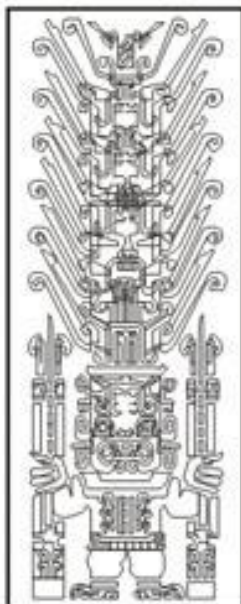


UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO



TESIS

**“IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN EN EL MEJORAMIENTO DEL
PROCESO DE CONTROL DE ASISTENCIA Y SU
RELACIÓN CON LOS BENEFICIOS SOCIALES EN
EL MINISTERIO PÚBLICO DEL PERÚ-2015”**

PRESENTADO POR:

EMERSON LIBARDO PASTOR BARBOZA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN
EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

LIMA – PERÚ

2017



TITULO DE LA TESIS

“IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL
MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CONTROL DE ASISTENCIA Y SU
RELACIÓN CON LOS BENEFICIOS SOCIALES EN EL MINISTERIO PÚBLICO
DEL PERÚ-2015”.



DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.



AGRADECIMIENTO

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias madre y padre.



RESUMEN

Desde la vigencia del Nuevo Código Procesal Penal, el cual fue aplicado oficialmente a partir del 1 de junio del 2006, el Ministerio Público ha evidenciado un incremento notable de personal en sus tres subsistemas internos: el administrativo, el médico-legal y el fiscal, de los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 276, 728 y 1057, los mismos que a la fecha son aproximadamente 18 000 trabajadores.

Debido a esta situación se han incrementado las acciones de tipo administrativas en materia de personal lo que en consecuencia observa demoras en la atención tanto al cliente interno (trabajadores) como al externo (ciudadanía). En ese sentido, la excesiva centralización de acciones administrativas como por ejemplo las incidencias de control de asistencia, el pago de remuneraciones y beneficios sociales, entre otras, aunada a un deficiente manejo de información, interconexión de sistemas, unificación de base de datos, entre otros aspectos tecnológicos, así

como la limitada aplicación e implementación de tecnologías de información vanguardistas, han generado que las acciones antes mencionadas y una gama relacionadas o complementarias a ellas no estén siendo desarrolladas de manera oportuna.

El presente estudio va a permitir demostrar, a través del estudio de la operacionalización de las variables identificadas y definidas, así como de a partir de los resultados de los indicadores respectivos y de las técnicas e instrumentos utilizados, cómo se optimizarían los procesos de control de asistencia y otras acciones de personal a través del uso de las tecnologías de la información y cuál sería su impacto en relación al otorgamiento de beneficios sociales.





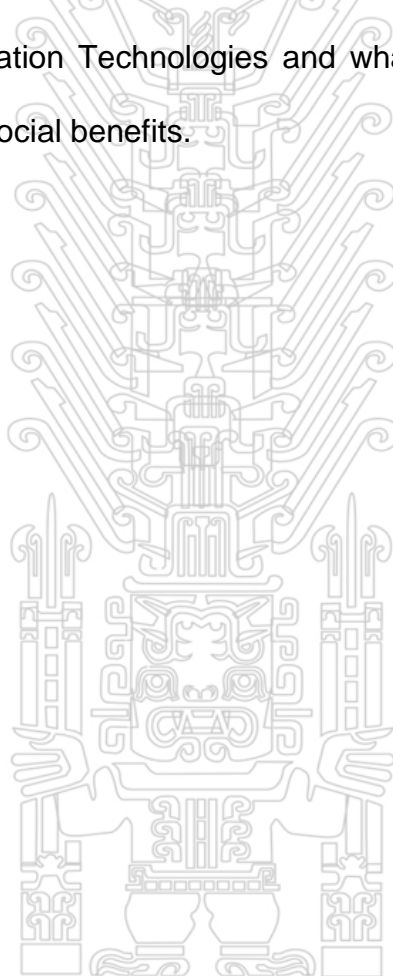
ABSTRACT

Since the New Criminal Procedure Code, which was formally applied as of June 1, 2006, the Public Prosecutor's Office has evidenced a significant increase in personnel in its three internal subsystems: administrative, medical-legal and fiscal, Of the labor regimes of Legislative Decree No. 276, 728 and 1057, which to date are approximately 18,000 workers.

Due to this situation the administrative type actions in personnel have been increased which consequently observes delays in the attention to both internal (workers) and external (citizenship) clients. In this sense, the excessive centralization of administrative actions such as incidences of attendance control, payment of wages and social benefits, among others, coupled with poor management of information, interconnection of systems, unification of database, among others technological aspects, as well as the limited application and implementation of state-of-the-art information technologies, have generated that the

aforementioned actions and a range related or complementary to them are not being developed in a timely manner.

The present study will allow us to demonstrate, through the study of the operationalization of the variables identified and defined, as well as from the results of the respective indicators and the techniques and instruments used, how would be optimized the control processes of Assistance and other personnel actions through the use of Information Technologies and what their impact would be in relation to the granting of social benefits.





INTRODUCCIÓN

El presente estudio comienza a desarrollarse presentando como primer capítulo una serie de antecedentes sobre la temática abordada resaltando de manera especial la aplicación de las tecnologías de la información en distintos ámbitos, escenarios y tipos de organización y cómo éstas han influenciado en el desempeño de las mismas desde muchos aspectos, a decir, desde el marco filosófico de la organización obligando a la misma inclusive a replantear su visión, misión y valores, hasta la formulación de estrategias corporativas, procesos internos, diseñando modelos de control, medición y gestión acorde a estos avances tecnológicos.

Seguidamente, se plantea el problema a investigar, se describe el mismo y se formulan las preguntas que sobre el mismo se pretenden responder. Asimismo, se indican los objetivos, generales y específicos, así como la justificación e importancia de la temática a tratar y, finalmente, su aporte, beneficio social y aporte

a otras áreas del conocimiento.

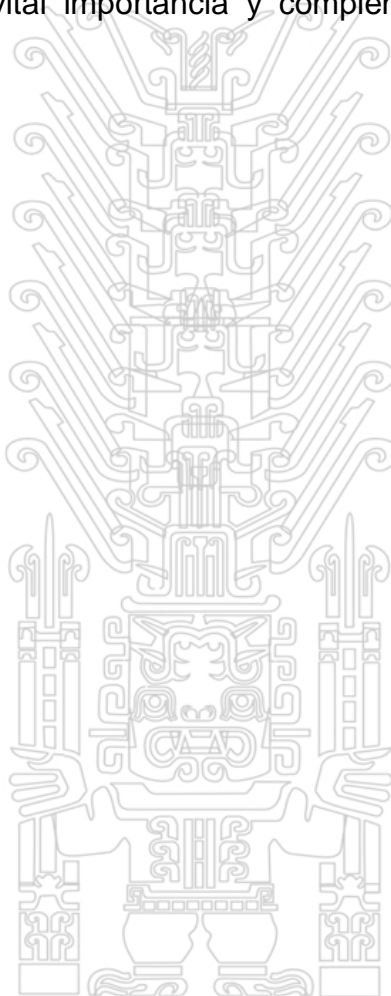
En el segundo capítulo se presenta el marco teórico en el cual se ha considerado y creído importante mencionar, en el marco de las bases teóricas, a las bases psicopedagógicas, las mismas que hacen especial énfasis en el proceso de adaptación del individuo humano a las nuevas necesidades de la sociedad actual. Seguidamente y, en el mismo marco, se hace referencia a un conjunto de bases legales aplicables a la temática tratada. El marco referencial se basa en dos conceptos que se precian de ser importantes para el presente estudio: tecnologías de la información y sistemas de información, siendo ambos fundamentales para el entendimiento de la temática presentada y la determinación de su impacto a través de su uso y aplicabilidad. Finalmente, se incluyen una serie de definiciones y conceptos importantes que complementarán el entendimiento del tema.

En el tercer capítulo, se presenta el diseño metodológico de la investigación, definiéndose el tipo de investigación, el nivel del mismo y otros aspectos metodológicos como el método de investigación y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El cuarto capítulo se centra en la presentación de resultados para lo cual se utilizan una serie de instrumentos estadísticos (tablas y gráficas) que permiten la explicación de los hallazgos encontrados a través de la aplicación de instrumentos como guías de entrevistas, guías de observación, etc. Dicha presentación de resultados contiene el soporte cuantitativo, así como un resumen cualitativo detallado de la información proporcionada al momento de aplicación de los instrumentos. En este capítulo, se presenta un análisis dinámico de la información

donde se acepta la hipótesis de investigación y el análisis de correlación, que no es más que una crítica exhaustiva al marco contextual de la investigación.

En el quinto capítulo se presenta la respectiva discusión, así como las conclusiones a las que se llegó como fruto de la investigación postulando con ello las respectivas recomendaciones. Asimismo, se incluye la bibliografía consultada y algunos anexos que se consideraron de vital importancia y complementarios para el presente estudio.



ÍNDICE

PORTADA	I
TÍTULO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN	IX
ÍNDICE (General, Tablas y Figuras)	XII
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Planteamiento del problema	31
1.2.1 Descripción del problema	34
1.2.2 Formulación del problema	36
1.3 Objetivos	37
1.3.1 Objetivo general	37
1.3.2 Objetivos específicos	37
1.4 Justificación e importancia	37
1.4.1 Justificación	37
1.4.1.1 Justificación teórica	37
1.4.1.2 Justificación práctica	38
1.4.1.3 Justificación económica	38
1.4.2 Importancia	38
1.5 Alcance y Limitaciones	39
1.5.1 Alcance	39

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

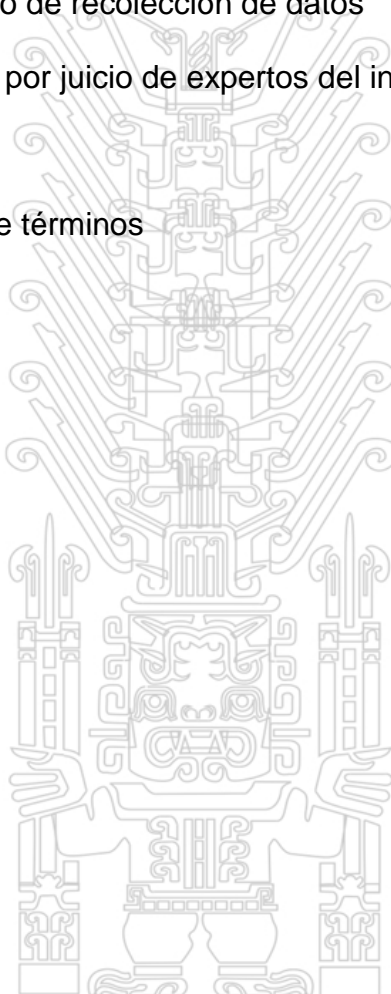
UNFV

1.5.2	Limitaciones	39
1.6	Definición de variables	40
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO		
2.1	Bases teóricas	42
2.1.1	Bases psicopedagógicas	42
2.1.2	Bases metodológicas	49
2.1.3	Bases legales	51
2.2	Marco referencial	53
2.3	Marco conceptual	71
2.4	Hipótesis	77
CAPITULO III: MÉTODO		
3.1	Tipo de investigación	79
3.2	Diseño de investigación	80
3.3	Estrategia de prueba de hipótesis	81
3.4	Variables	82
3.5	Población	85
3.6	Muestra	85
3.7	Técnicas de investigación	87
3.7.1	Instrumentos de recolección de datos	88
3.7.2	Procesamiento y análisis de datos	88
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		
4.1	Contrastación de hipótesis	95
4.2	Análisis e interpretación	102
CAPITULO V: DISCUSIÓN		
5.1	Discusión	108

5.2	Conclusiones	110
5.3	Recomendaciones	111
5.4	Referencias bibliográficas	113

ANEXOS

Anexo N° 01:	Matriz de consistencia
Anexo N° 02:	Matriz de recolección de datos
Anexo N° 03:	Instrumento de recolección de datos
Anexo N° 04:	Validación por juicio de expertos del instrumento de recolección de datos
Anexo N° 05:	Glosario de términos



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01:	Operacionalización de variables	83
Tabla N° 02:	Matriz de agrupación de preguntas de la encuesta de acuerdo a su relación con una determinada variable	90
Tabla N° 03:	Coefficiente de alfa de cronbach y estadísticas de fiabilidad	93
Tabla N° 04:	Pruebas de normalidad	96
Tabla N° 05:	Estadístico descriptivo – Tecnologías de la Información	96
Tabla N° 06:	Estadístico descriptivo – Proceso de control de asistencia	97
Tabla N° 07:	Estadístico descriptivo – Proceso de otorgamiento de beneficios sociales	98
Tabla N° 08:	Coefficiente de correlación de Spearman	99
Tabla N° 09:	Contrastación de hipótesis general	100
Tabla N° 10:	Contrastación de hipótesis específica 1	101
Tabla N° 11:	Contrastación de hipótesis específica 2	102
Tabla N° 12:	Valorización del Impacto de las Tecnologías de la Información	103
Tabla N° 13:	Valorización de la Eficiencia del proceso de control de asistencia	104
Tabla N° 14:	Valorización de la Eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01:	Adquisición de competencias	44
Figura N° 02:	Procesos psicológicos	45
Figura N° 03:	Ciclo de vida de desarrollo de un sistema	63
Figura N° 04:	Clasificación de los sistemas de información	68
Figura N° 05:	Valorización del Impacto de las Tecnologías de la Información	103
Figura N° 06:	Valorización de la Eficiencia del proceso de control de asistencia	104
Figura N° 07:	Valorización de la Eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales	105





CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

A continuación, se citan algunos antecedentes nacionales e internacionales, relacionados con el problema planteado, es decir, un conjunto de investigaciones llevadas a cabo en un determinado momento y que guardan estrecha vinculación con el objeto del presente estudio.

