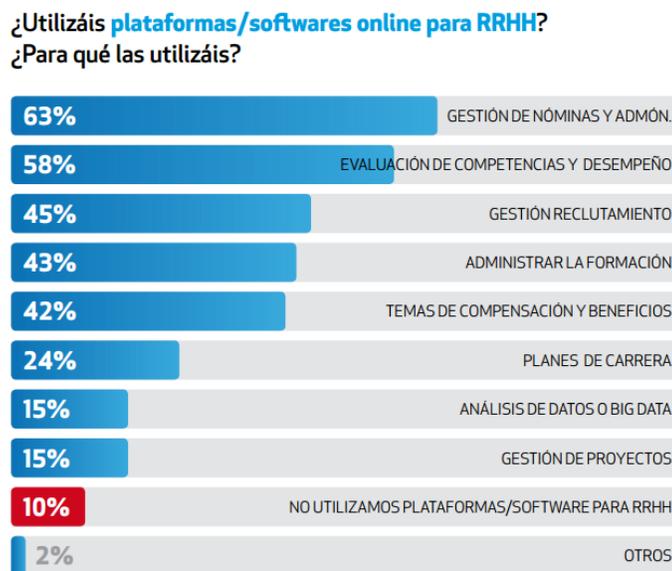


Figura 1. Encuesta del estudio Transformación Digital en RRHH Primer Estudio en España
Fuente: (Incipy, 2015)

La práctica de utilizar software para las gestiones del día a día no ha sido recurrente en la mayoría de las empresas, principalmente cuando nos referimos al control de los expedientes con la información completa y más actualizada de los colaboradores de una organización. Si tomamos de referencia el estudio de Incipy, únicamente el 43% de las empresas de España se podrían catalogar como compañías con procesos digitales a nivel de las actividades del departamento de recursos humanos. El impacto que el uso de estas plataformas haya tenido en la mejora y eficiencia de los procesos de las organizaciones debe servir como un modelo a seguir para las demás empresas que aún continúan en la obsolescencia de la documentación física, la cual corre mayor riesgo de pérdida.

En las empresas en las que se ha logrado una digitalización de sus actividades ha sido de mucha importancia crear una conciencia y cultura hacia el cambio, en especial cuando este cambio ha logrado generar dudas e incertidumbre con respecto a la necesidad de tanto personal en los diferentes departamentos de una institución. El lograr que las personas se sientan cómodas con el cambio de lo tradicional a lo innovador se convierte en una parte esencial para las organizaciones. Toda estrategia de modernización debe ir amarrada a una estrategia de cambio y cultura empresarial. En los entes de gobierno donde la tradición oral impera y donde además los puestos de trabajo son altamente cotizados generando una rotación de personal elevada cada período de gobierno, la digitalización de los procesos y documentos ha permitido la continuidad en ciertos proyectos, acciones, ideas y/o estrategias. Asegurando de esta forma que toda iniciativa de proyecto pueda ser concluida y no se quede en un simple desarrollo en papel y no en lo práctico.

La contratación del personal en los entes del gobierno por lo general es por favores concedidos, por lo que en muchas ocasiones se obtiene como resultado que los colaboradores que laboran para la institución no cuentan con las competencias y capacidades necesarias para desarrollarse en sus puestos de trabajo. Esta situación se empeora con la falta de capacitaciones y formación para los empleados. Ranera (2015) afirma que “gestionar el cambio supone identificar los nuevos perfiles profesionales necesarios para la empresa: incorporar los nuevos perfiles especializados en las disciplinas digitales y formar en ellas a los colaboradores” (pg.10).

La Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, ha contado con estas limitaciones de gestión de modernización y en especial de la renuencia por parte no solo de los colaboradores pero también de las autoridades de gobierno, por ende un proyecto de modernización como ser la digitalización de las gestiones del departamento de recursos humanos se ha convertido en una oportunidad para romper paradigmas dentro de la institución.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Considerando que la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social cuenta con una gran cantidad de empleados ubicados entre las diferentes sedes a lo largo de la extensión territorial de Honduras, el control y manejo de la información pertinente a cada uno de estos empleados se ha convertido en una verdad problemática para la institución. El que todos los expedientes y la información de cada uno de los colaboradores únicamente se encuentren documentada en papel, se expone no solo al riesgo de la pérdida por la desorganización en el almacenamiento de estos, sino que también puede conllevar al extravío por conveniencia de cierta información. Sumado a los daños que los folders con la información pueden sufrir en los centros de acopio por la humedad e infestación de animales ya que estos no cuentan con las medidas necesarias para la preservación de la documentación.

A la vez el tiempo invertido por los colaboradores del departamento de recursos humanos en la búsqueda de la información suele ser por varias horas y con la posibilidad que en muchas de las ocasiones la documentación no se logró encontrar. De igual forma si un empleado de la secretaría solicita una constancia laboral, para la cual se debe revisar su historial laboral, puede tardarse hasta más de una semana por el tiempo de búsqueda de la información, ocasionando insatisfacción y en muchas ocasiones hasta molestia por parte de los empleados de la secretaría. Esta forma de trabajo no solo afecta a la eficiencia y desempeño de los colaboradores del área de recursos humanos, sino que también causa retrasos en los procesos del departamento los cuales pueden tener efecto sobre los procesos de toda la institución, especialmente cuando nos referimos a solicitudes de capacitaciones, despidos, solicitudes de constancias, entre otros.

Con la evaluación de la implementación de un proyecto de digitalización podremos determinar no solo los beneficios que el departamento de recursos humanos pueda tener, sino que además el impacto que este podrá ejercer sobre la institución en sí. A través de la investigación podremos realizar recomendaciones sobre el uso de la digitalización y los sistemas de información como complemento para los procesos del departamento. El rápido y fácil acceso a la información contribuirá también a la satisfacción de los clientes del área de recursos humanos: los empleados de la secretaría.

1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuál es la situación actual en relación a la búsqueda, manejo y control de la documentación que utiliza el departamento de recursos humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras?
- ¿Cuál es el objetivo de digitalizar la información y documentación del departamento de recursos humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras?
- ¿Qué impacto se podría esperar al lograr la digitalización efectiva de la documentación?

1.5 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una investigación exploratoria sobre la oportunidad de digitalizar los documentos del departamento de recursos humanos dentro de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social para la mejora continua de sus procesos internos.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Realizar un FODA de la situación actual sobre la búsqueda, manejo y control de la información que utiliza el Departamento de Recursos Humanos de la STSS.
- II. Determinar los tiempos para la ejecución de las principales funciones y metas de los colaboradores de Recursos Humanos en la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.
- III. Determinar la finalidad de la digitalización de los documentos e información del Departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.
- IV. Elaborar una propuesta para la implementación de un sistema de información que digitalice la documentación del Departamento de RRHH de la STSS.
- V. Describir los pros y contras del impacto que conlleva la digitalización de la documentación del Departamento de RRHH de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La migración de información de expedientes en físico a expedientes en digital es lo que se le ofrece a la institución para realizar las consultas y el manejo de la información en tiempo real facilitando el trabajo que se realiza en el departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras. Al hacer esta migración, ayudará a conservar la información por mucho más tiempo que el tenerlo en físico, una pronta respuesta para las consultas realizadas ya que estas se podrán contestar en tiempo real y sin limitaciones de información en los expedientes de los colaboradores, sumado a la disponibilidad remota a la información permitiendo su fácil y rápido acceso.

La digitalización de documentos ya no es solamente una simple práctica o estrategia que las empresas deciden implementar, en su lugar esto se ha convertido en una necesidad para la ejecución de los procesos en una organización sin importar su rubro. El acceso rápido a la información no solo aporta a la mejora continua de los procesos, a la rápida solución de problemas o consultas, y al ahorro en tiempo, sino que además se convierte en una brecha para el ahorro en costos como ser el pago de la renta por espacios de almacenamiento y la compra de materiales de oficina: papel, folios, grapas, lápices, etc.

1.7 DELIMITACIÓN

El estudio está delimitado al departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras ubicada en la sede principal en Tegucigalpa M.D.C. El estudio se realizará en el período de tiempo del 18 de abril al 21 de Junio de 2016.

1.8 DEFICIENCIAS

La principal carencia con la cuenta la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social es el apoyo por parte de sus autoridades para desarrollar el proyecto de digitalización, sumado a la inversión económica que se deberá realizar. Principalmente por su desconocimiento de los beneficios que dicho proyecto podría otorgarle a la STSS, sumado a la inversión monetaria que requeriría para la ejecución del proyecto.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

Los Sistemas de Información (S.I.) en los cuales se comprende la Digitalización, a pesar que son un bien necesario y que facilitan y mejoran los procesos dentro de las organizaciones, son los activos menos considerados por los directivos de las empresas al momento de realizar sus presupuestos para las inversiones o como puntos importantes que pueden aportar a las estrategias de la institución. El uso de los documentos digitales en los procesos administrativos de las organizaciones no solo permite la colaboración en línea y el acceso rápido a la información, sino que además permite que las empresas se puedan manejar a distancia y que estas a su vez puedan tener un valor comercial diferente, como lo podemos ver en la Fig. 2.

<i>ADMINISTRACIÓN</i>	
Los gerentes adoptan el software de colaboración en línea y redes sociales para mejorar la coordinación, la colaboración y la compartición del conocimiento	Más de 100 millones de profesionales de negocios en todo el mundo utilizan Google Apps, Google Sites, Microsoft Windows SharePoint Services y Lotus Connections de IBM para ofrecer soporte a los blogs, la administración de proyectos, las reuniones en línea, los perfiles personales, los sitios sociales favoritos y las comunidades en línea.
Se aceleran las aplicaciones de Inteligencia de negocios	Los análisis de datos más poderosos y los tableros de control interactivos ofrecen información sobre el desempeño en tiempo real a los gerentes, para que mejoren sus procesos de toma de decisiones.
Las reuniones virtuales se incrementan	Los gerentes adoptan las tecnologías de conferencias de video con telepresencia y conferencias Web para reducir el tiempo y el costo de viajar, al tiempo que se mejoran la colaboración y el proceso de toma de decisiones.
<i>ORGANIZACIONES</i>	
Muchas empresas empiezan a adoptar las aplicaciones Web 2.0	Los servicios basados en Web permiten a los empleados interactuar como comunidades en línea mediante el uso de blogs, wikis, correo electrónico y servicios de mensajería instantánea. Facebook y MySpace crean nuevas oportunidades para que los negocios colaboren con los clientes y distribuidores.
El trabajo a distancia a través de Internet adquiere impulso en el entorno de trabajo	Internet, las netbooks, los iPads, los iPhones y las BlackBerrys hacen posible que cada vez más personas trabajen lejos de la oficina tradicional; el 55 por ciento de los negocios en Estados Unidos tiene cierta forma de programa de trabajo remoto.
Co-creación del valor comercial	Las fuentes de valor comercial cambian de productos a soluciones y experiencias, y de fuentes internas a redes de proveedores y colaboración con los clientes. Las cadenas de suministro y el desarrollo de productos son más globales y colaborativos que en el pasado; los clientes ayudan a las empresas a definir nuevos productos y servicios.

Figura 2. Novedades en los Sistemas de Información Administrativos

Fuente: (Laudon, 2012)

Aunque exista la noción que los S.I. se aplican más para las organizaciones con fines de lucro, la digitalización de la información es imperativa para cualquier institución, especialmente una como ser la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social la cual presta un servicio a la población hondureña tanto de forma interna como externa. El contar con la posibilidad de tener toda su información a la mano en una computadora o dispositivo móvil, permite que las gestiones que se

realizan en los lugares remotos del país, puedan estar coordinados y controlados desde la sede principal en Tegucigalpa. La coordinación del personal en las diferentes regionales se vuelve más eficiente y permite mayor supervisión de los procesos y funciones que estas personas realizan. Además da lugar a que los mismos colaboradores puedan tener una respuesta más rápida a sus consultas con los diferentes departamentos de la institución. La principal visión que se ha venido generando dentro de la mayoría de los tomadores de decisiones de las organizaciones es el lograr que éstas se conviertan en empresas digitales.

Una empresa digital es como lo menciona Laudon (2012) donde “las relaciones de negocios significativas de la organización con los clientes, proveedores y empleados están habilitadas y mediadas de forma digital.....los activos corporativos clave – propiedad intelectual, competencias básicas, activos financieros y humanos- se administran por medios digitales.” (pg. 11). La digitalización abre espacio a la mejora continua de los procesos administrativos. Sus activos corporativos clave se logran aprovechar de una manera más adecuada, sabiendo como relacionar equipo de trabajo con colaborador capacitado. En toda empresa con o sin fines de lucro, el aseguramiento de la continuidad operacional es clave para el desarrollo y crecimiento, no cabe duda que es de igual importancia para entes gubernamentales donde la rotación de personal está ligada a los cambios en los períodos de gobierno. Como lo afirma SELA (2014):

La Continuidad de Gobierno (COG) se refiere al proceso de planeación que nos permite proteger y garantizar la infraestructura crítica, la infraestructura pública de servicios necesaria para el funcionamiento de la sociedad...hacer cumplir el orden constitucional y político con el objetivo de garantizar permanencia, credibilidad e integridad en la oferta de servicios y resiliencia institucional para garantizar el funcionamiento de la comunidad en su conjunto. (pg. 17)

Con la digitalización de la información la continuidad de proyectos, ideas, normas y/o procesos es asegurada, además que permite que una persona ajena a la organización pueda informarse y actualizarse de manera rápida. El servicio interno que las instituciones ofrecen se convierte más expedito y permite una mejor colaboración entre los empleados. Para los entes gubernamentales la auditoría de sus procesos y la transparencia de la información permite una gestión de calidad y cumplimiento con los planes de gobierno.

Sin embargo el desarrollo de proyectos de digitalización o de Sistemas de Información no será de mucho éxito si no se cuenta con el respaldo necesario para su desarrollo, implementación y mantenimiento. Al referirnos a este tipo de planes que se tomaran a cabo en instituciones de gobierno para los cuales se busca lograr consensuar con los representantes gubernamentales para obtener su respaldo para el desarrollo de los proyectos, se torna en una situación dificultosa. En el 2009 en Puerto Rico, se creó la Oficina Principal Ejecutivo de Información (CIO, por sus siglas en inglés) como “una respuesta a necesidad de desarrollar e implementar una agenda integrada de gobierno electrónico que redunde en el mejoramiento de la prestación de servicios gubernamentales y la facilitación del acceso e interacción de los ciudadanos con el Gobierno” (CIO, 2011).

Con la creación de estos entes reguladores como la CIO se puede establecer una normativa de gobierno que busque la estandarización de los procesos dentro de las instituciones. A su vez, se busca el aporte a la mejora de los servicios que las instituciones gubernamentales ofrecen tanto a sus clientes externos como a sus clientes internos. El mejoramiento de los procesos internos de los entes gubernamentales a través de la digitalización de la documentación, se podría considerar como una alternativa para el desarrollo de los planes de gobierno.

Con la recopilación digital de la información la centralización y el aseguramiento de la confidencialidad; el control de la información es mayor, logrando determinar quién, donde, cuando, para que y como se obtuvo acceso a dicha data. De igual forma se logra estipular que información se puede clasificar como de acceso público y cual tendrá un carácter de acceso limitado.

De acuerdo con Laudon (2012) “los sistemas de información se han convertido en herramientas integrales en línea e interactivas, muy involucradas en las operaciones minuto a minuto y en el proceso de toma de decisiones de las grandes organizaciones” (pg. 89). El contar con la información en el momento indicado permite que la toma de decisiones sea más ágil y efectiva. Además el acceso y el análisis rápido de la información reducen la posibilidad de riesgo al momento de decidir sobre algún proyecto, idea de negocio, etc. Al igual que el internet dio paso al acceso público de la información, de igual forma la digitalización de la data que utilizan los diferentes departamentos dentro de una organización servirá para cerrar esa brecha entre el desconocimiento y la incertidumbre en los procesos de una institución.

GOBIERNO DIGITAL

El gobierno de Honduras como tal debe de tener presente siempre a la tecnología como su mejor aliado, y saber explotar al máximo de su información y de las tecnologías con las que contamos en este momento, el gobierno no está muy lejos de poder implementar la administración pública y el manejo de sus dependencias de una forma remota y digital, dando lugar a una mejoría en la calidad de los servicios que presta a través de sus diferentes instituciones, brindado a su vez un nuevo ambiente y cultura laboral para los colaboradores. Como lo indica SEPLAN (2013):

El desarrollo de políticas públicas en materia de Gobierno Digital en Honduras ha tenido varios ensayos, pero sin grandes resultados. En la década de los 90 se creó la Unidad Presidencial en Organización e Informática; y se nombró un Ministro Asesor Presidencial, el cual no tuvo continuidad después de 1994. Posteriormente, pasaron cerca de diez años para que en el marco de la Comisión Presidencial de Modernización del Estado se estableciera una visión del Sector Infotecnología y su importancia estratégica para el desarrollo nacional.

Nuevamente vemos la necesidad que tienen los proyectos de tecnología, como lo son la digitalización de la información, de contar con el respaldo de las autoridades competentes y que los encargados de liderar estos proyectos deben ser personas con una visión a largo plazo de las necesidades que tienen y tendrán las instituciones de gobierno. Al igual que el ejemplo de Puerto Rico, el Gobierno de Honduras creó una institución que se encargará de liderar los proyectos de modernización y tecnología. Sin embargo dicha institución no puede quedar como un barco a la deriva, al contrario deberá ser incluido en cada plan de gobierno que se establezca, asegurando de esta forma la continuidad del *negocio de gobierno: los servicios que éste presta a la sociedad del país*.

Como observamos en la Fig. 3, a pesar que Honduras sea uno de los países de Centro América que más inversión haya tenido en el campo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), aun así su inversión queda corta, si lo comparamos versus el tiempo que se haya tomado en poder comenzar la implementación de dichos proyectos de tecnología.

Países	2012	2010
Honduras	117	107
Costa Rica	77	71
El Salvador	74	73
Guatemala	112	112
Nicaragua	130	118
Panamá	66	79

Figura 3. Ranquin de países Centroamericanos utilizando (TIC) en sus gobiernos
Fuente: (ONU, 2012)

El objetivo como tal sería utilizar las tecnologías de Información y Comunicación (TICs), para todas las instituciones del estado, para innovar y crear un gobierno electrónico el cual permita el manejo de servicios tanto para empleados y ex empleados de las instituciones de gobierno como entes externos de información.

EL DEPARTAMENTO DE RRHH EN LA DIGITALIZACIÓN

El rol de los departamentos de recursos humanos en procesos de digitalización ha sido igualmente crucial como lo son la participación de los departamentos de IT o Informática. Su principal participación es asegurar que la organización cuente con el personal capacitado para el desarrollo de estos proyectos. Sin embargo su aporte no llega simplemente a la contratación de personal calificado. La digitalización de la documentación del departamento de RRHH, permite un mejor control sobre el personal, una evaluación más profunda sobre el tipo de perfiles que la organización requiere y una respuesta más rápida ante las problemáticas y/o solicitudes que los colaboradores puedan presentar.

La resistencia al cambio será siempre una limitante para todo tipo de proyecto que se desee implementar en cualquier institución, ante lo cual la mejor forma de combatir esta resistencia sería en base a la afirmación de Ranera (2015): “poner al empleado en el centro de la organización para involucrarlo y empoderarlo en la transformación, con formación, nuevas herramientas de trabajo en la red, innovación y digitalización de procesos claves... la transformación digital de personas y procesos” (pg.5). El lograr que las personas se apoderen de estos proyectos que pueden generar un cambio negativo en la cultura laboral de las personas que son ajenas al uso corriente de las TICs o SI, es de suma importancia para cumplir con la meta no solo de la implementación del proyecto, sino que además este pueda darse en un tiempo más corto y su mantenimiento y actualización sea más expedita.

2.1 SITUACIÓN ACTUAL

Como experiencias tomadas por otras Instituciones del estado, tenemos la Digitalización que se implementó en el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), donde ellos contaban con la implementación, digitalización y manejo de archivos de los afiliados a esta institución, con esto se pretendía fortalecer la atención médica integrando a la gestión administrativa, financiera y contable, así como información clínica de los pacientes. Como observamos en la Fig. 4 el monto invertido en dicho proyecto, daban lugar a que la digitalización de los documentos fuese realizada por una empresa con vasta experiencia, logrando de esta forma un retorno rápido a la inversión económica.

Contrato (ítems)	Monto original	Monto pagado	Saldo Adeudado
Organización	7,510,000.00		
Digitalización	6,000,000.00		
Digitación	2,150,000.00		
Depuración	2,150,000.00		
Sistemas de Gestión	1,965,000.00		
Sub Total	19,775,000.00	15,995,225.00	3,779,775.00
ADENDUM	4,931,300.00	4,009,536.00	921,764.00
Total	24,706,300.00	20,004,761.00	4,701,539.00

Figura 4. Resumen de Pagos Realizados a Compañía Digitalizadora, Saldos en dólares.

Fuente: (STSS, 2014)

Los objetivos del IHSS con esta digitalización eran apoyar en la mejora de los ciclos de atención médica a los derecho habientes, mejorar la planificación y abastecimiento de la cadena de suministro, apoyar a la mejor toma de decisiones con base en la integración de procesos, gestionar consultas, cirugías optimización de recursos en los procesos operativos a través de: simplificación de procesos en general, automatización de procedimientos administrativos de atención al derecho habientes, capacidad de atender a los derecho habientes con un expediente y registro único de derecho habiente (STSS, 2014).

Como problemática a la implementación del sistema en el IHSS, se encontraron diversas hallazgos los cuales tuvieron mucho peso a la hora de que la información fluía desde el sistema hacia el departamento de recursos humanos, ya que el sistema de Planificación de los Recursos Empresariales (ERP por sus siglas en inglés) utilizado para control, no reflejaba las planillas de pago con las que contaba el departamento contable, no reflejaba las cuentas por cobrar ni por pagar, los procesos en muchas ocasiones no eran automáticos y el personal siempre debía hacerlos manualmente, la parte más esencial a la hora de implementar un sistema la capacitación, el personal no contaba con una buena enseñanza, para manipular el sistema. La implementación de un sistema de control del personal en el IHSS a pesar de su gran inversión monetaria, aún quedaba corta en cuanto a las necesidades de la institución y las respuestas rápidas y eficientes para la toma de decisiones y para satisfacer las necesidades de los colaboradores.

En cuanto a lo que se refiere al proyecto de la digitalización en la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, se busca utilizar como ejemplo el caso del IHSS para comprender los puntos de mejora al momento de una inversión tanto económica, como de personal y tiempo para la ejecución de un proyecto que de ser puesto en práctica de forma eficiente, servirá como un apoyo para la mejora en la prestación de los servicios internos y externos de la institución. Considerando la inversión que se realizó para el desarrollo de un proyecto de dicha magnitud se debió evaluar en primeras instancias las necesidades de la institución para lograr satisfacerlas.

2.1.1 ANTECEDENTES

La Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, como toda organización cuenta con su misión, visión y objetivos institucionales, los cuales detallamos a continuación:

Misión: “Somos una institución que desarrolla procesos de mejora continua; que rectora las políticas y estrategias del mercado laboral, los sistemas de previsión y seguridad social, que promueve una cultura de diálogo y concertación en las relaciones obrero-patronales, contribuyendo a la paz y desarrollo nacional.”

Visión: “Para el 2038 seremos una institución posicionada que goza de credibilidad y respeto por parte de patronos y trabajadores, que garantiza: el empleo decente, una adecuada formación profesional, las buenas relaciones entre los sectores, la protección social en materia de previsión y seguridad social, para el logro del desarrollo del ser humano.”

Objetivos Institucionales:

- Rectorar las políticas y estrategias del mercado laboral.
- Desarrollar procesos de mejora continua.
- Transparencia, rendición de cuentas y apego presupuestario.
- Promover una cultura de diálogo y concertación en las relaciones obrero-patronales, contribuyendo a la paz y desarrollo nacional para obtener un posicionamiento, credibilidad y respeto por parte de patronos y trabajadores.
- Fomento del empleo decente y la formación profesional sostenible.
- Promover la protección social en materia de previsión y seguridad social, para el logro del desarrollo del ser humano.

En la actualidad, funcionan a nivel nacional 19 Oficinas Regionales como podemos observar en la Fig.8 las que han sido establecidas sin seguir; un patrón de estructura organizativa interna, una estructura del recurso humano, la clasificación de acuerdo a su nivel (Regional, Departamental o Local), sus competencias, su cobertura geográfica en cuanto a los servicios sustantivos, sus responsabilidades y la delegación de autoridad y competencia que le corresponde. Esta situación, repercute en la calidad y cobertura de los servicios, en la sub utilización y desproporción en la asignación de los recursos, así como en la pérdida de liderazgo y desconfianza por parte de los usuarios externos.



Figura 5. Oficinas Regionales de la STSS a Nivel Nacional
Fuente: (STSS, 2014)

No se cuenta con una cultura de adecuado aprovechamiento del equipo y programas de informática que permitan sistematizar los procesos y manejar un flujo de información más rápido para la toma de decisiones y la rendición de cuentas y la efectividad del servicio.

Los registros y documentación que se realizan manualmente, generan ausencia de información oportuna, esfuerzos mayores en la prestación de los servicios, requerimientos de mayor cantidad de personal, dificultad en la generación de informes y seguimiento de indicadores con los que se evalúa el desempeño y calidad de los servicios. Además que este tipo de procesos

manuales, incrementan los tiempos de ejecución de los procesos, volviendo los servicios y operaciones más lentas y rudimentarias. Como toda organización en la que los productos y/o servicios no se realizan de la forma más rápida y eficiente terminan generando una disconformidad con los usuarios / clientes finales. En este caso de la Secretaría tanto sus clientes internos (los empleados) como los clientes externos (la población) sufren de insatisfacción por la lentitud en la prestación de los servicios.

Tomando como referencia la Fig. 6, aproximadamente el 13% de los empleados de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social están bajo un contrato laboral permanente, lo que presenta un gran reto para el departamento de recursos humanos, ya que al momento de realizar la contratación o cesantía de los empleados por contratos temporales, genera un alargó en el proceso de revisión y/o recopilación de la información de los expedientes de los empleados.

Unidad	Empleados
Unidad de Servicios Legales	9
Unidad de Auditoria Interna	7
Centro de Llamadas	2
Unidad de Comunicación	1
Despacho Secretario de Estado	6
Despacho Sub Secretario de Estado	5
Unidad de Modernización	2
Gerencia Administrativa	2
UPEG	9
Secretaría General	5
Servicio de Atención al Ciudadano	3
Sub Gerencia de Presupuesto	6
Sub Gerencia de Recursos Humanos	10
Sub Gerencia de Recursos Materiales	19
Tesorería	3
Unidad Local de Admón. de Bienes	7
Total	96

Tabla 1. Cantidad de Empleados Permanentes por Unidad, dentro de la STSS.
Fuente: (STSS, 2014)

Sumado a la problemática de la administración de la información de los expedientes de los empleados bajo contrato temporal, de igual forma se presenta una oportunidad para generar un ambiente con altos niveles de estrés para los empleados del departamento de recursos humanos, quienes son los encargados de llevar un control detallado de la información relacionada con los colaboradores de la institución.

2.1.2 ANÁLISIS FODA

A continuación se presenta un Análisis FODA, sobre la STSS

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Planificación Estratégica y Operativa alineada al Plan de Nación Visión de País y lineamientos de Agenda Estratégica.	Marco legal rígido en cuanto a las competencias de algunas direcciones que se encuentran en el Código de Trabajo.	Disponibilidad de los Cooperantes para apoyar a la Secretaría y voluntad política del Gobierno de la Republica ante los temas de empleo.	Recortes presupuestarios que inciden en la ejecución de las metas. Priorización de temas por presiones políticas que desvían los recursos a otras actividades.
Sistematización de procesos institucionales (Manuales de Procesos de la STSS).	Baja asignación presupuestaria, en función de las atribuciones asignadas.	Alianzas estratégicas con Instituciones Públicas y Privadas, en diversas temáticas para el cumplimiento de objetivos.	Poca credibilidad por parte de los sectores en la capacidad de respuesta institucional en los servicios y programas.
Se cuenta con sistemas electrónicos en diversas áreas que facilitan la labor de atención a los ciudadanos (SENAEH, Sistema Electrónico de Casos de Inspección, trazabilidad).	Reglamento Interno de la Secretaría, no de acuerdo a las exigencias de la gestión actual.	Posibilidad de Apoyo técnico para la formulación de nuevos proyectos de ley encaminados a fortalecer el marco regulatorio de la STSS.	Desconocimiento inter institucional del papel rector de la STSS en varias temáticas.
Personal en constante capacitación (Diplomado para Conciliadores e Inspectores y otros impartidos por INFOP, ONADICI, TSC, SEFIN, ONCAE etc.)	Falta de trabajo en equipo, en algunas áreas, y falta de cultura y compromiso para el cumplimiento de sus responsabilidades.	Disponibilidad de personas con experiencia y capacidades formadas por la misma institución para generación de conocimiento.	Falta de continuidad a planes, programas y proyectos exitosos debido a su pronta finalización o por cambio de autoridades.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Se cuenta con un Código de Ética del Inspector y un Comité de Ética y Probidad Pública que promueve las prácticas para mejorar la gestión en este tema.	Falta de publicidad de los servicios que brinda la Institución.	Oportunidad de acceder a la colaboración de instituciones que promueven la probidad y transparencia.	Ofrecimientos a funcionarios de todos los niveles para obtener favores y beneficios de forma ilícita.
Comité de control interno institucional (COCOIN) Comité de Gestión de Riesgos, de Auditoria y de Calidad.	Personal especializado se encuentra bajo la modalidad de Contrato y sus servicios son terminados sin reparar en la formación o especialidad que tengan.	Se cuenta con un programa presidencial que le permite obtener una mayor visibilidad y priorización a la STSS.	Las coyunturas exógenas afectan la estabilidad institucional.
Existe estabilidad laboral para el personal permanente y se trabaja con independencia.	Existe una tendencia a la no sostenibilidad institucional de productos generados a través de proyectos.	Los temas de la STSS se encuentran en la Agenda de los sectores sociales como ser los empleadores, trabajadores y a veces sociedad civil, lo que le puede permitir a la institución, tener vigencia en varios espacios.	Las unidades ejecutoras AdHoc, se superponen en la estructura institucional desgastando la posibilidad de sostenibilidad a futuro de los procesos.
Simplificación de algunos procesos clave y presencia institucional a nivel nacional.	La capacidad instalada de respuesta institucional, no es la suficiente para dar cobertura a la demanda de servicios que las atribuciones nos confieren.	La institucionalidad del Consejo Económico y Social, funciona dentro de la STSS, lo que permite tener un mayor acceso a los sectores.	Los intereses de los sectores no necesariamente van en consonancia con los intereses institucionales.

Tabla 2. Análisis FODA, Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.

Fuente: (STSS, 2014)

2.1.3 SITUACIÓN ACTUAL

a) DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA STSS

El Departamento de Recursos Humanos, realiza un trabajo manual diario para el control y registro del personal que labora en la institución, este proceso es llevado a cabo en su totalidad por la Sub Gerencia de Recursos Humanos delegada directa de esta función a través de la Gerencia Administrativa, quien es la unidad responsable de todo lo correspondiente a la administración del recurso humano según lo establece la Ley de Administración Pública de Honduras en el Artículo 31:

En cada Secretaría de Estado habrá una Gerencia Administrativa la que tendrá a su cargo, entre otras funciones la administración presupuestaria, la administración de los recursos humanos y de los materiales y servicios generales incluyendo la función de compras y suministros. (Gaceta L. , 1996, pág. 31)

b) SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

En el departamento de Recursos Humanos se encuentran laborando alrededor de diez personas, las cuales realizan diversas tareas, desde monitoreo del control de asistencia, elaboración de planillas y deducciones, control legal, asistente de recursos humanos, elaboración de constancias, búsqueda de documentos en el archivo, conserje, entre otras. El perfil de los colaboradores es variado, en muchos casos los perfiles con los que cuenta la STSS no son los adecuados para la ejecución de sus tareas, por lo que al inicio cuesta mucho saber o entender lo que se está realizando, al pasar el tiempo las tareas se vuelven mecánicas y repetitivas, por lo que no existe una buena comprensión de lo que se realiza en el departamento.

Esto trae graves consecuencias, debido a que no se toma con gran importancia las tareas que se están realizando, los perfiles de los colaboradores son perfiles de educación media en muchos casos, esto significa que existe una gran deficiencia en la parte administrativa de los procesos que se realizan en este departamento.

c) LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA STSS

Los procesos del Departamento de Recursos Humanos de la STSS: son actividades diarias secuenciales los cuales están orientados a fin de que exista un resultado a una petición de un colaborador ya sea en materia de solicitud de una constancia, o agregar un archivo al expediente personal, en el cual para realizar este proceso se establecen recursos a fin de cubrir la necesidad de dicho colaborador.

Actualmente los procesos que se realizan en el departamento de Recurso Humanos presentan una gran deficiencia, debido a que estos no se encuentran procesados en ningún tipo de sistema de información, estos son manejados a papel y lápiz. Lo que genera un gran atraso y gasto de recursos a esta institución la cual posee, un bajo presupuesto, los procesos que se realizan son archivados en el octavo piso del edificio de Plaza Azul, en donde no se cuenta con el almacenamiento de la mejor calidad, debido a que no se poseen lugares apropiados para la conservación de las carpetas informáticas, cajas con documentación y sobre todo estantes acondicionados con los requisitos mínimos de seguridad para salvaguardar la información recopilada.

A continuación se detallan los procesos más importantes los cuales realiza el Departamento de Recursos Humanos, los cuales como se detalló anteriormente se siguen trabajando a papel y lápiz. Teniendo en cuenta que para poder realizar los procesos de la mejor manera estos deberían de estar sistematizados y automatizados, que todo el departamento de Recursos Humanos este en línea y puedan tanto ingresar información como extraerla de manera automática, para que estos puedan lograr sus objetivos, funciones , metas tanto a largo como a corto plazo.