Perez y El Safadi (2014) llevaron a cabo un estudio el mismo que se tituló "Sistema biométrico de control de asistencia laboral mediante el uso de huella dactilar" en la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo - Venezuela, con el objetivo precisamente de desarrollar un sistema biométrico de control de asistencia laboral mediante el uso de huella dactilar, justificándose dicha investigación como una propuesta de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

mejora al proceso de toma de asistencia implementable en cualquier tipo de

UNFV

organización proveyendo a los empleadores de un sistema de información exacto y confiable para una oportuna toma de decisiones.

Asimismo, desde el punto de vista metodológico el estudio sirvió y sirve de base y apoyo para investigaciones e iniciativas referidas al tema, complementándose la misma con bibliografía que sirve de consulta o guía representando un conocimiento confiable. El tipo de investigación fue descriptiva, ya que mediante el uso del sistema, resultante del estudio, se observó la interacción del sistema con la población considerada para el estudio y a través de los datos obtenidos evaluar si cumplió con el propósito planificado. El diseño de la investigación fue de campo, porque se realizó sin manipular la variable de estudio, es decir, se trató de un análisis intencional de la variable independiente. No se pretendió la alteración de la población sino observarla a efectos de sacar conclusiones pertinentes al uso del sistema.

El estudio concluyó logrando alcanzar los objetivos planteados y desarrollando un sistema de control de asistencia mediante el uso de huella dactilar, brindando a los beneficiarios un instrumento de control efectivo de resultados comprobados.

Gómez (2015), en el artículo titulado “El impacto de internet y las nuevas tecnologías en la gestión de recursos humanos”, publicado en el blog de la Universidad Rey Juan Carlos, hace un análisis del cómo el progreso tecnológico, de ritmo vertiginoso y alcance universal, cambian los procesos, simplifican las operaciones y transforman las competencias. Dicho progreso influye también en los

Departamentos de Recursos Humanos y en la gestión de los mismos sobre todo

porque suprimen ineficiencias, se advierten y descartan trabajos duplicados, se prescinde de todo lo que no aporta valor, se externalizan servicios.

Asimismo, hace especial hincapié en 3 puntos de vista específicos respecto a la tecnología de recursos humanos, vale decir, las aplicaciones informáticas vinculadas a la gestión integral de personas, los mismos que ofrecen resultados abarcando múltiples procesos: selección de personal, contratación, capacitación y entrenamiento, etc. El gran avance de las telecomunicaciones y la transformación de información, hecho que crea nuevas relaciones a distancia y disminuye en gran medida el contacto personal. La robótica, que desarrolla constantes y progresivos cambios en los procesos de producción, transformando el perfil de las ocupaciones y reduciendo el índice de empleo.

Hace referencia también a que las nuevas tecnologías han originado nuevos modos de relación con los empleados. Ello se conoce como B2E (*Business to Employee*). Una de las más importantes herramientas son los portales institucionales, por lo general sitios web internos (Intranet) destinados a los trabajadores en los que figuran todos los datos y mecanismos necesarios para el correcto desempeño de cada una de las labores dentro de la empresa. Con este sistema, se busca reconocer el valor de los trabajadores dentro de la compañía, fomentando la implicación de los mismos a la hora de tomar decisiones. En definitiva, esta clase de soluciones son una eficaz y estratégica inversión en lo que concierne a la adecuada gestión de recursos humanos, puesto que contribuyen considerablemente a optimizar el funcionamiento de la compañía, tanto en la productividad como en la motivación general.

Finalmente, concluye afirmando que, a la hora de evaluar alternativas tecnológicas apropiadas, las organizaciones intentan incrementar su capital en eras de un retorno de un retorno de inversión óptimo. Aspectos como la funcionalidad, la adaptabilidad en las soluciones o la posibilidad de incrementar la productividad de los empleados son los más buscados. Se intentan buscar soluciones multiplataforma que fluyan sobre cualquier base de datos, con el objetivo de resolver problemas generales respecto a los recursos humanos de la empresa. También señala que para que una empresa prospere ha de trazar un plan que posibilite enfrentar la volatilidad. Hoy en día no solo se reconoce positivamente las nuevas tecnologías, sino que se demandan. Progresivamente, los empleados esperan soluciones eficaces, transformadoras y sencillas de manejar. No solo se trata de seleccionar una tecnología específica y esperar, sino que además es primordial saber qué hacer con ella y saber en qué beneficios redundará para el Área de Recursos Humanos de cualquier organización.

Chuqui (2014), en su proyecto titulado “Diseño e implementación de un sistema de control de asistencia de personal, mediante el uso de la tecnología biométrica de huella dactilar”, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Electrónica y Redes de Información de la Escuela Politécnica Nacional de Quito – Ecuador, describe el desarrollo de una aplicación biométrica (sistema de registro de horas de empleados) en cuyas etapas describe, en primera cuenta, las características necesarias que debe poseer un sistema biométrico para la identificación de la persona como es la unicidad, la universalidad, la permanencia y la cuantificación.

Asimismo, se describe los requerimientos del sistema para llevar a cabo el proceso

administrativo del manejo del horario laborable, el ingreso y la actualización de los datos de empleado, implementación de políticas de seguridad, creación de usuarios y manejo de archivos de configuración. Complementa ello, con las especificaciones técnicas del mismo diseño de la aplicación y las especificaciones del modelado de software para la realización del desarrollo.

Finalmente, describe el proceso de despliegue donde presenta los componentes físicos, llámese arquitectura tecnológica y equipamiento, para el funcionamiento del sistema. Lo resaltante de este proyecto es que luego de acotar todas las etapas técnicas, propias del análisis, desarrollo y despliegue de la aplicación se concluye fehacientemente, dadas las pruebas a las que fue sometido el producto logrado (sistema), que la capacidad que demuestra un mecanismo de autenticación por huella dactilar tiene mayor arraigo en el mercado debido a que ha sido desarrollada e investigada por largo tiempo, hecho que por los resultados que ha dado en otros ámbitos han servido de mucho para su aplicabilidad en el desarrollo del sistema, por su bajo costo y sobre todo por ser un mecanismo confiable para la identificación de un individuo.

Pardo (2011), en su artículo titulado “Aplicación de las nuevas tecnologías en la Administración Pública” para la Revista de Contabilidad y Dirección – España, hace un breve repaso de las últimas tendencias en cuanto a la aplicación de nuevas tecnologías en la Administración Pública en España, haciendo especial énfasis en el impulso legislativo que ha motivado a replantear y adoptar nuevas tecnologías así como a las soluciones tecnológicas que se están implantando y están teniendo un impacto revolucionario en todo el Sector Público.

El primer de los aspectos analizados fue el referido a lo que se conoce como Administración Electrónica. Los beneficios económicos de hecho que un sistema de digitalización confiere a los ayuntamientos (dependencias gubernamentales) son muy altos, ello si consideramos tanto los costos directos de material (papel, impresoras, fotocopiadoras, etc.), así como, los indirectos (mejora de la productividad). Cada día las administraciones públicas tienen mayor necesidad de gestionar un elevado número de documentos administrativos, resoluciones, decretos, notificaciones, comunicaciones, etc. lo que significa considerar una serie de gastos como los de impresión, remisión y utilización del documento. Con las nuevas normativas aprobadas, existe la posibilidad de deshacerse de la documentación física o en papel siempre y cuando se haya llevado a cabo un proceso de digitalización correctamente certificado mediante el cual se obtienen copias digitales firmadas electrónicamente.

El autor cierra este primer análisis contextual afirmando que los tiempos de crisis pueden ser también tiempos de oportunidades, y que si se es consciente de las ventajas y beneficios de todo tipo (tanto económicos como administrativos, de transparencia e incluso medio ambientales) que suponen un cambio en el modelo de la administración pública, no cabría duda que se estaría en un momento crucial para avanzar porque no solo se estaría a cumplir una ley que otorga a todos los ciudadanos el derecho a relacionarse electrónicamente con sus administraciones públicas, sino porque realmente se estaría frente a un mecanismo que contribuiría a salir de la crisis, mejorar la productividad, reducir la carga administrativa e incluso redefinir la función pública.

Otro aspecto tratado fue el de la facturación electrónica, formato estructurado que garantiza la autenticidad e integridad de su contenido, dado que exige la firma electrónica reconocida del expedidor de la factura. Un aspecto importante a tener en cuenta es que si bien es cierto la factura electrónica aporta beneficios en los extremos es cierto que ello solo se da si se garantiza el canal de comunicación. Por ello todo proceso de modernización implica necesariamente la colaboración de los distintos servicios y departamentos administrativos, la definición y racionalización de los procesos de aprobación, así como la configuración y aprovechamiento de nuevas herramientas de gestión electrónica para los funcionarios.

Un tercer aspecto analizado fue la contratación electrónica, la misma que permite implementar complejos procedimientos administrativos que afectan a múltiples departamentos, involucran varias aplicaciones y sistemas de gestión heterogéneos y que suelen comunicarse incluso con sistemas y agentes externos como las sedes electrónicas, boletines oficiales e incluso plataformas de otras administraciones.

Todas las fases habituales en un proceso de contratación pública están contempladas en la infraestructura de contratación electrónica, necesariamente soportada en herramientas de gestión documental, firma electrónica y expedientes electrónicos, donde sobre una interfaz determinada se realizan o llevan a cabo todos los diferentes trámites.

Habitualmente estas plataformas se dividen en dos grandes componentes: una parte *front office* o disponible vía web a participantes externos a la entidad, y otra

de back office o sistemas de gestión internos a la misma. Entre los elementos de *front office*, se encuentra el sitio web público de contratación, a través del cual se accede a un conjunto de opciones, como son la definición del perfil del contratante, se publican los expedientes de contratación en sus diferentes fases, el módulo de licitación y subasta electrónica, registro oficial de participantes y otros adicionales referidos al proceso de la contratación electrónica pero que forman parte también de la misma, como el registro telemático, sistema de notificaciones, incorporación de facturas electrónicas, etc. En el *back office* se encuentra la tramitación de los expedientes de contratación, soportada en una herramienta de tipo BPM que al mismo tiempo forma parte funcional de un conjunto de módulos de gestión como son el registro de entrada/salida de documentos, el sistema de gestión contable, patrimonio o tesorería, entre otros.

Concluye el acápite con una reflexión respecto a las exigencias de la sociedad moderna, conectada y mejor informada que nunca, que establezca sus hojas de ruta y ponga los medios necesarios, no solo para cumplir los objetivos de ahorro y máxima eficiencia del gasto, sino para que una vez superados todos los obstáculos aseguren la continuidad del nuevo modelo considerando los proyectos de implantación de la administración electrónica.

Finalmente, se habla del concepto la Función Pública 2.0, fenómeno que ha venido emergiendo en paralelo a la modernización o inclusión de nuevas tecnologías en las administraciones públicas representando en estos momentos diversos focos de debate sobre las funciones y también limitaciones de responsabilidades del personal que cumple o lleva a cabo una actividad remunerada al servicio de la

actividad pública en un entorno cada vez más conectado, donde la frontera entre persona y empleado se disipa cada vez más y conforme más profesionales públicos ejercen, asisten y son partícipes activos en redes sociales. El debate sobre la función pública 2.0 está ligado en parte al fenómeno del *Open Government*, que básicamente se refiere al uso de las tecnologías para hacer que las administraciones públicas y gobiernos fomenten la transparencia, la colaboración y participación. El *Open Government* especifica una nueva forma de interacción entre la administración y los ciudadanos, bidireccional, mediante la que se consigue su participación efectiva en los procesos de decisión, colaboración y control de la administración.