Proceso de Capacitación: Para el proceso de capacitación referirse al Anexo 1. El departamento de Recursos Humanos debe identificar la necesidad en los colaboradores de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, en base a las evaluaciones de desempeño, además de las solicitudes recibidas por el personal. Elaborar un plan de capacitaciones, teniendo en cuenta la

disponibilidad de los cursos del Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP), el cuál sirve como principal vía de capacitación para los empleados de la STSS.

Se realiza el desarrollo de capacitación según la metodología y duración que determine el instructor. Una vez concluido el período formación se procede a la entrega del diploma de participación y certificación al participante inscrito y que haya recibido un mínimo de 90% en la capacitación. Para archivo se debe de entregar una copia al departamento de Recursos Humanos a guardar en el expediente de cada empleado que ha recibido el curso.

Proceso Petición de Vacaciones: En el proceso de petición de vacaciones, ver Anexo 2, el personal debe programar el periodo en base a la fecha de ingreso a la institución y a la carga de trabajo de la oficina a la que pertenece. La petición es entregada al departamento de Recursos Humanos y es procesada verificando, si el colaborador tiene derecho a vacaciones y que no tenga investigaciones pendientes, para la respectiva autorización.

En caso de que exista algún inconveniente para autorizar las vacaciones se le comunica al colaborador mediante un oficio firmado por el Sub-Gerente de Recursos Humanos las causas de la denegación y deberá realizar una nueva programación. En caso que no exista ningún inconveniente, se elabora un oficio firmado y sellado por el Sub-Gerente de Recursos Humanos, detallando la cantidad de días a gozar, periodo que goza, fecha exacta de goce de vacaciones y su fecha de regreso a sus labores.

Proceso Control de Asistencia: Ver Anexo 3, Para controlar la asistencia de todo el personal de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, se imprime el reporte provisto por el sistema integrado de relojes marcadores de cada sede de la institución y se recopila la información impresa; en el caso de las oficinas regionales donde no hay relojes marcadores se hace por medio de reportes físicos enviados a la Sub-Gerencia de Recursos Humanos.

Para la revisión y análisis de la información, se revisan los reportes de cada empleado, y se completa el análisis con la documentación acreditada que justifique la ausencia o llegada tardía por medio de un permiso el cual debe de firmar el jefe inmediato y el director de la sede.

Una vez revisada la información de cada empleado, se informa al Sub-Gerente de Recursos Humanos, para que aplique las medidas disciplinarias correspondientes según el reglamento interno de la STSS. El proceso finaliza cuando el Sub-Gerente de Recursos Humanos, entrega un informe a los oficiales de la Unidad de Administración del Sistema Integrado de Administración de Recursos Humanos, SIARH, para la aplicación de las deducciones correspondientes por pago por planilla.

d) USO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA EN LA STSS

Se estableció un análisis realizado a un proceso de desarrollo que se tiene en la actualidad del prototipo para el sistema de recursos humanos, este dio inicio En Agosto de 2011 en el cual se contaba con todos los insumos para dar comienzo a la creación del algoritmo. Este fue basado en la información generada en el taller de definición de procesos para la Sub Gerencia de Recursos Humanos.

La solicitud de desarrollo de un proyecto de digitalización es solicitado y promovido el departamento de Recursos Humanos desde Agosto del 2011, debido a la necesidad y falta de acceso, control y revisión de la información de los colaboradores de la STSS; al mismo tiempo este proyecto se ha contado con el apoyo del departamento de Modernización y el departamento de la Unidad de Programación Evaluación y Gestión (UPEG), esto con el fin de tener la información de fácil acceso.

Las principales limitantes para que este proyecto de digitalización no se logre implementar son las diferentes prioridades que la STSS tiene para los sistemas de empleabilidad que genera el gobierno, dejando de lado a cualquier desarrollo de un sistema interno que necesite la STSS. A pesar que la institución cuenta con el personal y el conocimiento para poder elaborar dichos sistemas debido a que estos colaboradores no se encuentran trabajando a tiempo completo en un solo sistema los tiempos de planeación, desarrollo e implementación de los proyectos como el solicitado por el departamento de Recursos Humanos, se ven prolongados por más tiempo de lo requerido.

e) SITUACIÓN ECONÓMICA

Actualmente las autoridades de la Secretaría tienen como prioridad proyectos de impulsión de los programas de empleabilidad que el gobierno de la república ha implementado, por lo que para el proyecto de la digitalización de la información del departamento de RRHH han buscado alternativas de fondos para continuar con el desarrollo del proyecto; se ha tomado principalmente en consideración contar con el apoyo de la Cooperación Española, quien en ocasiones anteriores ha sido un ente de principal aporte económico y de conocimiento para los diferentes programas y proyectos de la Secretaría.

Contar con el apoyo de un ente internacional se podría considerar como la mejor alternativa, ya que este tipo de organizaciones como se ha observado en otras ocasiones brindan el apoyo, la asesoría técnica y financiera para promover la mejora continua de los procesos, funciones y servicios de esta Secretaría de Estado.

f) SITUACIÓN SOCIAL - GOBERNANCIA

La máxima Autoridad de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, es el Ing. Carlos Madero, quien se encuentra encargado de velar por todos los procesos y las actividades que se realizan en la STSS para que estas se puedan desarrollar de la forma más eficiente y beneficiosa tanto para la Secretaría como para la ciudadanía que busca de los diferentes servicios que dicha institución ofrece; asegurado la mejor atención al cliente tanto interno como externo.

En el departamento de Recursos Humanos, la Sub-Gerente de Recursos Humanos es la Lic. Evelin Ramos, persona encargada que todos los procesos ya establecidos por el Sr. Ministro sean practicados y realizados de la mejor manera a fin que estos procesos garanticen las peticiones por parte de los colaboradores de esta institución.

Para la implementación de un proyecto como el de la digitalización de la información del departamento de RRHH, la Sub-Gerente de Recursos Humanos debe solicitar y contar con la aprobación por parte del Sr. Ministro de la Secretaría.

2.2 TEORÍA DE SUSTENTO

El proceso de digitalización de los documentos en las empresas aunque no es una práctica nueva, tampoco es una práctica común, especialmente en las instituciones de gobierno. A su vez por tratarse de entes gubernamentales, específicamente de Honduras, para los cuales no existen muchos estudios, o investigaciones recopiladas, por la misma falta de cultura de la preservación y documentación de la información, es que se ha determinado que para dicha investigación en curso se aplicara un **estudio mixto con predominio cualitativo con un método de investigación transeccional exploratorio y descriptivo**. A través de este método, se podrá determinar con mayor facilidad las carencias, necesidades, y oportunidades que la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras tiene ante la digitalización de los documentos para su departamento de recursos humanos.

2.2.1 ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA

Al desconocer sobre otros estudios realizados sobre el impacto que pueda tener la digitalización de los documentos del departamento de Recursos Humanos en la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, se ha optado por realizar la investigación desde un parámetro exploratorio, el cual va de acorde a la ideología de Sampieri (1991): “ los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (pg.70). Como se menciona anteriormente, la misma falta de cultura de investigación sobre las operaciones de las instituciones de gobierno, no ha dado mayor lugar a encontrar literatura que se refiera a estudios sobre los proyectos de modernización en las diferentes Secretarías de Honduras.

Sumado al aporte de Dahnke (1995) con respecto a que “los estudios exploratorios...por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el ‘tono’ de investigaciones posteriores más rigurosas” (pg. 412), se puede establecer que al realizar una investigación como la presente, se estará abriendo la brecha para nuevos estudios donde se puedan analizar los impactos que generan la digitalización de los documentos, tanto a nivel de procesos internos de las instituciones como en los servicios que estos ofrecen.

Considerando que además se estará describiendo sobre la situación actual de las principales variables, como ser la capacidad de desarrollo del proyecto, la situación actual de la STSS, los procesos y como estos se efectúan en el departamento de recursos humanos, entre otros , se ha optado por combinar el estudio exploratorio parcialmente con una investigación descriptiva, ya que este tipo de estudio según Sampieri (1991) “ofrece la posibilidad de predicciones aunque sea rudimentaria” (pg. 72), concordando con la finalidad de poder determinar el impacto que la digitalización de la información del departamento de recursos humanos de la STSS.

2.2.2 ANTECEDENTES DE LA METODOLOGÍA

Ante la necesidad de varias instituciones de país, empresas, organizaciones internacionales, entre otras, de contar con un acceso rápido a la información crucial para la toma de decisiones, el uso de los sistemas de información para la digitalización de todos los procesos, proyectos, registros, etc., se ha convertido en un requerimiento básico para las organizaciones. Se podría inclusive sugerir que la información es el aire que las instituciones necesitan respirar a cada segundo para lograr mantearse con vida.

No obstante para un país el rápido y fácil acceso a su información es vital para tomar decisiones con respecto a nuevas leyes, proyectos e inclusive amenazas de terrorismo. Tal es el caso sobre los problemas de migración que puede enfrentar Europa al no contar con la información a tiempo, como lo mencionan Besters & Brom (2010) que:

Los sistemas de información son desarrollados para el control de los inmigrantes entrando y saliendo de la Unión Europea. El principal objetivo de los sistemas de información es incrementar la visibilidad del flujo de migrantes... El avanzado uso de la información digital permite crear perfiles de los grupos de riesgo que deberían de ser excluidos del territorio de la Unión Europea. (pg. 5,6)

Con este análisis exploratorio de Besters y Brom sobre el impacto de la digitalización de la información para el control migratorio de la Unión Europea (UE), se ha podido determinar la forma en que el acceso a la información se ha convertido en un apoyo para la UE al momento de establecer políticas y normas con respecto a las medidas de seguridad y migratorias del país. Sin embargo también ha dado cabida a que las personas encargadas del manejo de la información se tornen ‘celosas’ en cuanto a quienes también podrán tener acceso a los documentos recopilados,

especialmente si estos son de carácter sensible, como lo es el historial de una persona ya sea en expediente laboral de una compañía o en el registro de migración de los países del mundo.

En concordancia con Neira Vega & Sierra Cuervo (2009) sobre como “los archivos son centros dinámicos de información, base para la gestión, los cuales conservan el patrimonio documental de las instituciones...suministran información original y única de las entidades y apoyan la fiscalización, planeación, control de resultados y toma de decisiones” (pg.27); no podemos obviar que al no contar con un plan de conservación de la información estamos poniendo en riesgo el éxito de todo plan, proyecto, idea o actividad a desarrollar ya sea en una empresa o una institución de gobierno. Conocer el pasado es vital para poder decidir acerca del futuro, sin embargo al no contar con un registro sobre las acciones, procesos o documentos de una organización difícilmente se puede establecer parámetros, métricas, políticas, normas, leyes, etc., que permitan el funcionamiento y crecimiento de compañía.

Los archivos...son como la memoria de un país y permiten a una sociedad planificar inteligentemente el futuro sobre la base de la experiencia adquirida en el pasado. Los archivos registran las obligaciones y compromisos de los ciudadanos. En su conjunto, los archivos contienen una gran cantidad de información sobre las personas, las organizaciones, el desarrollo social y económico, los fenómenos naturales y los diferentes acontecimientos, y todo ello constituye un material inapreciable de primera mano para escribir sobre todos los aspectos de la historia de un país. Como fuente de la historia nacional, los archivos pueden contribuir considerablemente a fomentar la comprensión que una nación tenga de sí misma y a crear el sentido de identidad nacional. (Rhoads, 1989)

El poder realizar estudios exploratorios y descriptivos que permitan analizar y comprender la situación actual de la información de un país y/o de una empresa abre campo para establecer la importancia poder garantizar la preservación de la información ya sea que esta se encuentre de manera física (en papel) o digital. En sintonía con Neira Vega & Sierra Cuervo (2009), quienes afirman que “el estudio descriptivo permitió describir la conformación actual del Archivo de Gestión de la serie de Historias Laborales y los elementos encontrados en el mismo” (pg. 48), de igual forma la finalidad de aplicar el método descriptivo a la investigación es poder establecer y comprender la situación actual, para poder determinar el impacto positivo o negativo que la conservación digital de la información podrá acarrear sobre las funciones y procesos del departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras.

2.2.3 ANÁLISIS CRÍTICO DE LA METODOLOGÍA

Al considerar realizar un estudio acerca sobre el impacto de la digitalización de la información del departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, se determinó hacer uso de un método exploratorio y descriptivo tomando en consideración las siguientes ventajas y limitantes de dicha metodología.

VENTAJAS

- Oportunidad de abrir campo para nuevos estudios de procesos de modernización tecnológica de los diferentes entes gubernamentales de la República de Honduras.
- Conocimiento sobre el impacto que genera la desactualización tecnológica que sufren las instituciones de gobierno del país.
- Al ser el uso de los sistemas de información un campo poco estudiado en el país, se obtiene mayor apertura por parte de las autoridades de las instituciones /empresas que desean conocer más con respecto a su situación tecnológica actual; cuáles son sus carencias, sus fortalezas, sus oportunidades, etc.

LIMITANTES

- Debido a la falta de cultura de preservación de la información y sumado a los pocos proyectos de investigación científica o de campo que se realizan en Honduras, el poder encontrar literatura base para la referencia de la investigación se ha convertido en una tarea ardua, siendo muy pocas las fuentes de información.
- Dado a que la investigación es un estudio exploratorio, se torna problemático considerando los horarios de trabajo de las personas en la institución y los horarios disponibles de los investigadores, ya que ambas partes laboran con un horario similar, encontrándose con el impedimento de obtener permisos laborales recurrentes para realizar las entrevistas e investigación de campo en la Secretaría.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

A continuación se presenta un detalle de los principales conceptos utilizados en esta investigación:

Sistemas de Información: Son una de las principales herramientas que disponen los gerentes de negocios para lograr la excelencia operacional, desarrollar nuevos productos y servicios, mejorar la toma de decisiones y obtener una ventaja competitiva.

Empresa Digital: Es la total utilización de los sistemas de información, por parte de una organización, para la realización de sus negocios.

Digitalización de documentos: Es el proceso mediante el cual se puede almacenar, administrar y consultar amplios volúmenes de documentos en imágenes digitales de la forma más sencilla, eficiente y rentable para cualquier empresa.

Gobierno Digital: Tiene como objetivo aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública, para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de los servicios gubernamentales y, en su caso, detectar con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas.

Herramientas informáticas: Son programas, aplicaciones o simplemente instrucciones usadas para efectuar otras tareas de modo más sencillo.

2.4 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Se realizaron entrevistas al personal de los siguientes departamentos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras:

- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Informática
- Departamento de Modernización

A su vez se aplicó una encuesta a los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de la STSS con el propósito de conocer su posición ante un proyecto de digitalización, su situación laboral actual y determinar el perfil de los colaboradores.

2.5 MARCO LEGAL

Todos los empleados y exempleados de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, deben poder tener acceso y tener la información de su periodo de gestión y acceso a los registros de sus expedientes de manera fácil, rápida y segura. A continuación se detalla la Ley de Acceso a la Información Pública donde nos explica la importancia y los objetivos de su creación, (Gaceta D. O., 2006):

ARTÍCULO 1. NATURALEZA Y FINALIDAD DE LA LEY. Esta Ley es de orden público e interés social. Tiene por finalidad el desarrollo y ejecución de la política nacional de transparencia, así como el ejercicio del derecho de toda persona al acceso a la Información Pública para el fortalecimiento del Estado de Derecho y consolidación de la democracia mediante la participación ciudadana.

ARTICULO 2. OBJETIVOS DE LA LEY. Son objetivos de esta Ley establecer los mecanismos para:

1. Garantizar el ejercicio del derecho que tienen los ciudadanos a participar en la gestión de los asuntos públicos;
2. Promover la utilización eficiente de los recursos del Estado;
3. Hacer efectiva la transparencia en el ejercicio de las funciones públicas y en las relaciones del Estado con los particulares;
4. Combatir la corrupción y la ilegalidad de los actos del Estado;
5. Hacer efectivo el cumplimiento de la rendición de cuentas por parte de las entidades y servidores públicos; y,
6. Garantizar la protección, clasificación y seguridad de la información pública y el respeto a las restricciones de acceso en los casos de: a) Información clasificada como reservada.

ARTÍCULO 5.- SOPORTE HUMANO Y TÉCNICO. Para el cumplimiento de su deber de transparencia, las Instituciones Obligadas deberán mantener subsistemas con suficiente soporte humano y técnico, que permitan la sistematización de la información, la prestación de un servicio de consulta y el acceso por los ciudadanos, así como su publicación cuando sea procedente a través de los medios electrónicos o escritos disponibles.

Para ese efecto, cada institución designará un Oficial de Información Pública responsable de dicho subsistema y suministre la información solicitada, siempre y cuando no esté declarada como reservada de conformidad con el Artículo 17 de la presente Ley.

En muchas de las entidades de estado la información la manejan en modo confidencial, para no dar acceso a la ciudadanía, y donde en muchas ocasiones los mismos empleados no pueden informarse de sus propios procesos, a lo cualquier persona puede tener acceso y debe de darse una copia del contenido que este necesite. Para esto hablamos de los expedientes de cada colaborador, amonestaciones, faltas, llegadas tardes, notificaciones y cualquier tipo de documentación que este requiera al departamento de Recursos Humanos.

ARTICULO 14. ENTREGA Y USO DE LA INFORMACIÓN. La Información Pública deberá proporcionarse al solicitante o usuario en el estado o formato en que se encuentre disponible. En caso de inexistencia de la información solicitada, se le comunicará por escrito este hecho al solicitante.

Los solicitantes o usuarios no podrán exigir a las Instituciones Obligadas que efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean.

Los solicitantes o usuarios serán directamente responsables por el uso, manejo y difusión de la información pública a la que tengan acceso.

La importancia de tener la información digitalizada, se debe a que la información en físico caduca en varios sentidos, una de estas es que el manejo de esta se puede dañar por la manipulación, el traslado de estas y por el tiempo; la segunda es debido a que la Ley nos menciona que existe un período de tiempo el cual deben tener almacenada la información; Dichos documentos deben ser resguardados por cada entidad pública por la cual fue emitido

ARTICULO 32. DEPURACIÓN. Cada institución pública está en la obligación de conservar y custodiar la información pública y la reservada, captada o generada con motivo del cumplimiento de sus funciones, mientras conserve valor administrativo o jurídico para efectos de gestión o en su defecto por un período no menor de cinco (5) años.

Vencido el plazo de conservación, la información pública deberá ser sometida al procedimiento de depuración que realice una Comisión de Depuración Documental integrada por delegados de las instituciones siguientes:

1. Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP);
2. Tribunal Superior de Cuentas;
3. La Procuraduría General de la República;
4. Archivo Nacional, como receptor de la documentación depurada; y,
5. En su caso, un delegado de la institución pública cuya información es depurada.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

La metodología que se ha determinado utilizar para esta investigación consiste en una combinación de un **estudio mixto con predominio cualitativo transeccional exploratorio y descriptivo**, considerando que no existen estudios previos con respecto a la implementación de un proyecto de digitalización para los realización de los procesos del departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras.

3.1 ENFOQUE

La combinación de los estudios explorativos con los descriptivos “Comprende el trabajo cualitativo básico consistente en: Recogida de datos, con sus estrategias, métodos, instrumentos, etc. Tratamiento de los datos: Clasificaciones, formación de conceptos, elaboración de modelos y tipologías, etc. Interpretación de los datos, o sea, dar forma a enunciados teóricos...” (Ganuza, 2002). Con el estudio cualitativo se obtendrá una perspectiva sobre el impacto que la digitalización de los documentos de uso diario por el departamento de RRHH de la STSS tendrá sobre los procesos que los empleados de dicha área realizan. Como los empleados y la institución se podrán ver beneficiados una vez que se implemente el proyecto de digitalización, y como éste aportará al ambiente y situación laboral actual de la STSS.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente se ha determinado realizar una combinación de estudio no experimental diseñado en base a dos tipos de investigaciones: explorativos y descriptivos. A continuación un detalle sobre cada uno de ellos y su importancia:

3.2.1 ESTUDIO EXPLORATORIO

Un estudio exploratorio se realiza según Sampieri (1991) cuando “el objetivo es examinar un tema...de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes...cuando la revisión de la literatura revelo que tan solo hay...ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio...” (pg.70).

Es básicamente ejecutar una investigación desde cero, sin un punto de partida más que el tema a estudiar y un suponer de lo que se espera encontrar. Posiblemente se encuentre literatura sobre un tema similar o sobre un parte de la investigación que se busca cumplir, sin embargo éstas únicamente servirán como un punto de partida o de alusión pero no para enfocar el estudio en su totalidad. El estudio exploratorio a su vez abre una brecha para llevar a cabo un estudio descriptivo del problema en cuestión.

3.2.2 ESTUDIO DESCRIPTIVO

El Estudio descriptivo tiene sus inicios desde un estudio exploratorio. Según (Sampieri R. H., 2006): “son útiles para mostrar con precisión dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad o situación...el investigador debe ser capaz de...visualizar que se medirá (conceptos, variables, etc.) y sobre que o quienes se recolectaran datos (personas, comunidades, objetos, hechos, etc.)”. En conjunto con los estudios exploratorios, las investigaciones descriptivas ayudan a crear un panorama más completo del problema bajo estudio. El comprender y poder establecer la situación actual de la investigación inclusive permite poder efectuar una predicción acerca de los resultados, consecuencias y/o impacto que el estudio determine sobre el problema en cuestión.

3.3 DISEÑO NO EXPERIMENTAL TRANSECCIONAL

Considerando que el estudio se llevara a cabo de acuerdo a una serie de investigaciones donde se estará observando el comportamiento actual de los procesos del departamento de RRHH de la STSS y como estos se podrían ver afectados con el proyecto de digitalización, se ha determinado realizar un estudio no experimental transaccional, ya que en concordancia con lo estipulado por Sampieri (1991):

La investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contacto natural para después analizarlos...no construye ninguna situación sino que se observan situaciones ya existentes... los diseños de investigación transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único...su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (pg.246-247).

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

En consideración que la investigación se basa sobre los procesos de un departamento en específico de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, la población y la muestra se limitan al personal del área de Recursos Humanos que se encuentra laborando actualmente bajo un contrato de empleo permanente. Habiéndose tomado esto en consideración, los 14 colaboradores del departamento de RRHH que estuvieron sujetos a la investigación son:

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. Evelyn Ramos | 8. David Almendares |
| 2. Miroslava Aguilar | 9. Jairo Aleman |
| 3. Joel Osorio | 10. Wilmer Izaguirre |
| 4. Wilkin Funez | 11. Sendy Zelaya |
| 5. German Reyes | 12. Venia Estrada |
| 6. Jessica Najar | 13. Leila Moltalvan |
| 7. Clarissa Mendoza | 14. Carol Ramirez |

Se incluyó la participación de personas ajenas al departamento de recursos humanos como parte de la investigación, ya que este personal forma parte determinante de la implementación del proyecto de digitalización de los documentos del departamento de RRHH de las STSS, estas personas son:

- Sr. Ministro de la Secretaría de Trabajo y de Seguridad Social: Ing. Carlos Alberto Madero Erazo
- Jefe del departamento de Informática: Ing. Nelson Rodas

- Jefe del departamento de Modernización: Lic. Miriam Cerrato
- Asistente del departamento de Modernización: Lic. Sergio Raudales
- Jefe del departamento de UPEG: Lic. Alan Cruz

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para el estudio en práctica, considerando que se basa en una investigación cualitativa transeccional exploratoria y descriptiva se determina hacer uso de las siguientes técnicas e instrumentos de investigación:

3.5.1 ENTREVISTAS

Se realizaron entrevistas a los colaboradores previamente seleccionados, con el propósito de conocer a mayor profundidad las condiciones actuales en las que se ejecutan los procesos de la STSS, en específico del departamento de RRHH y que tan avanzado se encuentra la propuesta del proyecto de digitalización de la documentación de los procesos y actividades que se llevan a cabo en el departamento de RRHH. Ver Anexo 4 para una muestra de las principales preguntas realizadas durante las entrevistas.

3.5.2 ENCUESTAS

Se aplicó una encuesta al personal del Departamento de Recursos Humanos de la STSS previamente mencionado, para conocer el perfil actual de los colaboradores, sus conocimientos sobre los sistemas de información y la digitalización, sus opiniones acerca de las condiciones actuales sobre las que realizan sus labores diarias, sus expectativas y consideraciones sobre la implementación del proyecto de digitalización. Ver Anexo 5 para la muestra de la encuesta aplicada.

3.5.3 FUENTES DE LITERATURA

Se hará uso de fuentes primarias de literatura como ser libros, tesis y/u otras investigaciones relacionadas con el tema en discusión: el impacto de la digitalización de los documentos del departamento de recursos humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

La realidad de la situación y una evaluación más detallada de los beneficios que podrá contraer el implemento de un proyecto de digitalización del departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, únicamente sería posible a través de la exploración y conversación con los empleados. A continuación el detalle de los principales puntos detectados durante esta investigación:

4.1 SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA SECRETARÍA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE HONDURAS

La realidad de las condiciones laborales de los empleados del departamento de Recursos Humanos de la STSS no está alejada de mantenerse leal a las condiciones desfasadas e ineficientes de la mayoría de las instituciones de gobierno de Honduras. En su día a día se continúa haciendo uso del tradicional lápiz y papel para llevar el control, documentación y registro de la información del departamento. El gasto en estos insumos simboliza un porcentaje significativo en el presupuesto de la institución, además de afectar a la eficiencia de las actividades laborales de los colaboradores.

Las tareas laborales se han convertido en tediosas e ineficientes, sin lograr obtener el mayor beneficio alguno de ellas. Además que estas dan lugar a la manipulación, mala interpretación y descontrol; por ejemplo: que el/la encargado (a) del Departamento de RRHH deba llevar un control de asistencia manual, verificando el reporte de Excel (el cual se debe imprimir) de los relojes biométricos versus los permisos de día libre, incapacidad médica, y/o

vacaciones, los cuales se llevan registrados únicamente en papel. Dicha verificación de asistencia da cabida a que las personas manipulen sus “permisos” otorgados, que la información se pierda por tras papeleo y luego ese día sea deducido de su salario, etc. Este tipo de situaciones generan no solo desconformidad con los empleados que deben realizar las labores, sino que también con los colaboradores que pueden verse “afectados” por una malinterpretación o confusión del departamento de Recursos Humanos de la STSS.

4.2 RESULTADOS

A continuación los resultados encontrados tras haberse realizado las entrevistas con el personal de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras en Tegucigalpa, en conjunto con los hallazgos de la encuesta aplicada al personal del Departamento de Recursos Humanos de la STSS en Tegucigalpa.

4.2.1 RESULTADOS ENTREVISTAS

Las entrevistas aplicadas a la muestra del personal de la Secretaría, no solo logró dar conocer la situación actual de la ejecución de las labores del departamento de RRHH de la STSS, sino que además se pudieron discernir las principales limitantes que tiene el proyecto de digitalización. Principalmente se logró determinar que la causa número uno para que el plan de digitalizar el Departamento de Recursos Humanos se lleve a cabo, es la falta de cooperación y apoyo por parte de las autoridades de la Secretaría. Especialmente porque no se cuenta con el presupuesto y el personal suficiente para lograr desarrollar el proyecto sin ningún retraso.

Sumado a esto se encuentra la limitante de la poca percepción de los beneficios que se obtendrían no solo para el Departamento de Recursos Humanos, sino que también para la Secretaría en su totalidad. De acuerdo a las entrevistas realizadas con el personal del Departamento de Modernización de la STSS, los empleados de la institución podrían verse muy beneficiados al contar con mayor facilidad al acceso de su información como ser desglose de salarios, vacaciones, registros de permisos concedidos etc. Este control de asistencias y permisos laborales son de mucha

importancia no solo para el colaborador sino que en específico para la Secretaría ya que es en base a este análisis que se realizan los cálculos de pago de salario, para ciertos tipos de contrataciones.

Los entrevistados del departamento de Recursos Humanos a su vez concuerdan que con la implementación del proyecto de digitalización de la información la institución se podría ver más beneficiada al momento de definir los perfiles de los colaboradores. Uno de los entrevistados hace referencia al caso de un empleado de la STSS que tiene aproximadamente 20 años de trabajar en el departamento de contabilidad, sin embargo su profesión es leyes: abogado. Este es el caso ejemplar para demostrar como la falta de acceso a la información, en este caso a la data sobre las características, capacidades y cualidades de los empleados, no permite que las autoridades, supervisores, jefes de departamento etc., cuentan en ciertas ocasiones con los colaboradores más capacitados.

El lograr definir los perfiles adecuados a los puestos laborales es una de las funciones más importantes no solo de los colaboradores del departamento de RRHH de la Secretaría, sino que también es un trabajo que debe ser aprobado y supervisado por el o los jefes de los departamentos solicitantes de los nuevos colaboradores. En muchas ocasiones donde se ha requerido el apoyo de ciertos expertos o conocedores de ciertas materias, los cuales dado a la falta de acceso a la información de los perfiles de los colaboradores, se han tenido que subcontratar de fuera de la Secretaría ya que no se desconoce si alguno de los empleados actuales de la institución cuentan o no con las cualidades / características que se necesitan para el proyecto o el problema en cuestión.

Con el acceso a la información en digital de los perfiles de todos los empleados, se podría tener mayor visibilidad de las cualidades y características que lo colaboradores tienen y estos se podrían poner a mejor uso para beneficio de la Secretaría. Sin embargo de acuerdo con las entrevistas realizadas, aun se continúa teniendo la desventaja de otorgar la oportunidad de colaborar con proyectos de la Secretaría a personas ajenas a la institución, en muchas ocasiones no solo por desconocimiento de los perfiles internos de los empleados, sino que en su mayoría por el favoritismo a conceder favores políticos.

A su vez, una de las principales limitantes que se mencionaron en las entrevistas es la falta de continuidad a los proyectos al momento de darse las transiciones de gobiernos y en especial si se da un cambio de autoridades dentro de la Secretaría. Al igual que en muchas instituciones de Gobierno, los cambios de las máximas autoridades conllevan cambios en los proyectos y prioridades para las Secretarías. Este es el caos de dicho proyecto de digitalización, el cual de acuerdo con las entrevistas realizadas lleva aproximadamente un periodo y medio de gobierno (6 años) tratando de desarrollarse e implementarse, sin embargo se ha visto pospuesto y/o cambiado de prioridad para dar lugar a otros proyectos de mayor relevancia para las autoridades correspondientes.

Para todas las entrevistas aplicadas, se percibió la afinidad que los colaboradores tienen con respecto a la falta de apoyo para la realización de este tipo de proyectos, donde no solo se requiere según el Jefe del Departamento de Informática (2016): “la inversión monetaria, sino que en principal la inversión de mano de obra capacidad para el desarrollo de proyectos como el de la digitalización de los documentos del departamento de RRHH de la Secretaría”.

Al no contar con la autorización para la divulgación de las entrevistas realizadas con el personal de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, estas mismas no se encontrarán adjuntas en el documento tanto físico como digital.

4.2.2 RESULTADOS ENCUESTAS

Como apoyo a las entrevistas realizadas a los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de la STSS, también se aplicaron encuestas con el principal objetivo de poder determinar el tipo de perfil de los empleados del departamento, quienes serán los actores principales en la implementación del proyecto de digitalización de los documentos del área.

Como resultado de las encuestas aplicadas se obtuvo una muestra de quince encuestas contestadas por colaboradores del departamento de RRHH, de los cuales 10 de ellos son empleados permanentes y 5 de ellos son colaboradores por contrato; sin embargo una de las encuestas fue

contestada parcialmente, por lo que no se toma en consideración para los resultados presentes en dicha investigación. Para la encuesta se aplicaron 6 preguntas, de las cuales una de ellas es una pregunta abierta para la cual se obtuvo un conjunto de opiniones sobre los sistemas de información digitales, en medida de cómo ayudaría a mejorar los procesos que realizan los colaboradores en sus jornadas de trabajo diarias.

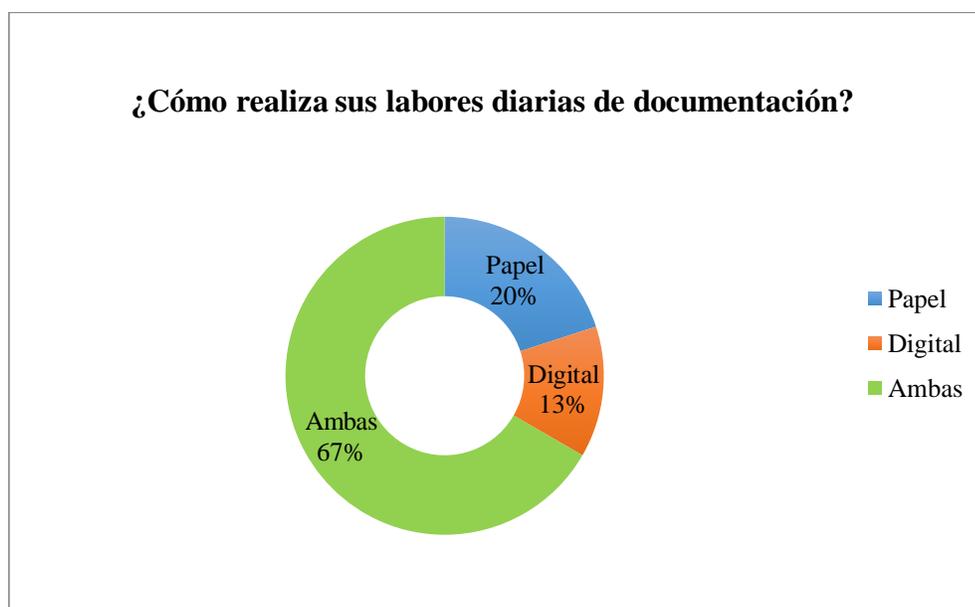


Figura 6. Resultados Encuesta Pregunta 1

Fuente: (Autoría Propia)

El uso de sistemas digitales a pesar que pueda ser en menor escala en comparación al tradicional lápiz y papel, aun así es requerido para llevar a cabo las actividades de labor diarias de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, tal cual y lo podemos comprobar con la Fig. 6 que muestra los resultados de la primera pregunta realizada en la encuestas. En su día a día los colaboradores del departamento de RRHH, deben apoyarse con información que se obtiene de medios digitales como ser un reporte de Excel, correos electrónicos, etc., sin embargo el uso del rudimentario papel y lápiz para la documentación de la información es predominante. La parte digital son los archivos y herramientas que se utilizan para realizar las labores pero no existen sistemas digitales para la búsqueda y recopilación de la información.