Se concluye la temática del artículo con la afirmación de que existe de facto un impulso muy importante por parte de los gobiernos centrales en propulsar la administración electrónica, hecho analizado en todo el artículo, pues se configura como uno de los ejes estratégicos para la competitividad en una sociedad más conectada que nunca. La cuestión de fondo, acompañada de justificaciones en ahorro de costos y mayor productividad, ha dejado paso a un nuevo concepto: el e-ciudadano, el mismo que viene acompañado de una nueva cultura digital. En este nuevo escenario de mayor cercanía a la información, aparecen o se sintetizan otros ingredientes del cambio, que bajo el concepto “*Open*” permiten nuevas formas de servicios públicos, cuyo modelo de gestión se distanciará progresivamente de la tradicional oficina de atención, yendo hacia un modelo interconectado, y que brinde más autonomía e interoperabilidad a los distintos actores.

Sarzo (2012), en su tesis titulada “La configuración constitucional del derecho a la remuneración en el ordenamiento jurídico peruano”, presentada para optar el Título de Abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, y en el estudio que sobre el particular llevó a cabo, tuvo por finalidad determinar el contenido constitucionalmente protegido del derecho a la remuneración. Como es sabido, este tipo de contenido goza de garantía constitucional, a través del proceso de amparo. Asimismo, se establece que, si los jueces no conocen el contenido constitucional del derecho a una retribución económica por un trabajo realizado, corren el riesgo de decretar la no procedencia de demandas de amparo. Este error ocasiona la desprotección constitucional del derecho a la remuneración.

También, argumenta el derecho a la remuneración en un sentido contrario: no considerado como de contenido esencial sino como contenido constitucionalmente protegido que no es equiparable de ningún modo al anterior. Seguidamente, analiza a detalle la forma en que la Constitución ha regulado este derecho a la vez de plantear y responder 2 interrogantes importantes: ¿qué implica tener derecho a una remuneración suficiente? y ¿qué implica tener derecho a una remuneración equitativa?

Finalmente, hace un importante aporte respecto a una sentencia del Tribunal Constitucional respecto al establecimiento de determinadas reglas para la procedencia del proceso de amparo en materia laboral individual siendo que el contenido constitucional del derecho a la retribución económica por un trabajo realizado ha quedado postergado del ámbito de protección del proceso de amparo,

lo cual es rechazable.

De toda la argumentación y tecnicismo legal, resalta el concepto “beneficios sociales del trabajador”, y se hace una serie de precisiones, análisis y argumentaciones al respecto siendo una de las principales lo que establece la Constitución en su Artículo 24: “El trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual. El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador. Las remuneraciones mínimas se regulan por el Estado con la participación de las organizaciones representativas de los trabajadores y de los empleadores”. Por tanto, queda claramente establecido que el derecho a la retribución económica por un trabajo realizado es un derecho fundamental, corroborado ello por lo máximos órganos jurisdiccionales del país. Partiendo de esa premisa los beneficios sociales, su cálculo y pago, tienen la prioridad, inclusive sobre créditos laborales, sobre la persecutoriedad de los bienes del negocio, etc. Otra referencia importante de considerar es la dimensión prestacional del derecho a una remuneración suficiente, vale decir, de que forma el Estado busca garantizar que este derecho tenga vigencia en la realidad, es decir, que cumpla su finalidad de procurar al trabajador y a su familia un bienestar material y espiritual, lo que en la práctica una remuneración suficiente es precisamente donde la referida dimensión prestacional se hará presente. Ello no solo queda allí, sino que esta al no agotarse puede llegar al punto de convertirse en manifestaciones de otros derechos.

Sandoval y Sigüenza (2011), en su tesis titulada "Análisis, diseño e implementación del sistema de control de asistencia de personal docente y administrativo de la

Escuela Fiscal Mixta Rafael Aguilar Pesantez", para la obtención del Título de Tecnólogo en Sistemas de la Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca – Ecuador, llevaron a cabo un análisis y propuesta de solución para precisamente implementar un sistema que controle la asistencia del personal docente y administrativo de la Escuela Fiscal Mixta Rafael Aguilar Pesantez. Dicho estudio fue considerado importante para la comunidad donde a la fecha se encuentra ubicada la Escuela, Barrio de El Cebollar, Cuenca –Ecuador y en especial para su comunidad educativa dado que a través de este nuevo sistema se obligó a los docentes y personal administrativo a tomar con responsabilidad la hora de ingreso y salida de la institución, se evitó la alteración y manipulación de los datos que constaban en el libro de ingresos y que se pierdan documentos y genere duplicidad de información así como agilice el proceso de control administrativo y docente. Como aspecto inicial y a través de un exhaustivo análisis de requerimientos, el mismo que incluyó el relevamiento del parque informático de la Escuela, especificaciones de requerimientos del negocio y tecnológicos se diseñó un sistema basado en el modelo MVC (modelo-vista-controlador) dado que permitía separar los datos de la aplicación, la interfaz de usuario y la lógica de control en tres componentes distintos, ello para una mejor administración, tratamiento y soporte posterior. Luego a través, también de un detallado circuito de pruebas, se verificó y validó las especificaciones y funcionalidades del sistema permitiendo su correcto funcionamiento.

Finalmente, la implementación constó de un módulo de empleados en el que se daba de alta, modificaba y daba de baja a los empleados de la Escuela, se asignaba horarios y se otorgaba permisos; un módulo de horarios donde se podía ingresar

nuevos horarios, modificarlos en caso de ser necesario y dar de baja a un horario que no esté asignado a algún docente; el módulo de reportes que obtiene información de cada persona como la asistencia, días laborados y permisos, entre otros. Por último, el módulo de vacaciones permitía registrar las vacaciones de los docentes y aspectos administrativos relacionados a ello. Un último módulo, el de parámetros se encargaba de administrar los cargos y departamentos, registrando, modificando y eliminando cada uno de estos casos en caso de ser necesario para poder ser asignados al personal administrativo y docente.

Un aspecto importante fue que este sistema fue desarrollado para una futura adaptación y adecuación a mecanismos de tarjeta y control biométricos lo cual representaba un gran valor agregado para el uso del sistema. La conclusión final y lo cual se resalta es que dado que toda comunidad educativa siempre está en constante crecimiento y evolución debe avanzar también tecnológicamente para brindar mejores servicios. Con la implementación del nuevo sistema de control de asistencia para el personal administrativo y docente de la Escuela Fiscal Mixta Rafael Aguilar Pesantez se ha suplido una serie de procesos que antes eran manual los mismos que ahora se han automatizado acordes a las necesidades internas.

Castro (2010), en su investigación titulada “Implementación de tecnologías de la información en una empresa que manufactura artículos complementarios de cuero” para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú, facilitó la realización de un análisis de la organización para determinar cuál sería el enfoque que alinearía la visión de la empresa con los objetivos a definir. Como resultado de

este análisis se consideró como eje estratégico principal el que busca el conocimiento del cliente y, por ende, la satisfacción del mismo. Con la elección de este eje estratégico se determinaron los objetivos ordenándolos en cuatro perspectivas: perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva del proceso interno, perspectiva del aprendizaje, los cuales se encuentran conectados mediante una relación causa-efecto.

Los objetivos planteados serían medidos mediante indicadores con sus respectivas metas. Estos indicadores serían un medio para realizar un seguimiento luego de ser implementado el sistema. Asimismo, al igual que los objetivos fueron analizados mediante la relación causa-efecto para tener plena seguridad de que los objetivos definidos fuesen los correctos. Con los objetivos se precisaron y detallaron las acciones a realizar para cumplir estas metas.

Finalmente, éstas se calendarizaron para llevar un control periódico del desarrollo de los objetivos e iniciativas, la cual, añade la autora, se llevaría a cabo a través de formatos. La investigación mencionada fue tomada como referencia, pues información de interés, así como un amplio marco teórico sobre las perspectivas del mapa estratégico estableciendo preguntas que serán claves para la presente investigación.

Huambachano (2012), en su investigación denominada “Diseño de un modelo de control de tecnologías de información para las universidades privadas que garantice la eficiencia de cada proceso”, concluyó que un control que garantice

la eficiencia de los procesos tanto en la parte administrativa como en la parte

académica, en función a sus necesidades y recursos de forma más proactiva y económica, en cuanto a confidencialidad, protección de la información e integridad, dará información exacta y completa de acuerdo a un conjunto de valores y expectativas de demarca o delimita cada universidad.

1.2 Planteamiento del problema

Desde la implementación del Nuevo Código Procesal Penal, que fue aplicado desde el 1 de junio del año 2006, el Ministerio Público ha registrado un incremento del personal en el sistema administrativo, médico y fiscal en los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 276, 728 y Régimen Especial Ley N° 1057, a la fecha son aproximadamente más de 15000 servidores. (Alcalde, 2005, p. 1-9)

Esta situación ha generado el incremento de las acciones administrativas en materia de personal (convocatorias, ingreso de personal, elaboración de fotochecks y credenciales, incidencias de control de asistencia, vacaciones, renuncias, otorgamiento de beneficios, entre otros), en consecuencia, se observa demoras en la atención al cliente interno y externo.

La excesiva centralización en las acciones administrativas, como son las de orden presupuestal, logístico entre otras, las cuales son desarrolladas en la sede central ubicada en el departamento de Lima, con relación a los temas de gestión del potencial humano, concentra las acciones sobre: pago de remuneraciones, pago de beneficios, elaboración de contratos, emisión de boletas de pago, emisión de constancias de trabajo y fotochecks, pese a que los planes estratégicos de cada

periodo fiscal señalan que se debe descentralizar y delegar funciones para hacer más ágil la gestión.

Deficiencia en el manejo de la información institucional debido a la falta de interconexión de los sistemas y unificación de las bases de datos existentes, así como la limitada aplicación e implementación de las tecnologías de la información que no va a la vanguardia con la tecnología actual, así como falta de personal especializado en temas de informática, lo cual viene generando que muchas acciones no estén siendo desarrolladas de manera oportuna, por citar algunos ejemplos, se observa que algunos módulos del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa), no cuentan con aplicaciones que permitan obtener información fidedigna e incluso a veces se encuentra inconsistencias en la información del personal; los medios de registros de asistencia en los distritos judiciales son obsoletos (relojes tarjeteros y/o cuadernos de asistencia); existen varios sistemas de registro y control de asistencia SIGA (Sede Central y Lima), SASPRO (Sistema de Asistencia de Provincia) y (SIORF) Sistema de la Oficina Registro de Fiscales, los cuales no están interconectados. Esta falta de uniformidad en los sistemas genera duplicidad de ingreso de la información, así como posibles errores en su registro y probables retrasos en la elaboración de las planillas.

A la fecha, no se cuenta con una capacitación especializada y diferenciada para los profesionales de la Institución, ocasionando que exista un limitado personal que cuenta con capacitación especializada, lo que no permite una gestión eficiente en los procesos de la administración del potencial humano, motivo por el cual también se observa inexistencia de Manuales de procedimientos en temas de ingresos de

personal, desplazamientos de personal, vacaciones, licencias, entre otros. Esto genera que no existan criterios uniformes para el desarrollo de las acciones por parte de la información que proviene de los distritos judiciales.

El proceso de otorgamiento de beneficios sociales requiere de una información confiable, la misma que proviene del proceso de control de asistencia, sin embargo, la problemática antes descrita ocasiona demora en la entrega oportuna de la información, así como el otorgamiento respectivo, de otro lado, se observa que hay un porcentaje importante de margen de error en el cálculo de los referidos beneficios generado por el retraso en la información y la deficiencia de la información por el uso de método manuales en los respectivos procesos.

Es evidente que de no aplicarse medidas correctivas para controlar la demora y deficiencia en la entrega de información fidedigna para los diversos procesos de la Gerencia Central de Potencial Humano, entre ellos, control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales, podría ser materia de observaciones por parte del Órgano de Control Institucional y posibles reclamos de parte de los usuarios, toda vez, que no se cuenta con información fidedigna y los plazos establecidos para el pago de los beneficios sociales no serán cumplidos y, por ende, el presupuesto institucional en el rubro de obligaciones del empleador tendría que ser revertido al Estado.

La Gerencia Central de Potencial Humano del Ministerio Público debe efectuar las acciones necesarias tales como la aplicación de las tecnologías de la información a efectos de reducir y/o resolver la problemática que viene enfrentando, como es el

caso del proceso de control de asistencia y su incidencia en la determinación de los beneficios sociales, para cuyo efecto debe realizar un diagnóstico para identificar las medidas correctivas a aplicarse, considerando que es una de la Gerencias que brindan los soportes administrativos del Ministerio Público. Más aún, cuando estamos en una época en el que la tecnología ofrece multiplicidad de posibilidades de usar aplicativos para garantizar la conservación de la información.