La falta de sistematización y automatización de los procesos se convierte en una de las principales debilidades para la búsqueda de la información, tal cual lo observamos en la Fig. 7

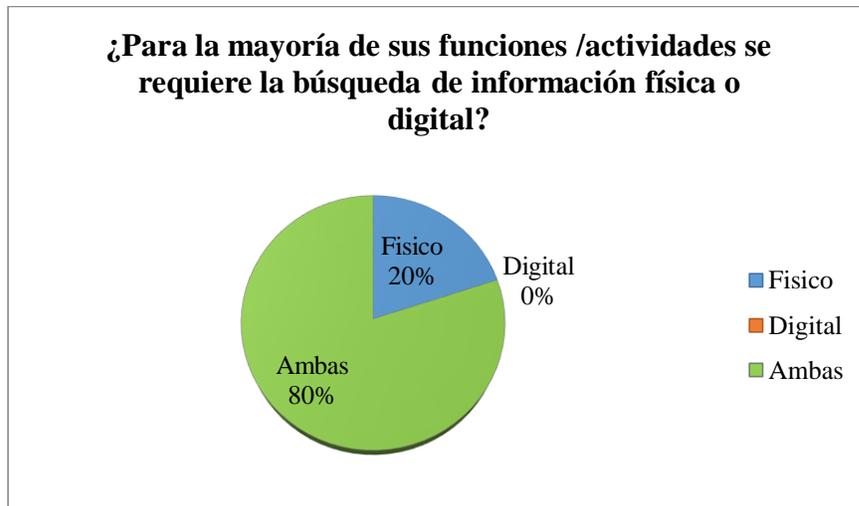


Figura 7. Resultados Encuesta Pregunta 2

Fuente: (Autoría Propia)

Las actividades de Recursos Humanos son de las más importantes en la gestión de cualquier organización, para esto el tráfico de la información es la parte más complicada y en la STSS, vemos que no es la excepción. A través de la encuesta se logra demostrar que la búsqueda de la documentación es lo más difícil más cuando no existe un sistema automatizado que permita el acceso rápido a la información. En la Fig.7 se demuestra que el 20 % de la información se busca de manera física, debido a que no existe ningún registro digital para la búsqueda de información; sin embargo a pesar que el 80% de las actividades nos reflejan que la búsqueda se hace mixta, y partiendo de que no existe ningún sistema de información para almacenaje de datos este departamento siempre tiene que buscar la información en archivos físicos.

Con esta doble búsqueda de información las labores de los empleados no solo se tornan complejas y tediosas, sino que también no permite la ejecución de las actividades de forma rápida y eficiente. En el día a día los colaboradores se ven limitados a realizar una cantidad reducida de funciones ya que estas requieren de mucho tiempo. Uno de los resultados más alarmantes que se obtuvo de la encuesta es que aproximadamente el 1/3 de los colaboradores requiere de 4 o más horas para realizar una de sus actividades laborales, sin embargo para la mayoría de los empleados

una de sus funciones conlleva entre 1 a 2 horas de trabajo, de acuerdo con la Fig. 8. Esto debido a que el tiempo que invierten en la búsqueda de información en expedientes y en el almacén es muy difícil, y esta información no está ordenada, las actividades tienen mucho atraso para su culminación.



Figura 8. Resultados Encuesta Pregunta 3

Fuente: (Autoria Propia)

Las actividades que se realizan entre 1 a 2 horas no requieren la intervención de sistemas digitales ni la búsqueda de información, estas tareas son de recepción, entrega y elaboración de notas para los colaboradores de la STSS, donde también nos da a demostrar de la necesidad de un sistema en el cual los empleados puedan interactuar y ser informados de manera electrónica, reduciendo el gasto del papel y la contratación de personal para estas funciones que no requieren en muchas ocasiones mayor actividad en el día. Cinco de los colaboradores ejecutan sus tareas en un tiempo de más de cuatro horas, ya que utilizan un sistema de información ajeno a la Secretaría, para cargar planillas y manejo de personal contratado, lo que genera atrasos en la carga y recepción de la información que entrega el Sistema Integrado de Administración de Recursos Humanos, el cual esta manejado por la Secretaria de Finanzas y Dirección General de Servicio Civil.

Si los colaboradores en promedio realizan en su mayoría más de 4 actividades principales, de acuerdo con la Fig. 9, y a su vez estas requieren un promedio de 1 a 2 horas, y en ciertas ocasiones sus actividades pueden tardarse entre 4 o más horas, quiere decir que un colaborador en la mayoría de las ocasiones pudiese dejar por lo menos 1 actividad sin terminar dentro del período de trabajo normal de 8 horas diarias. Lo que va dejando espacio a la acumulación de trabajo para los días consiguientes, sumado a la entrega tardía de información y/o a horarios extra de trabajo para lograr concluir con las funciones de mayor prioridad.

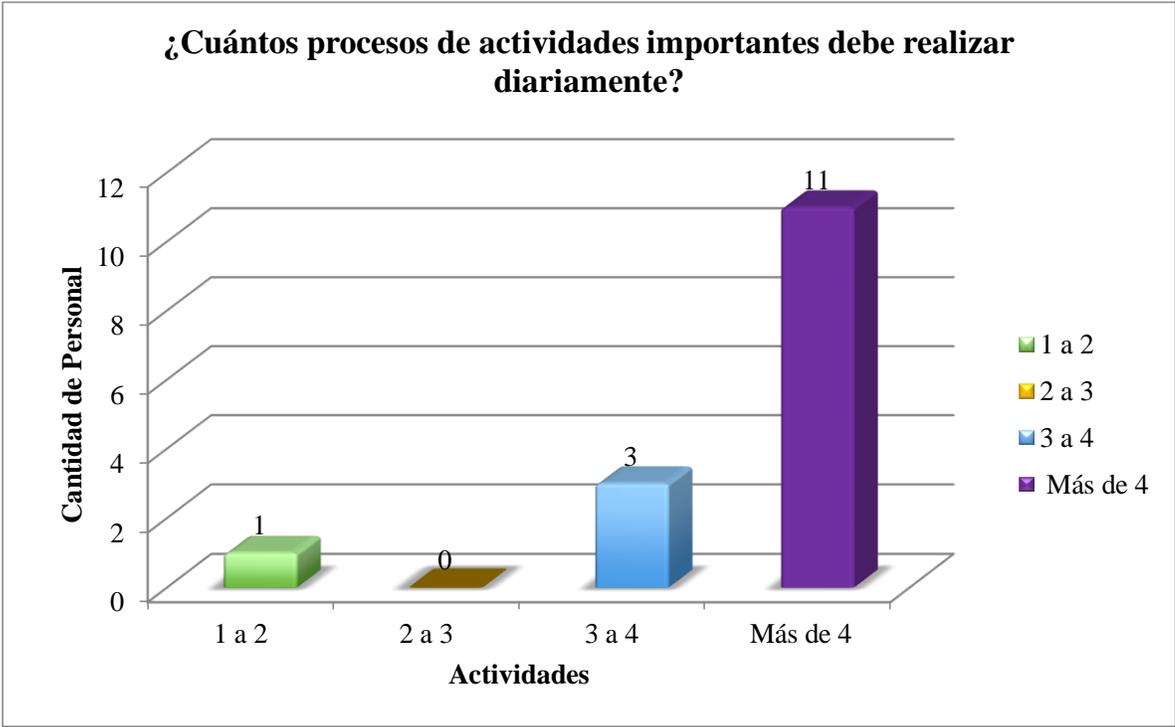


Figura 9. Resultados Encuesta Pregunta 4

Fuente: (Autoria Propia)

Nuevamente este tipo de situaciones no solo afecta a la eficiencia de las funciones que realizan los colaboradores, sino que abre una brecha para dar lugar a un ambiente de trabajo que se puede convertir en un lugar hostil, de mucho estrés, y de poca tolerancia a realizar nuevas actividades que se requieran.

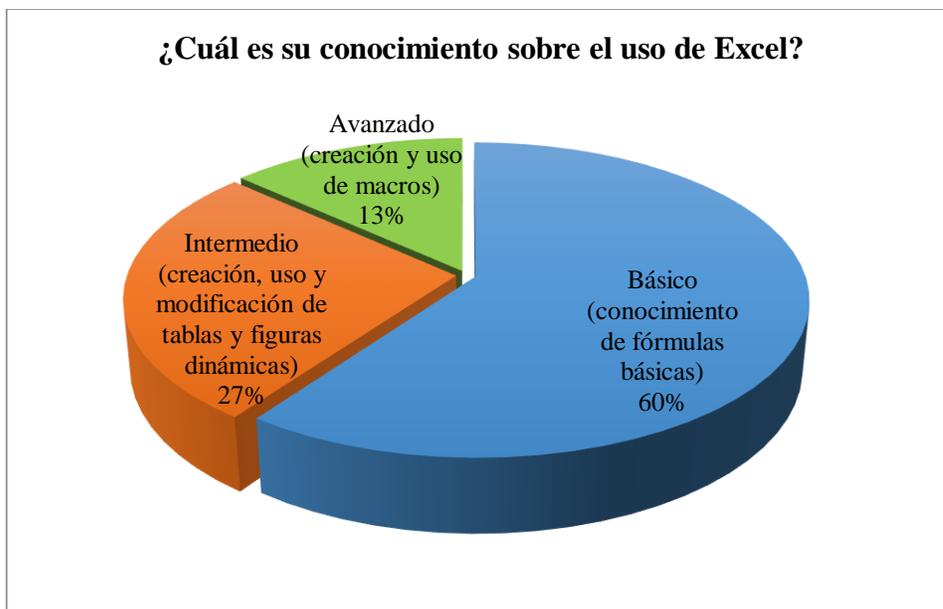


Figura 10. Resultados Encuesta Pregunta 5

Fuente: (Autoria Propia)

Para que el proyecto de digitalización pueda ser efectivo, es de mucha importancia saber distinguir que colaboradores tendrán mayor dificultad para el uso de los sistemas de información. De acuerdo con la Fig. 10, la mayoría de los empleados tienen un conocimiento básico de Excel, el cual es uno de los sistemas de información más amigable y fácil de trabajar.

El conocimiento del personal de Recursos Humanos, sobre el uso de herramientas de procesamiento de información, es muy limitado, debido a que el 60% de los colaboradores presentan un conocimiento bajo, esto debido a que los colaboradores están en un rango educativo entre sexto grado de primaria y graduado de secundaria completa, es decir el conocimiento básico de estas herramientas las cuales tienen muchas funciones, pero solo saben utilizar formulas básicas, esto nos deja una seria deficiencia en conocimiento, dejando en claro que la capacitación para este personal no es una prioridad, seguro por la falta de procesos digitales y de procesamiento digital de la información, debido a que como anteriormente observamos, este personal no usa un sistema de información para la extracción, manipulación o control de la información digital todo se lleva en físico y otra parte en forma digital.

Resultado Encuesta Pregunta respuesta libre ¿Cómo considera usted que le beneficiaría la digitalización de la información en su departamento?

El 43% de los colaboradores encuestados presentaron poco conocimiento de sobre lo que es la digitalización de la información. Es en especial a este porcentaje de los colaboradores a quienes se les debe dar una mayor capacitación y enfoque sobre los beneficios y usos de la información digital. Las capacitaciones sobre el uso de las herramientas procesadoras de información son de vital importancia, para lograr que la implementación del proyecto de digitalización sea exitoso y poder obtener el mayor provecho de dichos sistemas.

Para el resto de los colaboradores que si cuentan con conocimiento sobre lo que es la digitalización de la información, el tener indicios de poder contar con este tipo de proyectos resulto ser de mucha satisfacción, considerando que en su mayoría concordaron con saber que los beneficios de este tipo de proyecto a implementar serian:

- Facilitar el trabajo
- Uso de las bases de datos para la ejecución rápida de las tareas asignadas
- Permite una respuesta más rápida a la solicitud de información por parte de los empleados, otros departamentos de la Secretaría y/o cualquier otra institución.
- Reduce el uso de papel y espacio físico.
- Acceso remoto a la información.

En general los colaboradores se mostraron receptivos ante la idea de un proyecto que les permita realizar sus funciones de manera expedita y eficiente, sin embargo aún se encontró una leve resistencia al cambio, especialmente por parte de aquellos colaboradores con una mayoría de edad.

Datos Demográficos

La mayoría de los colaboradores como podemos observar en la Fig. 11, son personas, con una edad promedio de 33 a 40 años, con una educación media de bachillerato o técnico lo que presenta la primera limitante para la implementación del proyecto de digitalización, ya que son personas que podrían presentar dificultad para el aprendizaje de uso de los sistemas de información. Sumado a que la mayoría de estas personas tienen más de 8 años de laborar en la STSS, lo que refiere a que tienen más de 8 años de hacer las cosas de una misma forma indica que la resistencia al cambio es notoria, sin embargo no es una la mayor limitante.

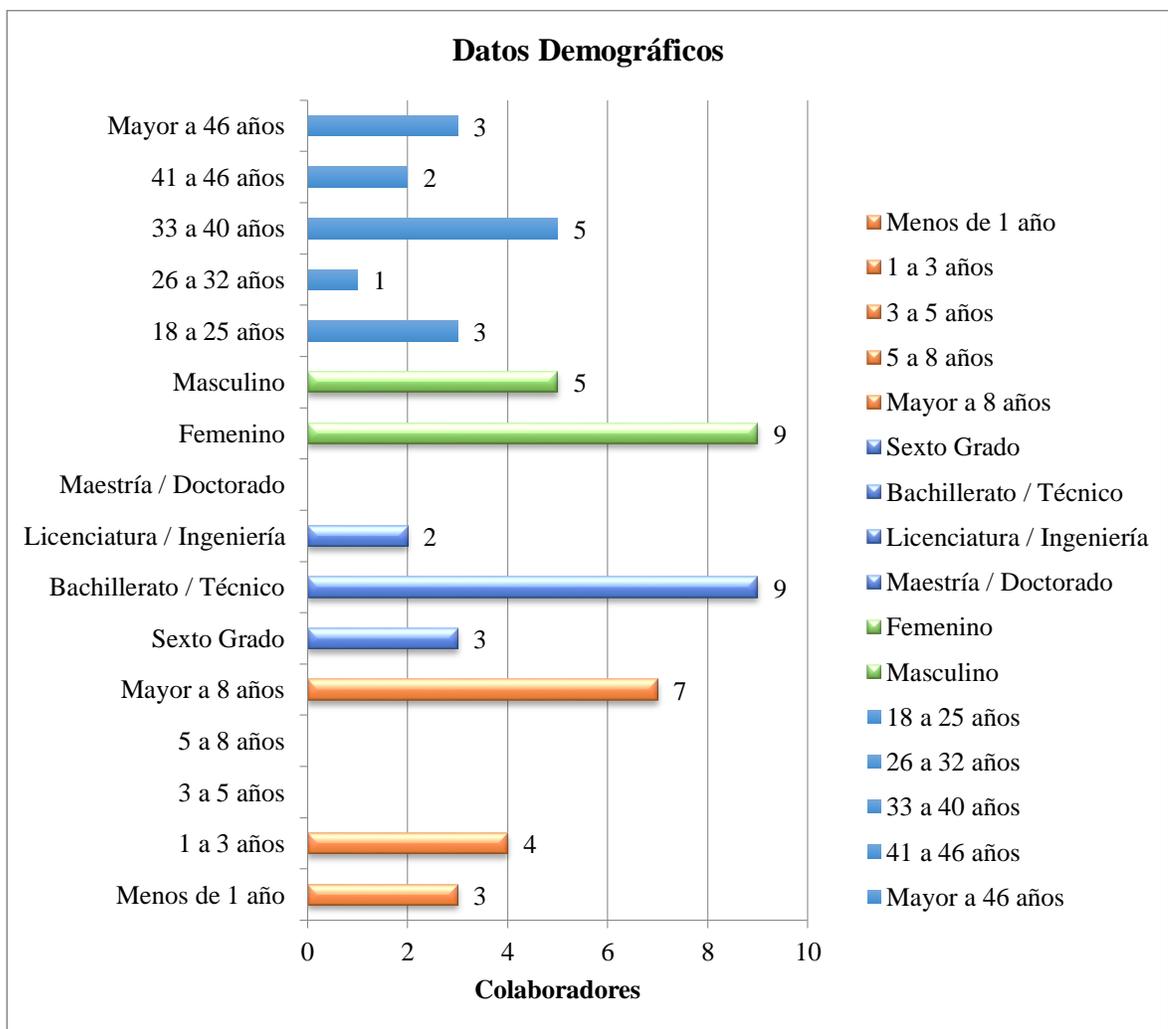


Figura 11. Resultados Encuesta - Datos Demográficos
Fuente: (Autoría Propia)

4.2.3 RESULTADOS POR EXPLORACIÓN Y OBSERVACIÓN

Dentro de la investigación por exploración y observación realizada se logró detectar que una de las principales limitantes que el proyecto de digitalización presenta es la falta de apoyo por parte de las autoridades competentes para dar el seguimiento necesario hasta que llegue a su conclusión. Tanto las autoridades como las jefaturas del departamento de Recursos Humanos de la Secretaría conocen y comprenden la necesidad de implementar un programa de digitalización de la documentación, el proyecto no ha podido ser desarrollado de la manera más rápida, siendo en varias ocasiones pausado para darle prioridad a otros proyectos y/o necesidades.