1.2.1 Descripción del problema

La Gerencia de Potencial Humano presenta diversidad de problemas, entre ellos, el más resaltante se puede observar en el proceso de control de asistencia de personal a nivel nacional, toda vez, que de acuerdo a lo descrito en el contexto de la problemática al existir una centralización de los procesos, así como la deficiencia en el manejo de la información institucional debido a la falta de interconexión de los sistemas y unificación de las bases de datos existentes, así como la limitada aplicación e implementación de las tecnologías de la información que no va a la vanguardia con la tecnología actual; a la fecha se viene registrando dificultades como pagos e indebidos descuentos en los haberes, bono por función fiscal, guardias y retenes, generando malestar en los servidores, por cuanto la información necesaria es remitida en muchas ocasiones fuera del plazo, así como, utilización de métodos manuales que no permiten un adecuado control en el tema de incidencias de personal. Esta situación denota claramente una deficiencia en el proceso de control de asistencia aunado al crecimiento del personal.

Es importante señalar que para la consecución de los objetivos de la misión, el Ministerio Público, requiere contar un soporte administrativo en los

diversos sistemas administrativos que le permitan una gestión con resultados favorables y acorde a sus objetivos institucionales, entre los principales se puede identificar el sistema administrativo de personal, que vendría a ser el conjunto de principios, lineamientos, normas y criterios entrelazados entre sí, que deben propiciar el desarrollo armónico y sostenido de las acciones administrativas.

Según Andía (2009), la gestión del sistema de personal es predominantemente técnico, pues se refiere a tareas tales como las de racionalizar adecuadamente la gestión del potencial humano, toda vez, que es el principal recurso que les otorga dinamismo a los demás sistemas de la administración pública.

En ese orden de ideas, el estudio está orientado a conocer las causas que dificultan una adecuada gestión en el sistema de personal en el Ministerio Público que hasta la fecha la gestión anterior y actual no han logrado resolver, dicha situación se ve reflejado en el servicio que se brinda al cliente interno y externo. Esta situación se viene evidenciado conforme se ha implementado progresivamente el Nuevo Código Procesal Penal a nivel nacional desde el año 2006, lo cual ha significado un crecimiento de la población de trabajadores contratados bajo los regímenes laborales regulados por el Decreto Legislativo N° 276, Decreto Legislativo N° 728 y el Decreto Legislativo N° 1057.

Según Castillo (2015), la gestión del talento humano es el sistema administrativo responsable por la obtención, aplicación y desarrollo de los

talentos humanos requeridos para cumplir la misión de la Institución. En cada una de sus cinco partes se analizan las funciones de la gestión humana articuladas en los procesos administrativos de: planeación, organización, coordinación, dirección y control. Toda institución pública requiere de una acertada gestión para el logro de los objetivos, más aún si depende del grupo humano si esta no es adecuadamente articulada no le será posible lograr sus objetivos institucionales trazados.

1.2.2 Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera impactarán las tecnologías de la información en el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el impacto de las tecnologías de la información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público?
- ¿Cuál es la relación entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el impacto de las tecnologías de la información en el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la relación entre el impacto de las tecnologías de la información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público.
- Analizar la relación entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

1.4 Justificación e importancia

1.4.1 Justificación

Justificación teórica

El presente estudio se lleva a cabo con el propósito de aportar al conocimiento existente, el mismo que, a su vez, es referenciado por bases conceptuales sólidas, un instrumento de gestión y toma de decisión fundamentada en la optimización de procesos como parte de un sistema que aplica tecnologías de la información para el

mejoramiento de dichos procesos.

Justificación práctica

El presente estudio permite orientar y formular alternativas para optimizar los procesos de la gestión administrativa del Ministerio Público, con base en la aplicación de las tecnologías de la información, hecho que permitirá reducir los tiempos que se utilizan en los procesos identificados en especial en el de control de asistencia, evitando con ello duplicidad de funciones, una inadecuada determinación de los beneficios sociales de los trabajadores, entre otros.

Justificación económica

Los resultados que el presente estudio finalmente arroje y la aplicabilidad de los mismos tendrán un efecto directo, pero a la vez favorable sobre el presupuesto asignado a la Gerencia Central de Potencial Humano del Ministerio Público para el adecuado cumplimiento de sus funciones en base a procesos optimizados.

1.4.2 Importancia

El presente estudio permitirá diagnosticar las causas que ocasionan el inadecuado desarrollo del proceso de control de asistencia, así como su incidencia, a partir de ello, en el otorgamiento de los beneficios sociales a los trabajadores del Ministerio Público. Asimismo, sugerirá alternativas de solución a dicha problemática a través del uso de las tecnologías de la información a efectos también de reducir los márgenes de error que se presentan en el cálculo de los referidos beneficios.

1.5 Alcance y limitaciones

1.5.1 Alcance

El presente estudio tiene como alcance determinar el impacto del uso de las tecnologías de la información para mejorar el proceso de control de asistencia de los trabajadores del Ministerio Público y su relación con el otorgamiento de beneficios sociales. Algunos aspectos puntuales que también comprende el estudio están referidos a la identificación de las razones de la deficiencia en el proceso en mención y en el otorgamiento de beneficios sociales, asimismo las restricciones y limitaciones a las que está sujeta la implementación de tecnologías de la información, el uso, actualización y soporte de las mismas.

1.5.2 Limitaciones

Las limitaciones a las que se ha visto circunscrito el presente estudio son:

- Indisponibilidad del personal de la Gerencia Central de Potencial Humano del Ministerio Público para el relevamiento de la información requerida por el presente estudio.
- Falta de conocimiento de los procesos operativos que soportan a la Gerencia Central de Potencial Humano del Ministerio Público.
- Desconocimiento de las tecnologías de la información disponibles y aplicables al proceso de control de asistencia y los beneficios de su aplicación.

- Desactualización de los registros de información existentes en la Gerencia Central de Potencial Humano del Ministerio Público.
- Falta de integración funcional y operativa de los procesos de la Gerencia Central de Potencial Humano del Ministerio Público con otros procesos institucionales.

1.6 Definición de variables

Variable independiente (X): Tecnologías de la información

Gil (2002) afirmó que “Constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real”. Asimismo, Ochoa y Cordero (2002) definieron a las Tecnologías de la Información como “un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información”.

Además, Thompson y Strickland (2004) las conceptualizaron:

Como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

Variable dependiente (Y₁): Proceso de control de asistencia

Según *Emprende Pyme* (2016), el proceso de control de asistencia es aquel conjunto de actividades que garantizan mantener un reporte de entradas y salidas de los colaboradores de una institución determinada a efectos de corroborar su asistencia y puntualidad en sus respectivos puestos de trabajo. Con un adecuado control de asistencia laboral la organización puede monitorear su productividad para determinar oportunamente si cumplirá sus objetivos, y en caso contrario tomar las medidas adecuadas para conseguirlos.

Variable dependiente (Y₂): Beneficios sociales

Según *Gestión Pyme* (2010), cuando define beneficios sociales hace referencia a las prestaciones que no se reemplazan por dinero y que no son acumulables y que tienen la característica de que son ofrecidas a los colaboradores de manera directa o por medio de un tercero por parte de los empleadores, con el fin de contribuir con su calidad de vida y de los suyos. Los beneficios sociales más comunes son los seguros de accidentes y de vida, las aportaciones a planes de pensiones y los vales de comida. Asimismo, dependiendo de la organización también son considerados dentro de este concepto al servicio de guardería, los seguros médicos familiares, los cursos de formación y los vales de transporte.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Bases psicopedagógicas

Las bases psicopedagógicas que apoyan el presente estudio hacen especial énfasis en el proceso de adaptación del individuo humano a las nuevas necesidades de la sociedad actual, adquiriendo y desarrollando nuevos procesos psicológicos superiores a través de la interacción social, encontrándose el individuo en una sociedad específica con una cultura concreta. En este sentido, para Rodríguez et al. (2014), no basta con conocer la existencia y el modo en que se presentan los procesos psicosociales de las organizaciones, así como las condiciones en las que estos se llevan a cabo, sino el por qué aparecen en unos momentos determinados, el por qué

tratan de obviar, así como el por qué se modifican y cambian en sus significados y consecuencias. Asimismo, considera razonable que el núcleo de interés debe ser el comportamiento humano que acontece en las organizaciones, cómo podemos conocerlo, comprenderlo mejor y cómo ayudar a las personas a desarrollar su vida en el trabajo de un modo más maduro, equilibrado y satisfactorio.

Por otro lado, la incorporación de las TIC ha supuesto un auge de los modelos de formación y un avance en nuevas formas tanto de enseñar como de aprender. Los nuevos medios virtuales permiten desarrollar modelos basados en la construcción del conocimiento en vez de los clásicos modelos basados en la transmisión del conocimiento, siendo agentes activos los que aprenden considerados y tratados pasivos en los métodos tradicionales.

Las diferentes teorías existentes al respecto contemplan esta incorporación de manera diferente aunque en todos ellos está el nexo común de brindar un aprendizaje más consciente, motivador y propio para cada individuo. Asimismo, es requerido que estos sean competentes con ciertas habilidades comunicativas *on line*, conocer mínimamente y desde el punto de vista técnico el entorno de las TIC, poseer capacidades personales de motivación y adaptación a nuevos cambios.

Figura N° 01

Adquisición de competencias



Fuente: Uso de las TIC en la Educación. Recuperado de: <https://uoc1112-2-grupo1.wikispaces.com/>

La base del conocimiento para la aplicación de las TIC puede estar en adquirir competencias basadas en el saber, ello en conjugación con la importancia que tiene el desempeño del rol profesional en la dinámica de las organizaciones. En este sentido, las siguientes teorías son consideradas adecuadas para fundamentar y sustentar la línea de investigación del presente estudio:

Vigotsky y su teoría constructivista en las TIC

Sivira y Torres (2012), mencionan a Vigotsky (1978), quien indica que el “proceso de interiorización es un proceso interpersonal que se va transformando en otro interpersonal”. Además, menciona que en el proceso de la vida de un individuo esto suele surgir en 2 oportunidades:

primeramente, a escala individual y, en segundo lugar, a escala social.

Asimismo, divide a los procesos psicológicos en dos tipos: los psicológicos elementales y los psicológicos superiores.

Figura N° 02

Procesos psicológicos



Fuente: Vigotsky. Su Teoría Constructivista en las TIC'S. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/danielats/teoria-de-vigotsky-aplicada-a-las-tics>

Asimismo, Vigotsky (1978) se refiere a lo que se llama Zona de Desarrollo Próximo, que lo define como:

El espacio o diferencia entre las habilidades que ya posee el individuo y lo que puede llegar a aprender a través de la guía o apoyo que le puede proporcionar otro individuo u otro compañero más competente, vale decir que se aprende con la ayuda de los demás y con la interacción social.

También, para el mismo autor Vigotsky (1978) menciona que las Tecnologías de la Información y Comunicación son las herramientas con las que el hombre construye su representación externa que, posteriormente, se incorporará en su mente, interiorizándola.

Vigotsky (1978), citado por Sivira y Torres (2012), establece también que:

La cultura crea un número cada vez más elevado de auxiliares externos, llámese instrumentos, aparatos, tecnologías, etc. que prestan apoyo a los procesos psicológicos. Precisamente se hace uso de las TIC en todo tipo de actividades con el fin de conservar la memoria de determinados acontecimientos, así como para cambiar un proceso psicológico, sea natural a superior. El uso de las TIC como auxiliares modifica el proceso interior del individuo.

Teoría del aprendizaje conductista

Fausto (2013) menciona a Good y Brophy (1990) quienes indican que:

La teoría del conductismo se concentra en el estudio de conductas que se pueden observar y medir. Ve a la mente como una "caja negra" en el sentido de que es observable cuantitativamente toda respuesta a estímulos, ignorando totalmente la posibilidad de todo proceso que pueda darse en el interior de la mente.

Está sustentada en los cambios observables de la conducta del individuo y se enfoca fundamentalmente en la repetición de patrones de conducta hasta que estos se realicen de manera automática. Su influencia ha sido tal en la enseñanza programada y constituye una de las bases psicológicas principales del uso de las computadoras.

El conductismo, además se considera como una orientación única, considerando el entorno como un conjunto de estímulos-respuesta y el estudio del comportamiento observable (la conducta). El aprendizaje se logra cuando se muestra una respuesta apropiada a un estímulo específico.

Características:

- La conducta es producto de la experiencia aprendida del individuo, no de factores genéticos.
- Es un nexo entre estímulos y respuestas.
- Los elementos principales son: el estímulo, la respuesta y la asociación entre ambos.
- El aprendizaje es producto de la imitación y la repetición de una serie de respuestas a unos estímulos concretos: su éxito o fracaso depende del grado de aceptación que dichas respuestas encuentran en el entorno de la persona.

Teoría del aprendizaje cognitivista

Ñonthe et al. (2015) mencionan a Piaget (1920) quién indica que:

El cognitivismo plantea que el proceso de aprendizaje es el resultado de la organización de los procesos cognitivos, encontrando al individuo como una entidad activa, capaz de construir y resolver problemas. El cognitivismo tiene como objeto de estudio al cómo la mente interpreta, procesa y almacena la información en la memoria. Dicho de otro modo, se interesa por la forma en cómo la mente humana piensa y aprende.

Características:

- Analiza determinados procesos internos como la comprensión y la adquisición de nueva información a través de la recepción y la memoria.
- Concibe al individuo como procesador activo de la información a través del registro y organización de dicha información.
- La finalidad se centra en enseñar a pensar o enseñar a aprender a través

del desarrollo de habilidades estratégicas que permitan convertir al

individuo en un procesador activo, independiente y crítico de la construcción del conocimiento.

- Olvida el aprendizaje memorístico y basado en el procesamiento de la información en el cual se establece que los conocimientos y el aprendizaje de los individuos se encuentran en la memoria mediante esquemas.

Teoría del aprendizaje significativo

Rojas (2013) menciona a Ausubel (1983) quien indica que el aprendizaje significativo plantea una serie de acciones que podrían incorporarse en su implementación tales como:

- Uso de actividades de aprendizaje.
- Resolución de problemas, exploración y concepción de hipótesis.
- Colaboración y negociación con el entorno.
- Utilización de actividades basadas en roles.
- Procurar el desarrollo del pensamiento estratégico: articulación y reflexión.
- Presentación de visiones o aspectos múltiples.
- Modelado de esos modelos.
- Identificar las bases para la construcción del conocimiento.

Muñoz et al. (2012) mencionan a Young (1993) que indica que las tareas de aprendizaje se presentan en un entorno que utiliza escenarios, casos o problemas. Los casos, escenarios o problemas presentados como estímulo

real y una oportunidad de participar con otras personas en actividades de colaboración.

Estas serían algunas actividades de este tipo que se podría aplicar en entornos TIC con base en aprendizaje significativo:

- Uso de gráficos, presentaciones y animaciones para mostrar elementos de un caso o de un problema.
- Uso de audio y vídeo.
- Usar hipertexto o enlaces web para proporcionar más detalles en la elaboración de la narración de un caso o problema.
- Desarrollo de interfaces que permitan el uso directo de herramientas y la participación y manipulación de otros individuos en algunos aspectos y contextos del caso.
- Resolución de problemas, exploración y concepción de hipótesis.

2.1.2 Bases metodológicas

Según la CEPAL (2014), en un estudio sobre el rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe, las TIC no sólo pueden optimizar la productividad y la eficiencia de los procesos de las organizaciones, sino que también es posible que, en un papel más estratégico, favorezcan el desarrollo sostenible en la ejecución de los planes y programas públicos.

Dicho estudio trata del impacto de las TIC en los procesos de planificación y

permita el desarrollo sostenible de los países. Se consideran aspectos estratégicos asociados a las TIC y a la gobernanza como un elemento clave para facilitar la integración de los diversos actores de la sostenibilidad.

La primera parte del estudio de la CEPAL hace un análisis de lo que debe ser una estrategia tecnológica sostenible, aspecto fundamental para establecer pautas claras en estos ámbitos para el largo plazo. Complementando lo anterior, incluye componentes de una nueva arquitectura y los conceptos de gobernanza que resultan fundamentales para facilitar la unificación de diversos actores y tecnologías que deben interactuar en forma coherente. Adicionalmente, se trata algunos ejemplos de herramientas y mecanismos tecnológicos apropiados para la planificación en dos de sus funciones principales como son la evaluación y la prospectiva. La segunda parte, se centra en las buenas prácticas asociadas a las TIC internacionalmente aceptadas considerando las nuevas tendencias hacia el desarrollo sostenible e inclusivo.

La OEA a través de la Secretaría de Asuntos Públicos y el Departamento para la Gestión Pública Efectiva definió la Guía de Estrategias y Mecanismos para la Gestión Pública Efectiva (2012), la misma que para el caso del Perú es una herramienta de gestión que ofrece experiencias sobre temas importantes para la administración pública. Su propósito es construir un cúmulo de experiencias eficaces en gestión pública, con los aportes de todos los actores interesados en estos temas y de conocedores de las realidades de cada país. Estas experiencias proporcionan información útil para

determinar qué prácticas son útiles y aportan valor, cómo operan y qué resultados generan.

2.1.3 Bases legales

De lo expuesto en las bases metodológicas se afirma que la información presentada en la denominada guía de estrategias y mecanismos para la gestión pública efectiva aborda los marcos formales, leyes y mecanismos sobre la gestión pública y no hace discreciones de valor u otra naturaleza o evaluaciones sobre el estado de su implementación. Dichos marcos formales, leyes y mecanismos de gestión son:

- Art. 2 de la Ley 28303 "Ley marco de ciencia, tecnología e innovación tecnológica", publicada el 23 de julio de 2004, que declara de interés público y nacional el desarrollo, la promoción, consolidación y transferencia de la Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CTEL) como elementos fundamentales para la productividad y el desarrollo nacional en los diferentes niveles del estado.
- Ley 28613 "Ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC)", publicada el 18 de octubre de 2005 en la que se establece y reglamenta la organización y funciones del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) como organismo director del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (SINACYT) acorde con la Ley 28303 " Ley marco de ciencia, tecnología e innovación tecnológica ", publicada el 23 de julio de 2004.

- El CONCYTEC estableció y adoptó entre sus estrategias el Plan nacional estratégico de ciencia, tecnología e innovación para la competitividad y el desarrollo humano (PNCTI) 2006-2021 el mismo que tiene como fin asegurar la articulación de todos los elementos del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología direccionando sus esfuerzos para atender las necesidades tecnológicas en áreas estratégicas prioritarias, elevando su valor agregado y competitividad, mejorando la calidad de vida de la población y de organizaciones, a la vez de contribuir con el manejo responsable del medio ambiente.
- Asimismo, CONCYTEC al ser miembro de la CODESI canaliza todas las actividades que se realizan a través de los grupos de trabajo que se encargan de hacer el seguimiento del cumplimiento de los objetivos y las acciones contenidas en el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.
- Precisamente sobre el particular en el 2011, se presentó el plan en mención, el cual plantea un conjunto de objetivos prioritarios que constituyen un importante aporte de políticas para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio para el país, habiéndose identificado la importancia de las TIC como instrumentos en la búsqueda de un desarrollo humano más equitativo y sostenible que haga posible la generación de un mayor crecimiento económico y mejores empleos así como el aumento de la competitividad con inclusión social.
- Art. 49 del Decreto Supremo 057-2009 PCM "Decreto supremo que modifica el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia

publicado el 15 de agosto de 2008, instituyendo a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) como órgano especializado tutelar del sistema nacional de informática y encargado de implementar la política nacional de gobierno electrónico e informática.

- En 2006, ONGEI con el propósito de desarrollar del plan nacional de gobierno electrónico e informática, definió la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico con el objetivo general de desarrollar capacidades, competencias y servicios de alta disponibilidad con un enfoque de procesos, en los que puedan ser participes todas las instituciones públicas, las mismas que, por ejemplo, podían ser accedidas desde una ventanilla única de forma que permita reducir el tiempo de procesamiento de las solicitudes de los ciudadanos, propiciando su desarrollo y mejora de su competitividad. Ello contribuiría al desarrollo y modernización de cada institución y del propio Estado a través de sus servicios ofrecidos transparentemente y haciendo uso intensivo de las TIC.

2.2 Marco referencial

De lo expuesto, resaltan de manera diferenciada y particular una serie de conceptos relacionados directamente al objeto del presente estudio: tecnologías de la información y sistema de información, los mismos que tanto en su concepción como uso están estrechamente relacionados.

Tecnologías de la Información

Suárez (2007) distinguió claramente los conceptos básicos que componen las TIC. En un sentido, se tiene a la ciencia que estudia los medios técnicos y los procesos empleados en las diferentes ramas de la industria y de los negocios, lo que en buena cuenta se ha denominado tecnología; y en otro sentido, la informática, también llamada tecnología de la información, que es la ciencia que estudia las técnicas y procesos automatizados que actúan sobre los datos y la información. El término “informática” proviene de la unión de los términos “información” y “automática”, lo que se había conceptualizado como la realización de las tareas de producción o de gestión por medio de máquinas. Además, se tiene que las tecnologías de la comunicación o, exactamente, las tecnologías de la telecomunicación, se centran en estudiar las técnicas y procesos que permiten enviar y recibir información a distancia.

Carr (2005) lanza una auténtica carga de profundidad contra la idea establecida de que las TIC son esenciales para el éxito. Su teoría, sencilla y clara, surge de una aparente paradoja: las TIC son cada vez menos importantes, a medida que se hacen más poderosas y se extienden más y se convierten en una tecnología al alcance de todos. Asimismo, muestra cómo las innovaciones en tecnología pasan a formar parte rápidamente de la infraestructura común compartida por todos, lo que neutraliza su valor como ventaja competitiva.

Yañez y Villatoro (2005) afirman que las TIC han sido conceptualizadas como sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información y que facilitan la comunicación entre grupos de individuos. Señalan que las nuevas TIC constituyen herramientas fundamentales para facilitar el acceso al conocimiento y potencian las capacidades de innovación lográndose una integración plena a un mundo globalizado. Ciertamente, las TIC no tienen solo implicancias a nivel económico, sino que sus múltiples ámbitos de aplicación incluyen el fomento de la democracia y la ciudadanía, la prestación de servicios públicos con mayor eficiencia, el mejoramiento de la calidad de la educación, el fortalecimiento de las capacidades de los gobiernos locales y el incremento de la cooperación regional, entre otros. Asimismo, hacen especial énfasis en el rol que pueden desempeñar las nuevas TIC en el fortalecimiento de la institucionalidad social de los países. Hasta ahora, el concepto de gobierno electrónico se ha vinculado principalmente al desarrollo de sistemas de información financiera. En consecuencia, existe un vasto campo para la aplicación de las TIC en el mejoramiento de las instituciones, lo cual permitiría la optimización de las coordinaciones intersectoriales y la cooperación horizontal e incrementaría el intercambio de experiencias y la diseminación de buenas prácticas.

Lara et al. (1998), analizaron algunos de los conceptos básicos para comprender el fenómeno tecnológico, así como revisar los problemas que el desarrollo de la tecnología representa para una sociedad en un mundo complejo como el actual. Precisamente, afirman que la solución de un problema consiste en la solución del conflicto entre lo deseado y lo real, lo

que en general puede hacerse de dos maneras: cambiar lo real mediante acciones que hagan converger lo real hacia lo deseable y cambiar lo deseado, de manera que los deseos se ajusten a las posibilidades reales. Lo anterior significa que para que un problema se pueda solucionar es necesario tomar en cuenta todos los aspectos que lo afectan de manera relevante. Esto es, si el problema es afectado por factores económicos, sociales y políticos, la solución no puede contemplar sólo factores técnicos. De todo lo anterior se deriva que dos de los elementos fundamentales para resolver problemas de una sociedad son, en un sentido, el bagaje de conocimientos de la realidad que maneja esa sociedad para la solución de sus problemas y, en otro, el conjunto de maneras de realizar cosas para transformar esa realidad y resolver los problemas planteados y que incluyen los conocimientos necesarios para saberlo hacer. De estos dos conjuntos de saberes surgen, también en un sentido, la ciencia como sistematización del conocimiento objetivo los procedimientos para hacerse de él y, en otro, la tecnología como conjunto de conocimientos específicos y procesos para transformar la realidad y resolver un problema. Las dos disciplinas se complementan de tal forma que en la actualidad no se concibe avance tecnológico que no esté fundamentado en el progreso científico y, por otra parte, todo adelanto científico está condicionado a que la tecnología se desarrolle hasta que le pueda brindar los medios que necesite para la verificación de sus hipótesis y la experimentación.

Finalmente, el conocimiento tecnológico, como conjunto de saberes de una sociedad para resolver algo, está sustentado en las denominadas

tecnologías centrales, que son tecnologías que se han desarrollado alrededor de un fenómeno específico de tipo biológico, físico o químico. Existen en la actualidad una infinidad de tecnologías centrales, cada una de ellas soportadas en uno o varios sectores de las ciencias naturales y que se han desarrollado en respuesta a problemas determinados. Así, se tienen, por ejemplo, la inteligencia artificial, la computación digital, etc.