El departamento de Informática, quien sería el encargado de realizar el desarrollo del programa, no cuenta con el personal para darle el enfoque que este proyecto requiere, por lo que debe compartir al recurso humano en diferentes tareas, alargando el tiempo de entrega de dicha asignatura, sin tener en consideración que en caso que se re-enfoquen las prioridades del departamento hacia otras tareas, dicho proyecto tendría un tiempo de implementación aún mayor.

El contar con el personal capacitado tanto para el desarrollo, como ejecución y uso diario del sistema a implementar es de carácter vital para el éxito del proyecto. Los colaboradores del departamento de RRHH, en su mayoría, no cuenta con el conocimiento suficiente sobre los sistemas de información. Lo que implica que la curva de aprendizaje de uso del sistema, pueda extenderse a un período de tiempo mayor al esperado. Es de suma importancia a su vez, que todos los empleados que harán uso recurrente de los sistemas, cuenten con el equipo (computadoras, impresoras, etc.) adecuados para que la interacción digital y la transición de sus labores sea de la manera más expedita y eficiente.

El proyecto de digitalización no deberá detenerse en la pura implementación y capacitación a los colaboradores, al contrario, es trascendental que se hagan rutinas de inspección del funcionamiento del sistema, así como evaluaciones al personal para asegurar que al sistema se le esté dando el uso apropiado. Como se logró observar y comentar durante una de las entrevistas con el departamento de Informática, en la Secretaría se ha dado que en muchas ocasiones los programas únicamente se desarrollan y se llevan hasta la etapa de la implementación, pero no se les da el

seguimiento adecuado para el mantenimiento de estos. Lo que va generando que los sistemas en un dado punto se vuelvan obsoletos y/o presenten fallas al momento de su uso.

Sumado a esto, según lo observado, dado a la resistencia al cambio, los colaboradores prefieren omitir el uso de los sistemas implementados y continuar realizando sus labores de la forma “tradicional”, lo cual no solo genera que el trabajo persista en ser ineficiente y rudimentario, sino que al igual el retorno / beneficio esperado no se logra obtener. Además que la inversión tanto en tiempo como en dinero se ve desperdiciada ante el no uso de los programas / sistemas implementados.

4.3 BENEFICIOS DE LA DIGITALIZACIÓN

Tras la realización de las entrevistas, la aplicación de las encuestas y la observación de los procesos de trabajo del Departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, se logró determinar lo siguiente como los principales beneficios de la implementación de un proyecto de digitalización de la documentación del departamento de RRHH de la STSS:

- El acceso rápido a la información sobre los empleados de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras. Dentro de la principal información a acceder se encuentra: los perfiles de los colaboradores, control de asistencia, control de pago, control de capacitaciones, control de los activos (equipos y/o automóvil) asignados para uso laboral, entre otros.
- Uso de la información digital para la elaboración de los perfiles de nuevos puestos laborales a suplir, al igual que la asignación de personal interno a puestos de trabajos de acorde a las competencias y cualidades del empleado. *(Favor tomar nota que este punto ya se encontraba adjunto en el documento físico revisado por sus personas).*
- Readecuación de los colaboradores de acorde a los perfiles de puestos laborales de cada área para lograr suplir las necesidades de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.

- Sincronización de la información de los colaboradores sobre su asistencia laboral con el control biométrico para el marcaje de entrada y salida de las jornadas de trabajo.
- Control minucioso sobre los permisos otorgados a los colaboradores, al igual que el manejo y supervisión de las incapacidades médicas concedidas a los empleados.
- Tiempos de respuesta menores ante la solicitud de información por parte de los empleados con respecto a vacaciones disponibles, permisos otorgados, pagos de salario, etc.
- Planeación de jornadas de capacitación enfocadas de acorde a las necesidades de los departamentos de la Secretaría según los perfiles de los colaboradores. A su vez cuando a la STSS se le otorgue por parte de una organización (como por ejemplo la OIT) la oportunidad de que x número de colaboradores sean beneficiados con una capacitación sobre un tema en específico, dichas personas a participar puedan ser seleccionadas de acorde no solo a sus competencias sino que también a la cantidad de veces que se le ha brindado la oportunidad de recibir una capacitación por una institución ajena a la Secretaría, manteniendo la igualdad laboral.
- Sincronización de los sistemas de información de la STSS con los sistemas externos que los colaboradores utilizan para la ejecución de ciertas tareas laborales, como ser el pago de planilla (a través del programa de Sistema de Administración Financiera Integrada), contrataciones y rescisión de empleados (a través del programa de Sistema Integrado de Administración de Recursos Humanos).
- Centralización y control de la información de las oficinas regionales de la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social, ubicadas en los diferentes puntos principales del país.
- Mejora en los tiempos de ejecución de las funciones diarias de los colaboradores, dando lugar a que las tareas se ejecuten de forma rápida y eficiente. Disminuyendo la cantidad de asignaciones postergadas y/o inconclusas.

- Facilidad para la trazabilidad de la información para uso y conveniencia de los colaboradores según su disposición. Al igual que la conservación de la información para asegurar la continuidad de las operaciones.
- Mejora en el ambiente de trabajo al otorgarle a los empleados los instrumentos necesarios y apropiados para la ejecución óptima de sus funciones laborales.
- Reducción de costos por el cese de arrendamiento de espacio para el almacenamiento de los documentos del departamento de Recursos Humanos. Reducción en la compra de insumos como ser papelería, lapicera, tinta para impresión, etc. Reducción de personal para actividades que no requieren mayor participación constante de un colaborador. *(Favor tomar nota que esta punto solicitado ya se encontraba desde un inicio en el documento).*

4.4 IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN

Al no contar con un estudio previo sobre el impacto monetario / de inversión que requiere un proyecto de digitalización se determinó considerar únicamente los aspectos que pueden influir en el incremento o reducción de costos de inversión para la ejecución del proyecto, como ser:

- La compra de equipos de cómputo para el uso de los colaboradores al momento de implementar y hacer uso del sistema para la preservación de la información.
- Inversión en tiempo y personal para la capacitación de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos, en temas de sistemas informáticos y similares.
- Inversión en temas monetarios para la contratación de nuevo personal capacitado, el cual supla las necesidades que no se lograron suplir por los colaboradores anteriores del área de Recursos Humanos.

- El presupuesto con el que cuenta la Secretaría que determine la toma de decisión sobre la compra de un sistema de información ya disponible en el mercado o para el desarrollo interno del sistema que se adapte a las necesidades del departamento de RRHH.

Sumado al impacto monetario que originaría un proyecto de digitalizar el departamento de Recursos Humanos, el tiempo de desarrollo e implementación de un sistema de información juega un papel importante y determinante para la consideración de la inversión monetaria y de personal necesario para la ejecución del proyecto, remontándose a la tendencia de priorizar otros proyectos que le restan horas de trabajo invertidas para el desarrollo del sistema digital de información del departamento de RRHH.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Considerando los resultados encontrados se ha logrado determinar los siguientes puntos como parte principal del epílogo de la investigación:

- La situación actual del manejo de la información en el departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, aun es bastante rudimentaria y arcaica. El uso de papel y folders para la documentación de la información a parte de generar un gasto excesivo en la compra de estos insumos y sumado al costo del arrendamiento de espacio físico para el almacenamiento de la documentación, genera también una rutina de trabajo tedioso, ineficiente y bastante lento para los colaboradores. Estos deben remitirse a la búsqueda física de la información, lo que torna la ejecución de las funciones en procesos lentos y largos, con períodos de ejecución que oscilan entre 2 horas a más de 4 horas dependiendo de la tarea en mano.
- Con un sistema de información los costos previamente mencionados (compra de papel, tinta, lápices, folders, arrendamiento de espacio para almacenamiento, etc.) se verán reducidos, dando mayor holgura al presupuesto asignado a la Secretaría.
- Las solicitudes de revisión de información en los expedientes, o generación de constancias laborales, entre otras, por parte de los empleados y/u otra institución se convierte en un proceso paulatino, el cual puede tomar entre 1 a 2 semanas para lograr concluirse, dependiendo de la prioridad y urgencia del caso. Sin embargo en muchas ocasiones estas solicitudes se cancelan, suspenden o retrasan dado a la información “no encontrada”, ya sea porque dicha data se ha perdido o simplemente nunca se documentó.

- La necesidad de un sistema de manejo de información digital es imperativa para la ejecución de los procesos del departamento de Recursos Humanos de la STSS. El que el departamento pueda contar con la información en tiempo y forma apropiada no solo permitirá una toma de decisiones más rápida y efectiva, sino que a su vez permitirá el control sobre el personal colaborador. Al igual que el caso de la Unión Europea, quienes con la digitalización de la información lograron crear perfiles sobre posibles grupos terroristas, de igual forma el departamento de RRHH podría generar y agrupar los perfiles de los colaboradores de la institución para lograr una mejor adecuación de los empleados en los puestos laborales de acuerdo a sus competencias y capacidades.
- Actualmente la Secretaría no cuenta con un sistema de la preservación de la información para mantener la sustentabilidad de las operaciones laborales. El proyecto de digitalización a su vez permitirá la conservación de la información, asegurando la continuidad de las operaciones de la institución, recordando lo que mencionaba Neira Vega sobre el uso de la información para la planeación, control de resultados y toma de decisiones (Neira Vega & Sierra Cuervo, 2009).
- En concordancia con Ranera sobre darle a los colaboradores la participación en el desarrollo de proyectos para beneficio de ellos (Ranera, 2015), tanto las autoridades como las jefaturas, como los encargados del desarrollo e implementación de dicho proyecto conforman una parte vital para la capacitación de los colaboradores que actualmente no cuentan con el conocimiento y/o capacidades para trabajar con sistemas de información digital como el que se desea implementar en el departamento de RRHH de la STSS, previendo una reducción a la resistencia al cambio por parte de los colaboradores involucrados.
- A través de las entrevistas y encuestas aplicadas a los colaboradores se pudo determinar con mayor claridad y diligencia la necesidad actual que los empleados tienen para el desarrollo de sus actividades y el deseo de poder contar con las herramientas adecuadas para la ejecución de dichas funciones. Tanto los empleados de los departamentos de Modernización e Informática como los del departamento de RRHH están conscientes de los beneficios que dicho proyecto les otorgaría no solo como departamento único,

sino que también a nivel global de los empleados de la Secretaría. Al contar con el acceso rápido a la información, no solo sus solicitudes serán contestadas con mayor rapidez sino que habrá una mejora en el servicio tanto interno como externo de la STSS.

- En su totalidad la falta de apoyo por parte de las autoridades competentes para el desarrollo del proyecto es una de las principales limitantes para lograr una rápida transición a la modalidad digital de la información en el departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. Si tomamos como referencia la baja asignación de presupuesto de la STSS, evidenciamos la falta contratación de personal capacitado y el mejoramiento de las herramientas tecnológicas dentro de la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

Con base a lo recabado por las entrevistas y encuestas realizadas a los diferentes departamentos de la STSS, como ser Informática, La Unidad de Modernización, Recursos Humanos y La Unidad de Planeación, Evaluación y Coordinación, presentamos algunas recomendaciones a tomar en consideración al momento de implementar un sistema de digitalización de la información del departamento de RR.H.H. de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.

Como actividad primordial dentro del departamento de Recursos Humanos se deberá realizar la petición formal y explicar la necesidad principal de la urgencia en la implementación de un sistema el cual sirva de apoyo para el control de las entradas y salidas y el cálculo de horas extras del personal de la STSS; facilitando de esta forma en un 100% el trabajo que se realiza en estos momentos en papel y lápiz. Únicamente quedaría trabajando manualmente las oficinas regionales que no cuentan con un sistema de marcaje digital.

Al no contar con un estudio previo que permita determinar cuál es la opción viable para elegir entre la compra de un sistema de información como ser un ERP o desarrollar el sistema directamente con el apoyo de los colaboradores del departamento de IT de la STSS, y considerando ya se han comenzado las primeras etapas del desarrollo interno de dicho sistema, se sugiere mantener y darle continuidad al proyecto de creación del sistema de información internamente. Con el principal objetivo de poder implementar el sistema en un período no mayor a 6 meses una vez se obtenga la aprobación de retomar el proyecto.

Como una base de ejemplo de un sistema de información se propone el sistema que fue desarrollado por el departamento de tecnología de la Dirección Nacional de la Niñez, Adolescentes y Familia (DINAF). En este sistema se implementó una base de datos para ingresar la información de cada colaborador, y el departamento al cual pertenece, creando una base de datos actualizada de los empleados, ver Anexo 6 para más detalle. De esta forma el departamento de Recursos Humanos del DINAF tiene toda la información a mano de todo su personal el cual está contratado en este momento. En este sistema se demuestra que existe un control de entrada y salida de los colaboradores lo cual sirve como base para sistematizar y a mejorar el control de las asistencias, el cálculo de las horas extras que se laboran en esa institución, al mismo tiempo que se pueden solicitar vacaciones y otro tipo de permisos hacia el departamento de Recursos Humanos.

Considerando que dicho sistema ya fue replicado en la Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social (SEDIS) se sugiere realizar una solicitud al departamento de Tecnología del DINAF y del SEDIS para que en conjunto se conforme un equipo sirva como asesores y de apoyo para la creación y/o implementación de un sistema similar al previamente mencionado en conjunto con los colaboradores de la STSS. Se recomienda que el equipo de la STSS, no solo esté conformado por los Ingenieros de Informática, sino que a su vez se haga inclusive a colaboradores del departamento de Recursos Humanos de la institución, para que estos sirvan como los guías para determinar las necesidades principales que el departamento pueda tener en cuanto al control y acceso a la información, a su vez aportando a la reducción de la resistencia al cambio.

Dicho equipo como primera función podrá establecer un manual y plan de trabajo a seguir para asegurar el cumplimiento del desarrollo del proyecto de digitalización, dentro de un periodo previamente establecido que no sobrepase los 6 meses de implementación y ejecución.

Se debe identificar y confirmar la ubicación toda la papelería que se tiene almacenada en las bodegas y archivos de información de la STSS, manteniendo la confidencialidad de la información como lo dicta la norma de la Secretaría, debido a que es información privada y única de cada colaborador. Esta información deberá ser procesada, contada y foliada por el departamento encargado a realizar dicha tarea, para su posterior digitalización, una vez terminado este trabajo se continuará con la verificación del almacenamiento y control de dicha información. Se recomienda a su vez crear un documento digital en el cual se lleve el control y registro de todos los folios almacenados.

Una vez identificada la ubicación de la información de los colaboradores, es de suma importancia para seleccionar los procesos y los documentos que tienen mayor relevancia para poder proceder a la digitalización de la información. El proceso de digitalización deberá ser supervisado en cada momento para medir el uso, el alcance y desempeño del sistema tanto para el almacenamiento de la información como para el acceso y la búsqueda de esta misma.

Considerar crear un plan de capacitaciones para los colaboradores del departamento de Informática de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, para asegurar su continuo crecimiento académico y que éste mismo pueda ser puesto en práctica para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora de los proyectos de informática que la Secretaría tenga tanto presentes como para futuros. A su vez crear un plan de capacitación de uso de sistemas de información para el personal del departamento de Recursos Humanos de la STSS, quienes también serán un punto clave en el desarrollo y el éxito de dicho proyecto de digitalización. Ya que en concordancia con lo detectado en las encuestas aplicadas a los colaboradores, existe una gran debilidad en el manejo de herramientas procesadoras de información.

Al momento de implementar dicho sistema, el departamento de informática deberá promover la experiencia de cada colaborador en los aspectos técnicos de este sistema, con esto relacionamos la necesidad requerida de cada colaborador. La STSS y Recursos Humanos deben de

estar pendientes y en vela de los procesos que se realizan en su departamento, para que estos creen conciencia en las labores que hacen en pro de sus compañeros de trabajo, estos deben de ser supervisados por los auditores internos de esta institución con el fin de lograr los mejores estándares de trabajo.

El tener un sistema con esta magnitud crea la oportunidad con cooperantes internacionales de que estos se enmarquen en la mejora continua las instituciones, haciendo más fácil la recolección de los datos e intercambio de información, como referencia el sistema del Servicio Nacional de Empleo de Honduras (SENAEH), donde se obtuvo el apoyo de la Cooperación Española en la implementación y creación de un sistema a la medida de las necesidades de la institución. Dicho sistema fue creado por un grupo de consultores los cuales únicamente se delimitaron al desarrollo e implementación del sistema, dejando como tarea la actualización y mantenimiento de dicho sistema a los colaboradores del Depto. De IT del SENAEH, demostrando que existe la continuidad de la mejora de un sistema hecho a la medida por colaboradores que ya no forman parte de una organización.

Dar importancia y seguimiento de los programas que han creado en la STSS, para que estos tengan actualizaciones, tanto de software como de mejoras posteriores, debido a que en muchas ocasiones los desarrolladores de estos parten de las instituciones y al no estar más, estos se vuelven desactualizados y se dejan de utilizar.

Las autoridades de la STSS convendrán dar mayor importancia a los proyectos que tengan un impacto positivo para el funcionamiento interno de la STSS, recordando el beneficio global que tendrá la mejora de los tiempos laborales y el acceso rápido a la información para la Secretaría. Con la implementación de un proyecto de digitalización de la documentación, la STSS no solo estaría brindado un mejor servicio interno, sino que a su vez podría dar tiempos de respuestas más cortos a las solicitudes de los clientes externos.

El Sistema de Información deberá ser desarrollado para que sea amigable al usuario. Es decir que los colaboradores que interactúen con el sistema no tengan mayor dificultad para comprender la forma de navegar, buscar y guardar información en él. Se sugiere que al momento del desarrollo del esquema del sistema se tome en consideración las opiniones que los

colaboradores del departamento de RRHH puedan tener en cuanto a las necesidades de ellos. De esta forma no solo se buscaría satisfacer las necesidades de los colaboradores, sino que a su vez se les volvería participes en cuanto a las tomas de decisiones para el desarrollo y ejecución del proyecto, aportando también a la reducción de la resistencia al cambio por parte de los empleados del departamento de Recursos Humanos de la STSS.

En la implementación de este sistema, debe de ser eficiente, el cual debe de asegurar que las recomendaciones que se están brindando en este momento se llevan a cabo, con esto se refiere a que todo proceso que se realice a la hora que se tome la decisión de crear e implementar el sistema, se revise el estilo de transmitir los conocimientos respecto al cambio que tendrán dentro de su departamento, con esto se espera mejorar la comunicación de los empleados experimentados con el usuario final.

Al tener una implementación y uso eficiente del sistema de información se deberá considerar una reevaluación del personal asignado al departamento de Recursos Humanos, para determinar si el perfil de los colaboradores se adecua a las necesidades de ese momento que pueda tener la Secretaría. Esta evaluación dará la apertura a reasignación de costos por la contratación y/o cesantía de los colaboradores necesarios para la ejecución de las funciones del departamento de RRHH.

A su vez se deberá reevaluar el presupuesto asignado para la compra de insumos como ser papel, lapicera, tinta de impresoras, entre otros y el pago por arrendamiento de un espacio para almacenamiento de documentos; tomando en consideración la reducción de los costos que conlleva el contar la información en digital salvaguardada en una herramienta tecnológica. Sin embargo se requerirá una evaluación del equipo físico con el que cuenta la STSS que permita el desarrollo de las funciones de los colaboradores del Depto. De RRHH haciendo uso del sistema de información, en caso de no contar con las herramientas de computo necesarias se deberá proceder a la compra/arrendamiento de dichos equipos tomando como punto de referencia las maquinas fotocopadoras con las cuales cuenta la Secretaría y que éstas a su vez se tienen bajo un contrato de arrendamiento con un proveedor de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

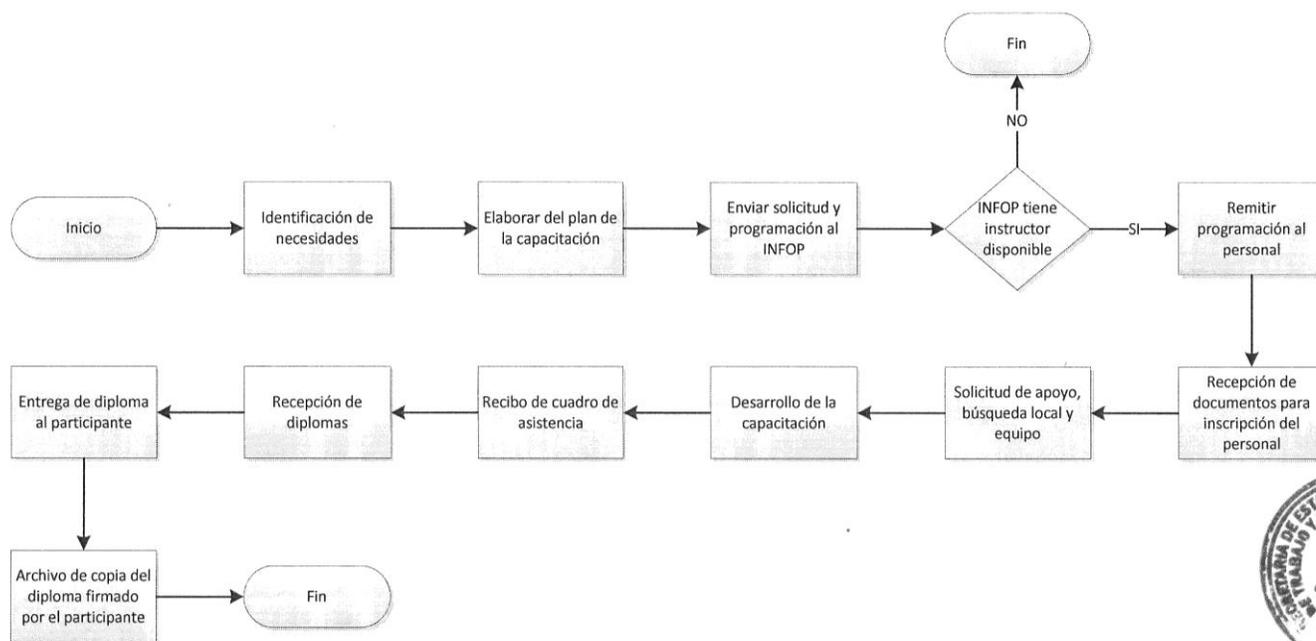
- Besters, M., & Brom, F. (2010). 'Greedy' Information Technology: The Digitalization of the European Migration Policy. En M. Besters, & F. W. Brom, *'Greedy' Information Technology: The Digitalization of the European Migration Policy* (págs. 5-9). Leiden: Koninklijke Brill NV.
- CIO, P. R. (2011). *Sistema de Gestión Documental Central: Guía para la digitalización de documentos*. Puerto Rico: Oficina Principal Ejecutivo de Información de Puerto Rico.
- Dahnke, G., & Fernandez Gallardo, C. (1995). La Comunicación Humana: Ciencia Social. En C. Fernandez Gallardo, & G. Dahnke, *La Comunicación Humana: Ciencia Social* (págs. 385 - 450). Mexico: McGrawHill.
- DINAF. (2015). *Informe Uso del Sistema de Base de Datos de los Empleados de DINAF*. Tegucigalpa: DINAF.
- Gaceta, D. O. (2006). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Tegucigalpa: La Gaceta.
- Gaceta, L. (1996). Ley de la Administración Pública de Honduras. En D. O. Gaceta, *Ley de la Administración Pública de Honduras* (pág. 3). Tegucigalpa: La Gaceta.
- Ganuz, F. B. (2002). REVISTA DE PSICODIDACTICA. *REVISTA DE PSICODIDACTICA NUMERO 14*, 36-37.
- InciPy, & I. (2015). *Transformación Digital en RRHH Primer Estudio en España*. Barcelona: Incipy.
- Interior, O. P. (2015). *Ministerio de Interior, Obras Públicas y Viviendas de Argentina*. Obtenido de <http://www.mininterior.gov.ar/agn/area-digitalizacion.php>
- ITU. (2013). *ITU World Telecommunication/ICT Indicators database*. Obtenido de <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>
- (2016). Jefe Departamento de Informática. (G. Castro, & J. Aldana, Entrevistadores)
- Laudon, K. C. (2012). Sistemas de Información Gerencial. En K. C. Laudon, *Sistemas de Información Gerencial* (pág. 7). Mexico: Pearson.
- Neira Vega, C. M., & Sierra Cuervo, S. Y. (2009). *Diseño e Implementación de un Modelo de Gestión Documental para la serie Historias Laborales del Área de Talento Humano de la Empresa Colgrabar S.A.* Bogota: Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Comunicación y Lenguaje Departamento de Ciencia de la Información.
- ONU. (2012). *Government Survey*. Washington: ONU.
- Ranera, M. (2015). *EL Rol de los RRHH en la Transformación Digital de las Empresas*. Barcelona: Incipy & INESDI Digital Business School.
- Rhoads, J. B. (1989). *La Función de la Gestión de Documentos y Archivos en los Sistemas Nacionales de Información: un estudio del RAMP*. París: UNESCO.
- Sampieri, R. H. (2006). *Metodología de la Investigación*. MC Graw Hill.
- Sampieri, R., Baptista, P., & Fernandez, C. (1991). Metodología de la Investigación. En R. Sampieri, P. Baptista, & C. Fernandez, *Metodología de la Investigación* (págs. 70-71). Mexico: McGraw Hill.
- Sampieri, R., Baptista, P., & Fernandez, C. (1991). Metodología de la Investigación. En R. Sampieri, P. Baptista, & C. Fernandez, *Metodología de la Investigación* (págs. 70-75). Mexico: McGraw Hill.

- Secretaria, T. y. (2008). *Secretaria de Trabajo y Seguridad Social*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.hn/datos-historicos>
- SELA. (2014). Continuidad de Operaciones (COOP) y Continuidad de Gobierno (COG): Guía de Implementación para gobiernos y empresas locales. En SELA, *Continuidad de Operaciones (COOP) y Continuidad de Gobierno (COG): Guía de Implementación para gobiernos y empresas locales* (pág. 17). Caracas: Secretaría Permanente de SELA.
- SEPLAN. (2013). *Agenda Digital Honduras 2014 -2018*. TEGUCIGALPA: SEPLAN.
- STSS. (2014). *Secretaria de Trabajo y Seguridad Social*.
- STSS, S. d. (2013). *ACUERDO NO. STSS. 532 .2013*. Secretaria de Trabajo y Seguridad Social, Tegucigalpa.

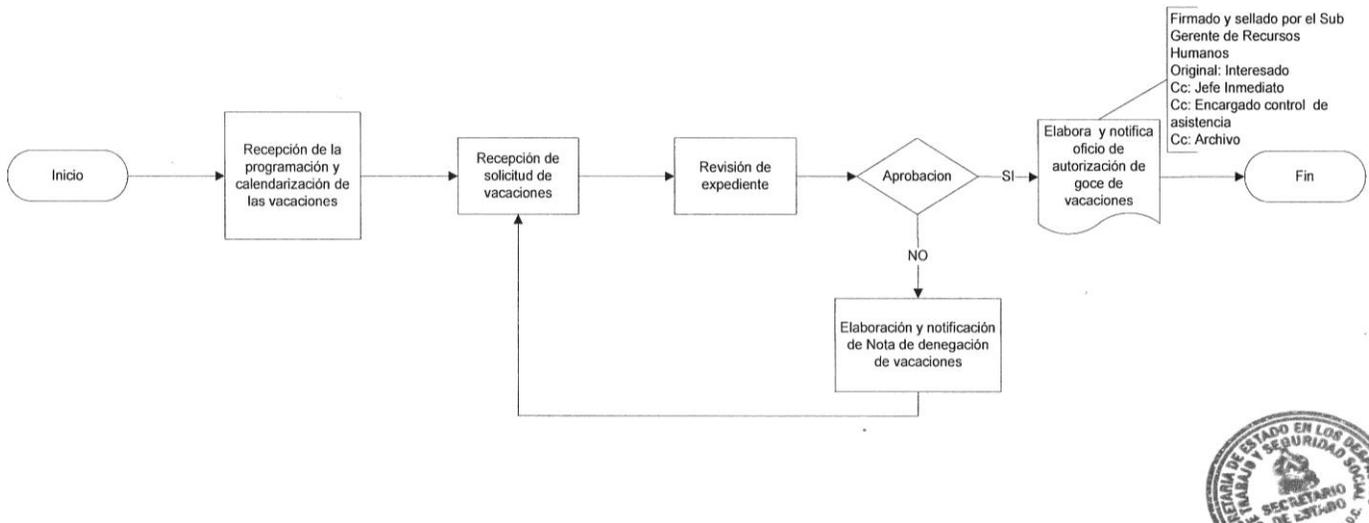
ANEXOS

ANEXO 1: PROCESO DE CAPACITACIÓN

Fuente: (STSS S. d., 2013)

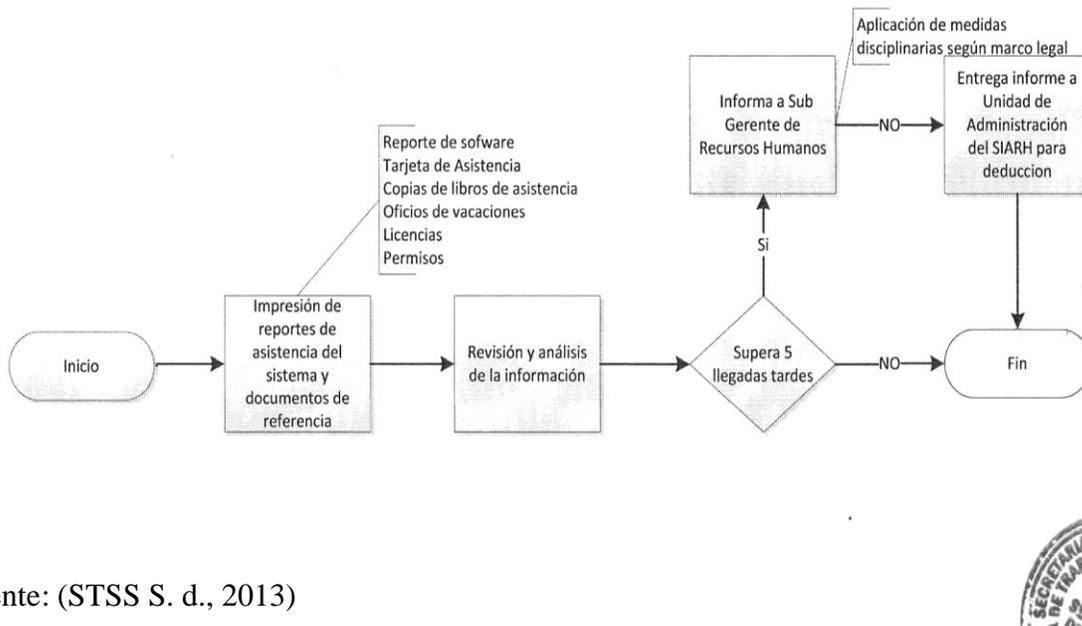


ANEXO 2: PROCESO DE PETICIÓN DE VACACIONES



Fuente: (STSS S. d., 2013)

ANEXO 3: PROCESO DE PETICIÓN DE VACACIONES



Fuente: (STSS S. d., 2013)

ANEXO 4: PRINCIPALES PREGUNTAS REALIZADAS A LOS ENTREVISTADOS DE LA STSS DE HONDURAS

- ¿Cuántos procesos de la STSS de Honduras hacen uso de documentos digitales y/o sistemas de información?
- ¿Para los procesos manuales, cuanto tiempo en promedio se tarda el personal en concretar sus actividades?
- ¿Por qué se desea implementar un proyecto de digitalización de la información del Departamento de Recursos Humanos de la STSS?
- ¿Desde cuándo se inició la propuesta del proyecto de digitalización de los documentos de la STSS de Honduras? Y para el Departamento de RRHH?
- ¿En qué etapa se encuentra el proyecto de digitalizar la información del Departamento de Recursos Humanos?
- ¿Se cuenta con el respaldo de las autoridades de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social para el desarrollo de la proyecto de digitalización?
- ¿Cuáles considera usted que serían los beneficios obtenidos al tener la información del Departamento de RRHH digitalizada?

Autoria Propia. (s.f.). Encuesta de Investigación.

ANEXO 5: ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE RRHH DE LA STSS DE HONDURAS

1. ¿Cómo realiza sus labores diarias de documentación?

- Papel
- Digital

2. ¿Para la mayoría de sus funciones /actividades se requiere la búsqueda de información física o digital?

- Físico
- Digital
- Ambos

3. ¿Cuánto tiempo le toma realizar una tarea en específico de sus funciones diarias?

- Menos de 1 hora
- 1 a 2 horas
- 2 a 3 horas
- 3 a 4 horas
- Más de 4 horas

4. ¿Cuántos procesos de actividades importantes debe realizar diariamente?

- 1 a 2
- 2 a 3
- 3 a 4
- Más de 4

5. ¿Cuál es su conocimiento sobre el uso de Excel?

- Básico (conocimiento de fórmulas básicas)
- Intermedio (creación, uso y modificación de tablas y figuras dinámicas)
- Avanzado (creación y uso de macros)

6. ¿Conoce usted lo que es la digitalización de la información? Si responde no pase a los datos demográficos.

- Si
- No

7. ¿Cómo considera usted que le beneficiaría la digitalización de la información en su departamento?