De Pablos et al. (2004), define a las TIC como un conjunto de dispositivos, soluciones y elementos hardware, software y de comunicaciones aplicados al tratamiento automatizado de la información y la difusión de la misma para satisfacer determinadas necesidades de información. Entre las diferencias que se pueden establecer entre las TIC y sistemas de información, cabe destacar que las TIC son de carácter genérico y a disposición de las organizaciones según el presupuesto que destinen a su obtención en el mercado o creación propia y, en cambio, un sistema de información es específico y exclusivo de cada organización, aspecto de gran significancia porque es aquí en donde las organizaciones obtienen ventajas competitivas.

Para Moya (2005), las TIC son técnicas usadas para conseguir, procesar, guardar y difundir información textual, numérica, visible y audible a través de accesorios o dispositivos basados en combinaciones de computación, telecomunicaciones y microelectrónica.

Las TIC disponen de herramientas para llegar a objetivos de desarrollo, de instrumentos que hacen avanzar las causas de libertad democracia, y de los

medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua.

Las TIC (o también denominadas NTIC por “nuevas” tecnologías de la información y de la comunicación) agrupan elementos y técnicas usadas para el tratamiento y la transmisión de la información, principalmente la informática, el Internet y las telecomunicaciones.

Las TIC son un conjunto de servicios, hardware, software, comunicaciones y aparatos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a la vez a un gran sistema de información interconectado que los complementa.

Las TIC agrupan un conjunto de sistemas necesarios para gestionar la información, y especial el equipamiento tecnológico y programas necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla y transmitirla.

Sistemas de información

Los sistemas de información se han convertido en otra área funcional de la organización, tal como lo es el departamento de contabilidad, finanzas, recursos humanos, entre otros. En la actualidad, toda organización que ha logrado obtener cierta posición de mercado, ha debido concientizarse sobre la importancia del manejo de las TIC como elemento que brinda ventajas competitivas con respecto a la competencia.

De Pablos et al. (2004), definen a un sistema de información como un conjunto de recursos humanos, técnicos y otros, interrelacionados dinámicamente y organizados en torno al objetivo de satisfacer a la organización en sus necesidades de información para la gestión y la correcta toma de decisiones.

Los elementos principales que constituyen un sistema de información son:

- La información, que es todo lo capturado, almacenado, procesado y distribuido por el sistema.
- Las personas, que son las que ingresan y utilizan la información del sistema.
- Los equipos de interacción con los usuarios y tratamiento de la información.
- Las normas y/o técnicas de trabajo, que son los métodos utilizados por la tecnología y las personas para desarrollar sus actividades.

Asimismo, un sistema de información será eficaz si proporciona la información necesaria para la organización, y será eficiente si lo realiza con los menores recursos tecnológicos, humanos, y económicos posibles, y en el momento oportuno.

Por otro lado, se hace referencia a las funciones de un sistema de información que, para alcanzar sus objetivos, ejecuta al menos tres actividades claramente definidas:

- Recibe datos de fuentes (internas o externas) como elementos de entrada a un proceso (ENTRADA).
- Almacena información y actúa sobre los datos para producir información (PROCESO).
- Distribuye información elaborada para el usuario final (SALIDA).

Por tanto, para ser eficaz, se debe realizar en forma sistemática cuatro tipos de funcionales generales: recogida y registro, acopio o acumulación, tratamiento o transformación y difusión de la información.

- Recogida y registro. Es la actividad de registrar o captar información para que pueda ser utilizada de forma adecuada, sin errores y con el menor costo posible. Esta fase se traduce en la creación de un soporte físico adecuado para el tipo de información a captar. El principal problema de la recogida de información, consiste en la identificación de dicho soporte, lo cual supone además la elección de un código eficiente de representación de la información. La codificación tiene como misión transcribir una información de forma literaria o extensa a una forma condensada y normalizada.
- Acopio o acumulación. Consiste en agrupar informaciones recogidas en lugares o momentos diferentes de tiempo, en espera de ser tratadas en cantidades económicamente convenientes o en el momento más adecuado. La información contenida en un sistema de información puede

ser:

- Informaciones elementales, que representan todo tipo de informaciones que no han sufrido modificación alguna, excepto su registro en un soporte físico adecuado.
- Información elaborada o de resultados, que es información directamente utilizable por los miembros de la administración de la empresa para tomar decisiones.
- Información sobre tratamientos, que definen operaciones de transformación a realizar sobre la base de datos y que permiten diseñar los procesos manuales o automáticos para la obtención de los resultados anteriores.
- Tratamiento o transformación de la información. Supone la manipulación a efectuar con la información para pasar la base de datos a resultados utilizando unos medios concretos. Estas manipulaciones comprenden operaciones o cálculos elementales en un orden determinado. Se pueden distinguir 3 clases de operaciones:
 - Operaciones de orden o de clasificación a través de las que se ordena la información con arreglo de algún criterio establecido.
 - Operaciones de cálculo elementales y de comparación.
 - Operaciones de transferencia de información.
- Difusión de la información. Consiste en crear informaciones elaboradas con vistas a su explotación para una adecuada gestión y dirección. Una vez elaborada la información tiene que llegar oportunamente al lugar de toma de decisiones, debiéndose almacenar de forma que esté accesible cuando se necesite. El problema de la difusión consiste en responder a

quién. La difusión de la información debe realizarse de manera legible y en el soporte adecuado, en el momento que se necesite, y a quienes la dirección de la organización autorice su acceso.

Senn (2001) afirma:

Un sistema es considerado como un todo unitario y organizado de procesos, procedimientos, tareas, métodos y recursos materiales, tecnológicos y humanos interdependientes, con los que cuenta una organización para alcanzar un determinado objetivo, y es fácilmente identificable por los límites de su medio ambiente.

Se puede inferir que las organizaciones son un sistema abierto, ya que interactúan con su entorno, el mismo que es variante y complejo. Asimismo, están conformados por elementos más pequeños, llamados subsistemas, todos con funciones y objetivos propios, que como un todo forman los objetivos de la organización, como un subsistema de esta organización se puede considerar los sistemas informáticos, por ejemplo, que cumplen una función, interactúan y tienen fines específicos.

Asimismo, para Senn (2001) un sistema de información es definido como un medio para proporcionar información en el tiempo asociada con las operaciones internas y externas de la organización, lo mismo que se puede traducir en que un sistema de información es una entidad estructurada y planificada que tiene por objetivo generar información de corte histórico, a este momento (actual) y futura (proyecciones), esto en función a las operaciones realizadas por la organización.

Por otro lado, para Senn (2001) el ciclo de vida de desarrollo de un sistema consta de seis funciones que se explican a continuación:

Figura N° 03

Ciclo de vida de desarrollo de un sistema



Fuente: Metodología de James Senn. Recuperado de: <https://sisteminformacii.wikispaces.com/metodolog%C3%8da+de+james+senn>

- Investigación preliminar: comienza con la solicitud del sistema, para posteriormente, especificar los pasos a seguir, determinar si es factible, etc. y se tomarán en cuenta principalmente 3 aspectos importantes:
 - Económico: el valor económico en función de personas y equipos.
 - Técnico: que será la verificación de los componentes tecnológicos, así como del personal técnico.
 - Operacional: ver si se está en condiciones de trabajar con el nuevo sistema; para posteriormente, aprobar la solicitud, dando fe de que se haya cumplido los requerimientos que se habían considerado inicialmente.
- Determinación de los requerimientos del sistema: se comienza con el

Tesis publicada en análisis de sistema actual (inputs y outputs), revisión de procesos y No olvide citar esta tesis

UNFV

procedimientos e identificación de otros requerimientos (por medio de cuestionarios, formatos, etc.) considerando la magnitud de los mismos.

- **Diseño del sistema:** que determina cómo se va a desarrollar el sistema, la forma en cómo los requerimientos previamente identificados se van a automatizar, se definen las reglas de negocio, y se describe como los datos se convertirán en información, realizándose este proceso en dos partes, una lógica (elaboración de modelos entidad-relación, modelos de bases de datos, flujogramas, etc.) y una física: referible a todo lo tangible, vale decir, papeles, gráficos, etc.
- **Desarrollo del sistema:** que involucra a la construcción y programación del sistema como tal. En algunos casos se hace uso de diseñadores y analistas de la propia organización y en otros casos de otra, lo cual puede tener sus ventajas: los costos pueden ser considerablemente menores, rentabilidad por el uso de instalaciones, y también sus desventajas: no existir un adecuado nivel de comunicación y coordinación entre los agentes interesados.
- **Prueba del sistema:** que identifica los errores del sistema (errores de programación, análisis, diseño, entre otros). Aquí se realizan simulaciones de ingresos y registro de datos, y los usuarios externos tienen la posibilidad de la interacción con las funcionalidades del sistema y se hace una aprobación escrita de todos los aspectos funcionales del sistema, destacando que esto a veces se hace de forma progresiva.
- **Implantación y evaluación:** consiste en instalar, previa verificación minuciosa, el nuevo sistema, capacitar a los usuarios, instalar el sistema

utilización. El proceso de implantación se puede desde 3 posibles enfoques:

- Piloto: se elegirá solo un sector de la organización para el uso del sistema.
- Paralelo: se utilizará el sistema viejo y el nuevo en modo coexistencia con el fin de comparar funcionalidades.
- Por sustitución: se sustituye todo el sistema, asumiendo riesgos y cuya evaluación posterior identificará aspectos fuertes y débiles, asimismo el funcionamiento, la administración (gestión), el desempeño (optimización de tiempos, análisis de costos), el desempeño individual, grupal e institucional (análisis costo-beneficio).

Tomando ello como base, para Senn (2001) los sistemas de información basados en computadoras sirven para diferentes finalidades, los cuales van desde el procesamiento de transacciones de una organización, hasta proveer la información necesaria para la toma de decisiones y la formulación de estrategias difíciles, así como la vinculación entre la información de las dependencias internas y los datos de toda la organización.

A medida que las computadoras son más requeridas por personas no adiestradas en temas tecnológicos, el desarrollo de sistemas de información adquiere una nueva magnitud e impacto.

Por otro lado, Laudon y Laudon (2004) mencionan que:

Un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que permite capturar, procesar, almacenar y distribuir la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.

Complementan ello, afirmando que es un conjunto de elementos (personas, datos, procesos, actividades, herramientas de trabajo, etc.) que interactúan entre sí, para lograr un objetivo que es la disminución de procesos manuales a través de la automatización de estos.

En ese orden de ideas, las actividades básicas de los sistemas de información como las de cualquier otro sistema organizacional, son procesar entradas, mantener archivos de datos relacionados con las mismas y producir información. Estas actividades son:

- Entrada de información: que es el proceso mediante el cual el sistema de información toma los datos que requiere para procesar una determinada información. Las entradas pueden ser manuales, proporcionadas en forma directa por el usuario y las automatizadas, las cuales son datos o información que provienen de otros sistemas, produciéndose así las interfaces automatizadas. Entre los medios de entrada se encuentran: códigos de barras, cintas magnéticas, la voz, monitores sensibles al tacto, teclado, entre otros.
- Almacenamiento de información: que es el proceso en el que el sistema recuerda la información guardada en el proceso anterior y suele ser almacenada en archivos de tipo magnéticos, discos duros, entre otros.
- Procesamiento de información: que es la capacidad para efectuar cálculos de acuerdo a una secuencia de operaciones predefinidas. Estos

históricos. El procesamiento de información permite la transformación de datos origen en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones.

- Salida: que es la capacidad que tiene el sistema para visualizar la información procesada a través de dispositivos de salida como impresoras, terminales, graficadores, entre otros. Asimismo, la salida de un sistema puede ser la entrada a otro sistema.

Para Gómez y Suárez (2011), las características, funciones y objetivos que tiene todo sistema de información son:

Características:

- Tecnológicas: Afectan al rendimiento y seguridad del sistema.
- Funcionales y semánticas: Establecen si el sistema hace lo que debe, de forma correcta y si es capaz de adaptarse a requisitos cambiantes.
- Económicas: Establecen la relación entre el costo del sistema y sus objetivos.
- Sociales: Impacto en el entorno social en que se desarrolla el sistema.

Funciones:

- Recoger, procesar y almacenar datos procedentes de la organización o de fuentes externas relacionadas. Facilitar la recuperación, elaboración y representación de los datos.

Objetivos:

- Respalda las operaciones empresariales.
- Respalda la toma de decisiones gerenciales.

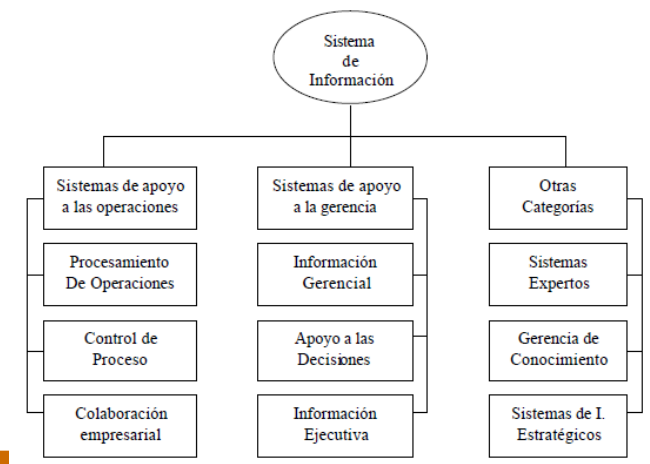
- Contribuir a la automatización de actividades y procesos en las empresas.
- Llevar la información de manera oportuna y adecuada a las instancias de la empresa que así lo requieran.
- Proporcionar un diagnóstico y pronóstico de la empresa en un momento dado.

En un único sentido, un sistema de información tiene como objetivo principal procesar entrada de datos, mantener archivos en relación con la empresa y proporcionar información para la toma de decisiones y solución de problemas.

Para Senn (2001) “los sistemas de información generalmente se clasifican en seis (6) clases diferentes, los cuales se encuentran relacionados entre sí”, tal cual se describe a continuación:

Figura N° 04

Clasificación de los sistemas de información



- Los sistemas de información gerencial (SIG): Esta planeado para recolectar, almacenar y generar información a la gerencia de una empresa para tomar decisiones y ocupa un lugar importante en tareas de planificación, organización, dirección y control.
- Sistemas de procesamiento de transacciones (operaciones) (STP): Sustituye los procedimientos manuales por otros basados en computadoras, dichos procesos están estructurados y utilizan aplicaciones para el mantenimiento de registros.
- Sistemas para el soporte de decisiones (SSD): Proporciona información a los directivos en la toma de decisiones sobre situaciones particulares y que no están bien estructuradas, es decir, no existen procedimientos claros para tomarla y no es posible identificar, con anticipación, todos los factores que deben tomarse en cuenta en la decisión.
- Sistemas para la administración de reportes (SAR): Proporciona Información, utilizada en los procesos de decisión administrativos a través de reportes basados en las actividades de nivel transaccional o cada vez que se necesite alguna información, se preparará y presentará en una forma y formato diseñados con anterioridad.
- Sistemas de información de oficina (SIO): Utilizan herramientas como el procesador de palabras, correo electrónico, agendas digitales, hojas de cálculo entre otros, para incrementar la productividad de los empleados de una oficina y dirigidos hacia aquellas personas que emplean, manejan o distribuyen información.

- Sistemas de información estratégico (SIE): Son aquellos sistemas utilizados para conseguir y descubrir ventajas competitivas de una empresa continuamente, donde se evalúan la disminución de costos, eliminación de actividades que no generan valor hasta cambiando la forma de realizar actividades para hacerlas cada vez más rápidas y eficientes con respecto a la competencia.

Asimismo, cada modalidad de sistema desempeña un papel relevante en el control y coordinación de las diferentes partes que conforman una organización o empresa.

El sistema basado en computadora más importante dentro de una organización, está relacionado con el procesamiento de las transacciones, los cuales tienen la finalidad de mejorar las actividades rutinarias de una empresa y, por las cuales, depende toda una organización. Este permite definir lo que es en sí un sistema de información gerencial, conceptualizándose como un todo integrado que se caracteriza por brindar datos e información, base para realizar una correcta planeación, dirección, organización y control de las operaciones, todo con el fin de tener información útil para la gestión y/o la gerencia de la misma.

Estos sistemas se distinguen de los demás sistemas de información, porque destacan la toma de decisiones administrativas y/o gerenciales, tomando en cuenta la información histórica, datos a la fecha e información a futuro

(proyección) para soportar una correcta gestión, optimización de recursos y

2.3 Marco conceptual

Información

Medrano y Suárez (2001) establecen un modelo de organización genérico que debe cumplir con una serie de condiciones en su sistema de trabajo y de información, sobre la cual proponen la adopción de medidas encaminadas a documentar el conocimiento que las personas que la componen poseen y que no es compartido por el común.

Estas condiciones a las que se refieren son las siguientes: las actividades de la organización han de realizarse conforme a procedimientos normalizados, que estén regulados por escrito, bien sea conformando un manual de calidad, o con normas de procedimiento. Por tanto, los procesos administrativos y de negocio han debido ser analizados, redactados y son conocidos por los miembros de la organización, que en el ejercicio de su actividad comprueban la viabilidad de los mismos y proponen posibles modificaciones o mejoras.

La gestión de la organización debe estar soportada por un Sistema de Información que integre datos y procesos y los haga visible a través de una tecnología tipo intranet. Debe reconocerse como línea estratégica de la organización la cultura corporativa, impulsada desde la dirección e interiorizada por los miembros. La percepción por parte de todos de que el fomento del conocimiento compartido es una ventaja competitiva para la

organización es un elemento clave a la hora de emprender cualquier actuación encaminada a gestionar el conocimiento.

Comunicación

Para O'Brien (2006), la comunicación es un elemento facilitador de la integración del personal en un proyecto de empresa y de su participación en la concepción, diseño y desarrollo de su visión compartida. Es un agente de cambio que posibilita la adecuación de la empresa a las cambiantes exigencias del entorno y de la evolución técnica y social.

Como elemento de cohesión, le permite a la organización dirigir todas sus acciones hacia la consecución de los objetivos generales y orientarla a través del aparente caos. Como herramienta para el aprendizaje organizativo, la comunicación interna no sería de gran ayuda sino hubiera también otra hacia el exterior la empresa: la comunicación externa. Lo externo a la empresa comprende su entorno. Dentro de él destacan los proveedores, los clientes, los accionistas, la competencia, las instituciones, etc. Todos ellos son importantes, sobre todo los clientes como principal activo de la empresa. El significado etimológico de la palabra comunicación es compartir. Es por eso, que es crucial en la compartición de conocimiento de cualquier grupo de individuos dentro de una organización.

Gestión

Serna (2005) la define como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos.

Para García y Diez de Castro (2001), es un conjunto de procedimientos que representan un modelo concreto para llevar a cabo una planificación y control de actividades que se llevan a cabo en una organización, quedando determinado por una serie de actividades, sus interrelaciones y su sistema informativo.

Thompson (2001) dice que es una herramienta empresarial que consiste en la identificación, la comprensión y la gestión de una red de eventos interrelacionados para maximizar la eficacia y la eficiencia de la organización.

Para Koontz (2012), es aquel sistema donde se integran y se relacionan entre sí todos los subsistemas existentes, en lo que se refiere a planeación, organización y coordinación, así como también el control de técnicas, la cual también incluye la elaboración de estrategias y definición de indicadores que permitan medir y controlar en un plazo determinado los resultados; ya que esto permite saber: dónde se está y cómo se va a aportar a la solución de problemas.

Gestión de los recursos

Para la Secretaría General de ISO (2005), la organización debería identificar los recursos internos y externos necesarios para lograr sus objetivos a corto y largo plazo. Las políticas y los métodos de la organización para la gestión de los recursos deberían ser coherentes.

Para asegurarse de que los recursos (tales como personas, materiales, equipos, instalaciones, energía, conocimientos, finanzas y personas) se utilicen de manera eficaz y eficiente, es necesario que se implementen procesos que proporcionen, asignen, hagan el seguimiento, evalúen, optimicen, mantengan y protejan esos recursos.

Para asegurar la disponibilidad de los recursos para actividades futuras, la organización debería identificar y evaluar los riesgos de su potencial escasez y hacer un seguimiento continuo de su actual uso para encontrar oportunidades de mejora de su uso. Junto a eso, debería considerarse la búsqueda de nuevos recursos, procesos optimizados y nuevas tecnologías.

La organización debería revisar periódicamente la disponibilidad y la idoneidad de los recursos identificados, incluyendo los recursos contratados externamente y tomar acciones, según sea el caso. Los resultados de estas revisiones también deberían utilizarse como insumos para las revisiones que la organización debe hacer siempre de su estrategia, objetivos y planes.

Proceso

Para Smith (2008), es un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos para el logro de un resultado, producto o servicio.

Los procesos varían dependiendo del tipo, el tamaño y el nivel de madurez de la organización y son específicos para la misma. Las actividades de cada

proceso deberían determinarse y adaptarse al tamaño y a las características propias de la organización.

Asimismo, es una buena práctica revisar de periódicamente los procesos y su nivel de interrelación y se deberían realizar las acciones apropiadas para su mejora y optimización.

Los procesos deberían gestionarse como un sistema, creando y comprendiendo los flujos de procesos, sus secuencias y sus interacciones. La operación coherente de este sistema a menudo se denomina enfoque basado en procesos siendo que el flujo de procesos puede decantar en un mapa en el que se puede hacer referencia a determinadas interfaces.

Gestión por procesos

Para Smith (2008), la organización debería asegurar la gestión proactiva de todos sus procesos, incluyendo los contratados externamente, para asegurar su eficacia y su eficiencia, a fin de lograr sus objetivos. Como se puntualizó anteriormente, esto puede facilitarse adoptando un enfoque basado en procesos que incluya establecer procesos, interrelaciones, recursos compartidos y restricciones.

Es la forma de gestionar toda una organización basada en procesos, entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar valor añadido sobre una entrada o insumo para conseguir un resultado, y

una salida que a su vez satisfaga los requerimientos y/o necesidades de los clientes.

Control de asistencia

El proceso de control de asistencia y permanencia de personal es el proceso mediante el cual se regula la asistencia y permanencia de los directivos y trabajadores en su centro laboral, de acuerdo con la jornada laboral y horarios establecidos por Ley.

El proceso de control de asistencia y permanencia de personal, tiene por objetivo regular la asistencia y permanencia de los trabajadores en el centro de trabajo, constituyéndose en un instrumento de gestión que norma las disposiciones internas que la organización adopta para promover, motivar y controlar la asistencia, puntualidad y permanencia en el centro laboral, tomando en cuenta las necesidades de servicio, los derechos y obligaciones de los directivos y trabajadores dentro de un ambiente de disciplina laboral.

Beneficios sociales

Para Morales (2014), se denomina beneficio social a las prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, no remunerativas, no acumulables ni sustituibles en dinero, que brinda el empleador al trabajador por sí mismo o a través de terceros, que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida del trabajador y la de su familia.

Asimismo, precisa que el concepto de beneficio social es utilizado a diario por los actores vinculados con la materia laboral, sean trabajadores, empleadores, autoridades, la legislación y doctrina nacional, entendiéndose este concepto aun cuando la legislación no la defina.

Para Miyagusuku (2005), los beneficios sociales laborales son una de las claves de las relaciones individuales de trabajo y se constituyen en la pretensión más recurrente dentro de un proceso laboral. Asimismo, complementa dicha apreciación indicando que los beneficios sociales son todos aquellos conceptos que perciben los trabajadores por o con ocasión de un trabajo dependiente. No importa su origen; el monto o la oportunidad del pago; su naturaleza remunerativa del beneficio; la relación de género-especie; su obligatoriedad o voluntariedad; etc. Lo relevante es que lo percibe el trabajador por su condición de serlo.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

H₀: No existe relación directa entre el impacto de las tecnologías de la información y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

H₁: Existe relación directa entre el impacto de las tecnologías de la información y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

2.4.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

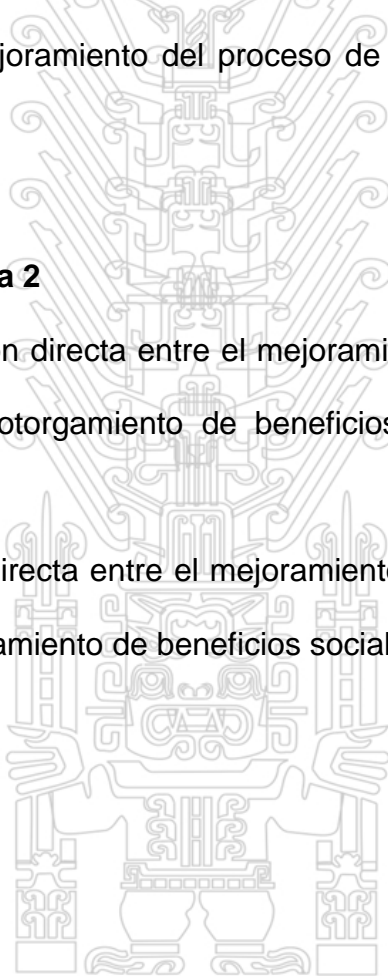
H₀: No existe relación directa entre el impacto de las tecnologías de la información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público.