DATOS DEMOGRÁFICOS

Tiempo de laborar en la institución

- Menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 3 a 5 años
- 5 a 8 años
- Mayor a 8 años

Nivel Mayor de Educación Obtenido

- Sexto Grado
- Bachillerato / Técnico
- Licenciatura / Ingeniería
- Maestría / Doctorado

Sexo

- Femenino
- Masculino

Rango de Edad

- 18 a 25 años
- 26 a 32 años
- 33 a 40 años
- 41 a 46 años
- Mayor a 46 años

Autoría Propia. (s.f.). Encuesta de Investigación

ANEXO 6: EJEMPLO DEL SISTEMA DE BASES DE DATOS DE LOS EMPLEADOS DEL DINAF

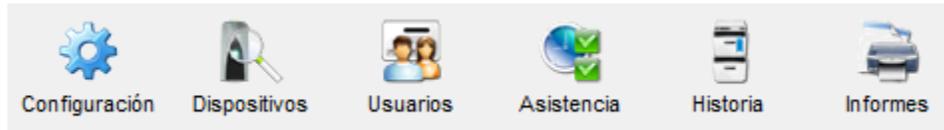
Ingreso al Sistema

Ingrese la contraseña FingerTec TCMS

45899

Menú Principal



Manejo de Usuarios

No.	ID de usuario	Nombre	No. empleado	Departamento	Sección	Group Roster	Suspender <input type="checkbox"/>
1	102	Nolmy Juarez	102	Administracion		0	<input type="checkbox"/>
2	103	Rosa Brenda Davila Well	103	Proteccion de Derechos		1	<input type="checkbox"/>
3	104	Carmen Janeth Casco Pineda	104	Comunicaciones		1	<input type="checkbox"/>
4	105	Giselle Sarahy Flores Moncada	105	Proteccion de Derechos		1	<input type="checkbox"/>
5	106	Francisco Adalid Urbina Hernandez	106	Migracion		0	<input type="checkbox"/>
6	107	Maitas Efrén Reyes Hernandez	107	Servicios Generales		1	<input type="checkbox"/>
7	108	Nolvia Patricia Herrera Espinoza	108	Proteccion de Derechos		1	<input type="checkbox"/>
8	109	Martha Yolibeth Sanchez Espinoza	109	Proteccion de Derechos		1	<input type="checkbox"/>
9	112	Tomas Moncada Ramos	112	Asesoría Legal		0	<input checked="" type="checkbox"/>
10	113	Ivonne Melissa Lagos Galindo	113	Presupuesto		0	<input checked="" type="checkbox"/>
11	114	Jose Rodolfo Cerrato Velasquez	114	Administración		0	<input type="checkbox"/>
12	115	Alba Cecilia Mena Segurado	115	Adopciones		0	<input checked="" type="checkbox"/>
13	116	Mario Antonio Castillo Salgado	116	Políticas Públicas		0	<input type="checkbox"/>
14	117	Michelle Alexandra Benavides Elvir	117	Adopciones		0	<input type="checkbox"/>
15	118	Carlos Luis Sanchez Mercado	118	Proteccion de Derechos		1	<input type="checkbox"/>
16	119	Ana Ruth Giron Ortiz	119	Adopciones		0	<input type="checkbox"/>
17	120	Milo Rene Aguilar Cruz	120	Proteccion de Derechos		1	<input type="checkbox"/>
18	121	Eduardo Enrique Cano Vega	121	Proteccion de Derechos		1	<input type="checkbox"/>
19	122	Pamela Maureen Zamora	122	Políticas Públicas		0	<input type="checkbox"/>
20	123	Marian Paola Miranda Sarmiento	123	Informatica		0	<input checked="" type="checkbox"/>
21	124	Fanis Lourdes Galo Flores	124	Proveeduría		0	<input type="checkbox"/>
22	125	Roberto Ulises Rodriguez Matamoros	125	Direccion Ejecutiva		0	<input checked="" type="checkbox"/>
23	126	Laura Aclame Claros Hernandez	126	Bienes Nacionales		0	<input type="checkbox"/>
24	127	Justo Emilio Sagastume Somoza	127	Informatica		0	<input type="checkbox"/>
25	128	Justo Emilio Sagastume Somoza	128	Direccion Ejecutiva		0	<input type="checkbox"/>
26	129	Hilsa Danelli Garcia Aguilar	129	Políticas Públicas		0	<input checked="" type="checkbox"/>
27	130	Yabet Sura Sadday Salgado Godoy	130	Bienes Nacionales		0	<input type="checkbox"/>
28	131	Eva Zulema Solorzano Milla	131	Migracion		0	<input type="checkbox"/>
29	132	Dinora Sarai Combar Reyes	132	Justicia Penal Especial		0	<input type="checkbox"/>
30	133	Reina Isabel Matamoros Galvez	133	Asesoría Legal		0	<input type="checkbox"/>
31	134	Wendy Mayrovy Varela Morazan	134	Administracion		0	<input type="checkbox"/>
32	136	Carlos Roberto Midence Rivera	136	Asesoría Legal		0	<input type="checkbox"/>
33	137	Linda Veronica Perez Reibold	137	Bienes Nacionales		0	<input type="checkbox"/>

Dirección de Niñez Adolescencia y Familia

 Clic para foto

127

Nombre: Justo Emilio Sagastume Somoza

Nro. Sgrd. Soc.:

Region/State:

Departamento: Informatica

District/Sub Metro:

Sección:

No. de teléfono:

Vacaciones: / / Hasta

Designación:

e-mail:

Pay Type:

Emiso: 21/01/2015 Vencido: / /

Dirección:

Bank:

Account:

 Borrar

Ayuda Agregar Usuario Cambiar identificación Change issued Importar usuario Guardar Cerrar

Dirección de Niñez Adolescencia y Familia

Clic para foto

127

Justo Emilio Sagastume Somoza
Nombre

Informatica
Departamento

Sección

Designación

21/01/2015 Emitido // Vencido

Nro. Sgrd. Soc.

Nro. ID

No. de teléfono

e-mail

Dirección

Region/State

District/Sub Metro

Vacaciones // // Hasta

Pay Type

Bank

Account

Agregar Usuario
Cambiar identificación
Change Issued
Importar usuario
Guardar
Cerrar

Asistencia

Fecha

Fecha	Día de semana
24/05/2016	Martes
25/05/2016	Miércoles
26/05/2016	Jueves
27/05/2016	Viernes
28/05/2016	Sábado
29/05/2016	Domingo

Identificación de usuario

Presentes:

En licencia:

Ausentes:

Show Payroll Cycle: Monthly

Mostrar tardanzas:- Entrada tarde
 Salida temprano
 Interrupción extendida
 Marcado fallido

Terminated Employees Corto

Escoja el cronograma:- Escoja el departamento:-

Marcado arrastrando y soltando

Id de usuario	Nombre	Tipo de día	Horario	Entrada	Salir	Trabajo	T.E.	Corto	Entrada tarde	Permiso tomado	Hora	Comentario
102	Nolmy Juarez	DÍA LABORAL	0	08:03				0.03	0.03			
103	Rosa Brenda Davila Well	DÍA LABORAL	1									
104	Carmen Janeth Casco Pineda	DÍA LABORAL	1	08:02								
105	Giselle Sarahy Flores Moncada	DÍA LABORAL	1									
106	Francisco Adalid Urbina Hernandez	DÍA LABORAL	0	08:19				0.19	0.19			
107	Matias Efrén Reyes Hernandez	DÍA LABORAL	1									
108	Nolvia Patricia Herrera Espinoza	DÍA LABORAL	1	08:08				0.08	0.08			
109	Martha Yolibeth Sanchez Espinoza	DÍA LABORAL	1									
114	Jose Rodolfo Cerrato Velasquez	DÍA LABORAL	0	06:57								
116	Mario Antonio Castillo Salgado	DÍA LABORAL	0									
117	Michelle Alexandra Benavides Elvir	DÍA LABORAL	0									
118	Carlos Luis Sanchez Mercado	DÍA LABORAL	1	07:16								
119	Ana Ruth Giron Ortiz	DÍA LABORAL	0	07:25								
120	Milo Rene Aguilar Cruz	DÍA LABORAL	1									
121	Eduardo Enrique Cano Vega	DÍA LABORAL	1	07:31								
122	Pamela Maureen Zamora	DÍA LABORAL	0									
124	Fanis Lourdes Galo Flores	DÍA LABORAL	0	07:56								
126	Laura Aclame Claros Hernandez	DÍA LABORAL	0	07:55								
127	Justo Emilio Sagastume Somoza	DÍA LABORAL	0	07:26								
128	Maria Eroita Lopez Lopez	DÍA LABORAL	0									
130	Yabet Sura Saddy Salgado Godoy	DÍA LABORAL	0	08:13				0.13	0.13			
131	Eva Zulema Solorzano Milla	DÍA LABORAL	0	07:40								
132	Dinora Sarai Cambar Reyes	DÍA LABORAL	0									
133	Reina Isabel Matamoros Galvez	DÍA LABORAL	0	07:49								
134	Wendy Mayrovy Varela Morazan	DÍA LABORAL	0	08:08				0.08	0.08			
136	Carlos Roberto Midence Rivera	DÍA LABORAL	0	07:06								
137	Linda Veronica Perez Reibold	DÍA LABORAL	0									
138	Daysi Asuncion Irias Medina	DÍA LABORAL	0	08:07				0.07	0.07			
139	Janeth Flores Izaguirre	DÍA LABORAL	0									
140	Waldina Gissela Rodriguez Barahona	DÍA LABORAL	0									
141	Alejandra Maria Rico Garcia	DÍA LABORAL	0	07:33								
142	Lilian Gabriela Osorio Martinez	DÍA LABORAL	0	07:53								
143	Noe Alberto Arguijo Rivera	DÍA LABORAL	0	07:53								
145	Tania Waleska Mejia Avila	DÍA LABORAL	0	07:51								
146	Iris Yolanda Godoy Ordoñez	DÍA LABORAL	0	08:06				0.06	0.06			
147	Delmy Aracely Moncada Lopez	DÍA LABORAL	1									

Total Trabajo 0.00 T.E. 0.00 Corto 6.57 Entrada tarde 6.57 Marcación Original

Total Reducido 0.00

Ayuda
Descargar
Historico
Editar
Generar
Exportar
Cerrar

- Los numero rojos indican llegadas tardes

Menú de Asistencias

Fecha		Identificación de usuario	
Fecha	Día de semana	<input type="checkbox"/>	Presentes: <input type="text"/>
24/05/2016	Martes	<input type="checkbox"/>	En licencia: <input type="text"/>
25/05/2016	Miércoles	<input type="checkbox"/>	Ausentes: <input type="text"/>
26/05/2016	Jueves		
27/05/2016	Viernes		
28/05/2016	Sábado		
29/05/2016	Domingo		

Show Payroll Cycle: <input checked="" type="checkbox"/> Monthly	<input type="checkbox"/> Last Payroll Cycle
Mostrar tardanzas:-	<input type="checkbox"/> Entrada tarde
	<input type="checkbox"/> Salida temprano
	<input type="checkbox"/> Interrupción extendida
	<input type="checkbox"/> Marcado fallido
	<input type="checkbox"/> Terminated Employees
	<input checked="" type="checkbox"/> Corto

Escoja el cronograma: escoja el departamento:

Menú de exportación de Asistencia

<input checked="" type="checkbox"/> Total	Trabajo 0.00	T.E. 0.00	Corto 6.57	Entrada tarde 6.57	Marcación Original <input type="checkbox"/>	
		Total Reducido 0.00				
Ayuda	Descargar	Historico	Editar	Generar	Exportar	Cerrar

Exportar registros de asistencia

Por favor seleccione las placas y el rango de fechas para los cuales desea exportar a un archivo externo como registros de asistencia de entrada para un sistema de nómina.
Puede escoger exportar ya sea registros de asistencia detallados o solamente resúmenes de asistencias.

Puede seleccionar un rango de registros mediante:

Departamento

ID de usuario

Todos

Ninguno

Algunos

<input type="checkbox"/>	102	Nolmy Juarez
<input type="checkbox"/>	103	Rosa Brenda Davila Well
<input type="checkbox"/>	104	Carmen Janeth Casco Pineda
<input type="checkbox"/>	105	Giselle Sarahy Flores Moncada
<input type="checkbox"/>	106	Francisco Adalid Urbina Herna
<input type="checkbox"/>	107	Matias Efren Reyes Hernandez
<input type="checkbox"/>	108	Nolvia Patricia Herrera Espinoz
<input type="checkbox"/>	109	Martha Yolibeth Sanchez Espir
<input type="checkbox"/>	112	Tomas Moncada Ramos
<input type="checkbox"/>	113	Ivonne Melissa Lagos Galindo

Fecha / / - / /

¿Quiere incluir a los usuarios suspendidos durante el proceso de exportación de datos?

Exportar Detalle Exportar Resumen Cancelar

Menú de Informes

Generación de informe

Las siguientes son las listas de informes disponibles:-

- Informe de correcciones**
- Informe de tardanzas
- Hoja de trabajo de aprobación de tiempo extra
- Resumen de asistencia
- Análisis de La Asistencia
- Attendance Summary Report
- Análisis día a día
- Análisis mes a mes
- Informe de licencias
- Tarjeta electrónica de horario

Puede seleccionar un rango de registros mediante:

Grupo [] - []

Departamento [] - []

Sección [] - []

ID de usuario [] - []

Nombre []

Payroll Cycle Monthly Last Payroll Cycle

Fecha [01/05/2016] [31/05/2016]

Ordenar por Identificación No. del empleado Nombr

No. empleado Identificación No. del empleado ID de tarjeta

Opción Grupo por departamento

Trabajo en días Usuario

Licencia en Horas Comentario

Conteo de marcado Marcación Original

Marcado de Entrada/Salida Color printer

Section as Title

Imprimir

Previsualiz

[]

Guardar

e-mail

Ayuda

Cancelar

Ejemplo de Informe

FingerTec TCMS v2.2		Informe de tardanzas						27/05/2016 14:46:19		Página: 1	
Grupo : 0		01/01/2016 - 31/05/2016								✓=Excusado Off Shift	
No.	Nombre	Entrada tarde	Salida temprano	Interrupción extendida	Marcado fallido	T.E.	De permiso	Ausentes			
		Entrada	Pausa	Resumi	Salir	OT	Listo	Corto	Off Shift	Permiso	Comentario
								T.E.			
1 106	Francisco Adalid Urbina Hernandez										Departamento: Migracion
01/01/2016	0								0.00	AUSENTE	
04/01/2016	0	07:47			17:54			1.54	0.00		
05/01/2016	0	06:39			18:05			2.05	0.00		
06/01/2016	0	05:37							0.00		
07/01/2016	0								0.00	AUSENTE	
08/01/2016	0								0.00	AUSENTE	
11/01/2016	0	07:59			16:47			0.47	0.00		
12/01/2016	0	08:16 0.16			16:34			0.16 0.34	0.00		
13/01/2016	0	08:26 0.26			15:45 0.15			0.41	0.00		
14/01/2016	0								0.00	AUSENTE	
15/01/2016	0	06:59							0.00		
18/01/2016	0	09:38 1.38			17:24			1.38 1.24	0.00		
19/01/2016	0				17:28			1.28	0.00		
20/01/2016	0	08:07 0.07			16:57			0.07 0.57	0.00		
21/01/2016	0	08:28 0.28			16:13			0.28 0.13	0.00		
22/01/2016	0	08:18 0.18			16:32			0.18 0.32	0.00		
25/01/2016	0	08:14 0.14						0.14	0.00		
26/01/2016	0	11:22 3.22			18:24			3.22 2.24	0.00		
27/01/2016	0	08:11 0.11			16:57			0.11 0.57	0.00		
28/01/2016	0	08:11 0.11			16:19			0.11 0.19	0.00		
29/01/2016	0								0.00	AUSENTE	
01/02/2016	0	08:03 0.03						0.03	0.00		
02/02/2016	0	08:17 0.17			17:23			0.17 1.23	0.00		
03/02/2016	0	08:08 0.08			12:35 3.25			3.33	0.00		
04/02/2016	0	08:13 0.13			16:31			0.13 0.31	0.00		
05/02/2016	0	08:06 0.06			16:21			0.06 0.21	0.00		
08/02/2016	0								0.00	AUSENTE	

Direccion de Niñez Adolescencia y Familia

- Las horas subrayadas son las entradas tardes

Fuente: (DINAF, 2015)

ANEXO 7: AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DENTRO DE LA STSS

AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Tegucigalpa, Francisco Morazan , 25/04/2016
(Ciudad), (Departamento) (Día, mes y año)

Lic. Evelin Ramos Gonzales

(Nombre y apellidos del Director o Gerente)

Sub Gerente de Recursos Humanos

(Puesto Laboral)

Secretaría de Trabajo y Seguridad Social

(Empresa o Institución)

Edif. Plaza Azul, Lomas del Guijarro Sur

(Dirección principal de la empresa o institución)

Estimado Señor(a) : Lic. Evelin Ramos Gonzales

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de Unitec y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en Master en Dirección Empresarial.

Hemos seleccionado como tema:

Evaluación del impacto de digitalizar la información del departamento de Recursos Humanos en la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras.

por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que se nos autorice a realizar:

Entrevistas con los colaboradores de las áreas de Recursos Humanos, Informática, Modernización, UPEG, Levantamiento de encuestas, toma de fotografías, recopilación de datos, entre otros.

(encuestas, sondeos, etc).

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Firmas:

GABRIELA LIZETTE CASTRO AYALA

Nombre

Número de cuenta: 11453150

JAMES ISAAC ALDANA FLORES

Nombre

Número de cuenta: 11353088

Por este medio:

Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.

(empresa / institución).

autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Lic. Evelin Ramos Gonzales

(Nombre y sello del Director / Gerente)



[Signature]

Vo.Bo.