H₁: Existe relación directa entre el impacto de las tecnologías de la información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

H₁: Existe relación directa entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.





CAPÍTULO III: METODO

El presente estudio describe y analiza las características de los procesos llevados a cabo por la Gerencia Central de Potencial Humano del Ministerio Público y explica su impacto en otros procesos como es el caso del proceso de otorgamiento de beneficios sociales, lo que permite presentar una síntesis acerca de la problemática materia de estudio, dentro del Ministerio Público.

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional y explicativo.

Según Ibarra (2011), es de tipo descriptiva porque describe situaciones y los eventos que estas producen especificando ciertas características o comportamientos de la población analizada y evaluando aspectos relacionados a

la misma. Asimismo al seleccionar una serie de cuestiones y midiéndolas cada una de ellas independientemente se describe lo que se investiga.

También para Ibarra (2011), es de tipo correlacional porque tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal que existen entre determinadas variables. Al medir las variables, las mismas que mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, permiten determinar fehacientemente la relación entre ellas. Siendo que no necesariamente se establece directamente una relación causal, aporta indicios sobre las posibles causas tema de investigación.

Finalmente, para Ibarra (2011), es de tipo explicativa porque se constituye en un conjunto organizado de inferencias, descubrimientos y afirmaciones por medio del cual se pretende interpretar una realidad. Este conjunto se ha organizado de manera sistemática siendo coherentes los hechos relacionados con el tema de investigación.

3.2 Diseño de investigación

El diseño del presente estudio es correlacional.

Según Hernández (2014), es correlacional porque pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos. En caso de existir una correlación entre

variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra.

3.3 Estrategia de prueba de hipótesis

Siendo que el presente estudio pretende determinar el impacto de las Tecnologías de la Información en el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público, así como las relaciones entre dichas tecnologías y el proceso de control de asistencia y a su vez éstas con el otorgamiento de beneficios sociales, se consideró el uso del test de Kolmogorov – Smirnov a efectos de medir el grado de concordancia que existe entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica, en este caso, entre el conjunto de datos recolectados con el instrumento y la distribución normal. Asimismo el objetivo fue contrastar si las observaciones (datos recolectados) procedieron razonablemente de una distribución normal.

Por otro lado, se estableció un intervalo (nivel) de confianza del 95% a efectos de generar intervalos de confianza que contengan el parámetro de la población, con medidas descriptivas. También se consideró el uso de coeficientes de correlación que permitan, por un lado establecer la covariación conjunta de las variables predefinidas, y por otro, que tenga la generalidad suficiente para poder establecer comparaciones entre los distintos escenarios de las variables del presente estudio.

3.4 Variables

Siendo que para el presente estudio se han definido las siguientes variables:

- Variable independiente (X): Tecnologías de la información.
- Variable dependiente (Y₁): Proceso de control de asistencia.
- Variable dependiente (Y₂): Beneficios sociales.

Se ha considerado, para un mayor nivel de entendimiento, la operacionalización de las mismas considerando dimensiones e indicadores, los mismos que responden al nivel de comportamiento de las mismas, a su grado de interacción o interrelación y los resultados de la aplicación del respectivo instrumento de medición. En ese sentido tenemos:

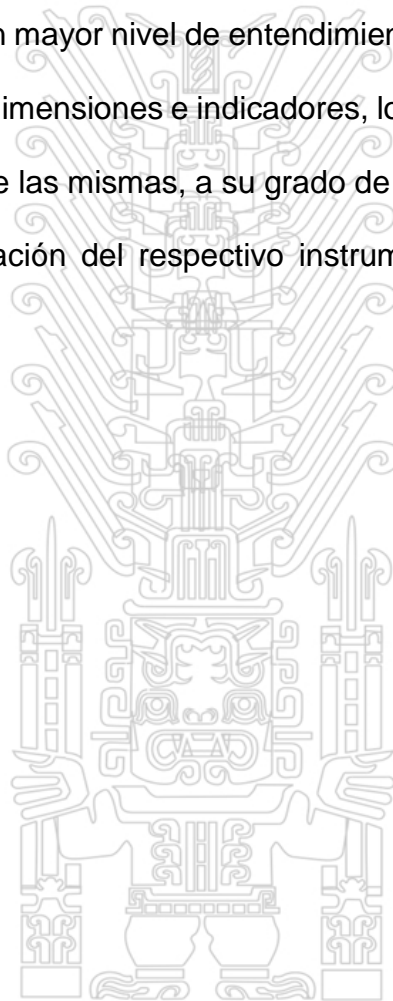


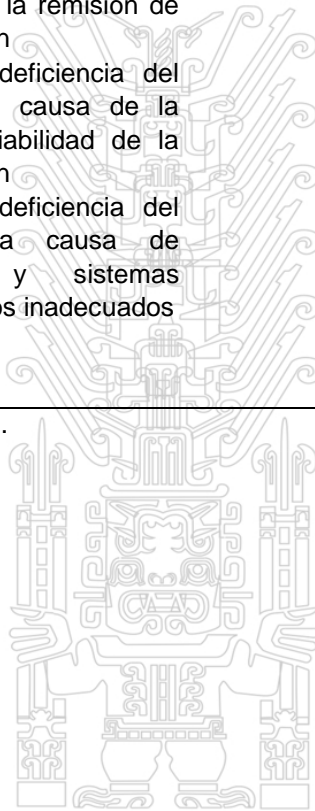
Tabla N° 01

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	INDICE	ESCALA DE MEDICION	TECNICA	INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE (X) Tecnologías de la información	Tecnologías de la Información: Impacto de las Tecnologías de la información	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de equipamiento informático adecuado para la realización del trabajo Nivel de obsolescencia de equipos y sistemas informáticos Nivel de actualización tecnológica del software base Nivel de capacitación tecnológica especializada Nivel de centralización de recursos tecnológicos 	<ol style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo De acuerdo No sabe, no opina En desacuerdo Totalmente en desacuerdo 	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> Observación Entrevista 	Encuesta
DEPENDIENTE (Y ₁) Proceso de control de asistencia	Asistencia: Eficiencia del proceso de control de asistencia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento del proceso Nivel de deficiencia del proceso Nivel de deficiencia en el seguimiento de los procedimientos a seguir Nivel de coordinación entre las administraciones Nivel de seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos del proceso 	<ol style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo De acuerdo No sabe, no opina En desacuerdo Totalmente en desacuerdo 	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> Observación Entrevista 	Encuesta

DEPENDIENTE (Y ₂)	Beneficios sociales:	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento del proceso • Nivel de deficiencia del proceso • Nivel de deficiencia del proceso a causa del retraso en la remisión de información • Nivel de deficiencia del proceso a causa de la poca confiabilidad de la información • Nivel de deficiencia del proceso a causa de equipos y sistemas informáticos inadecuados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. No sabe, no opina 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo 	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Entrevista 	Encuesta
Beneficios sociales	Eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales					

Fuente: Elaborada en base al instrumento de recolección de datos.



3.5 Población

Para Tamayo y Tamayo (2004), la población se refiere a un conjunto de individuos de una misma clase, limitado por un objeto de estudio. Se define como la totalidad de un fenómeno o realidad a estudiar donde sus unidades o componentes poseen una característica o propiedad común, la misma que se estudia dando origen a los datos requeridos por la investigación.

Para el presente estudio se consideró como población a los trabajadores de la Gerencia Central de Potencial Humano – Lima – Sede Central (Edificio Ex Progreso), los cuales ascienden a 278 trabajadores.

Asimismo, el tipo de muestreo utilizado fue el muestreo probabilístico en el que cada individuo de la población tuvo igual probabilidad de ser seleccionado para la aplicabilidad de las técnicas e instrumentos de investigación pre definidos. Como complemento al muestreo probabilístico se utilizó el tipo de muestreo aleatorio simple dada la simpleza de su aplicabilidad sobre la población definida en aras de los resultados que se pretenden obtener y requeridos por el objeto del presente estudio.

3.6 Muestra

Para Hernández (2014), la muestra es un grupo de individuos, comunidades, sucesos o eventos sobre el cual se ha de recolectar los datos requeridos por la

investigación sin que ello necesariamente se precie de ser representativo de la población o universo que se estudia.

Para determinar la muestra del presente estudio y considerando a priori a los 278 trabajadores considerados la población o universo total, se calculó la respectiva muestra, la misma que considerando valores complementarios y preestablecidos, asciende a 221 trabajadores, los mismos que pertenecen a la Gerencia Central de Potencial Humano – Lima – Sede Central (Edificio Ex Progreso). Aplicando la fórmula estándar:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = tamaño de la población = 278 trabajadores

Z = nivel de confianza = 1.96² (si la seguridad es del 95%)

p = probabilidad de la población con la característica deseada (éxito) = 50% = 0.5

q = probabilidad de la población sin la característica deseada (fracaso) = 1 - p = (1 - 0.5) = 0.5

d = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) = 3% deseado = 0.03

$$n = \frac{278 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.03^2 (278-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 221$$

3.7 Técnicas de investigación

Para el presente estudio las técnicas de investigación que se emplearon fueron la observación y la entrevista.

Para Sierra (2003), la observación se refiere a la investigación y estudio que lleva a cabo el investigador mediante el empleo de los sentidos, con o sin la participación o apoyo de aparatos técnicos, de una determinada realidad o hecho de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente.

Para Galán (2009), “la entrevista es la comunicación, en especial de tipo interpersonal que se establece entre el investigador y el sujeto de estudio con el fin de obtener respuestas verbales”. Al respecto, se puede señalar que estas respuestas se realizan a las preguntas sugeridas o planteadas por el problema propuesto, a través de ella el investigador puede obtener una explicación para sus interrogantes en la investigación, y poder determinar qué datos son los que necesita realmente. Como esta técnica es sencilla, permite la opción de la repregunta, así como la aclaración inmediata si algo no está claro para el entrevistado.

En el caso de la entrevista se consideraron preguntas cerradas en base a 5 alternativas según la Escala de Likert y procesadas en el paquete estadístico SPSS v23.

3.7.1 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el presente estudio fueron la encuesta y la guía de observación.

Según el Portal CreceNegocios (2015), “una encuesta es un método para recolectar información donde precedentemente se interroga de manera verbal o escrita a un grupo de individuos con el propósito de obtener una determinada información necesaria para la investigación”. Esto se lleva a cabo con una guía de preguntas preestablecidas que se le hará al interrogado, las mismas que responden a un grupo de indicadores producto de una correcta operacionalización de la variable.

3.7.2 Procesamiento y análisis de datos

Definido el uso de una encuesta como instrumento de recolección de datos, la misma fue una encuesta cerrada compuesta de 15 preguntas con 5 alternativas cada una (según la Escala de Likert), las mismas que oscilaban entre 1 (Totalmente de acuerdo) y 5 (Totalmente en desacuerdo):

1. Totalmente de acuerdo.
2. De acuerdo.
3. No sabe, no opina.
4. En desacuerdo.
5. Totalmente en desacuerdo.

Ello permitió al encuestado (involucrado directo en los procesos),

subjetivamente discriminar sus respuestas. A partir de la encuesta, se
No olvide citar esta tesis

UNFV

consideró la elaboración de una matriz complementaria que permite agrupar las preguntas de la encuesta de acuerdo a su relación con una determinada variable, su dimensión e indicadores respectivamente definidos. Ello, con el propósito de a posterior considerar la valorización de los resultados y complementar el análisis a realizarse. Dicha matriz se muestra a continuación:

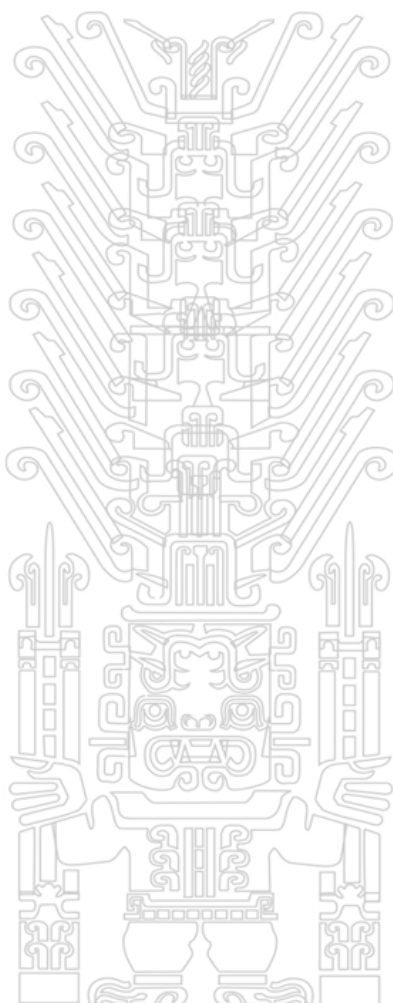


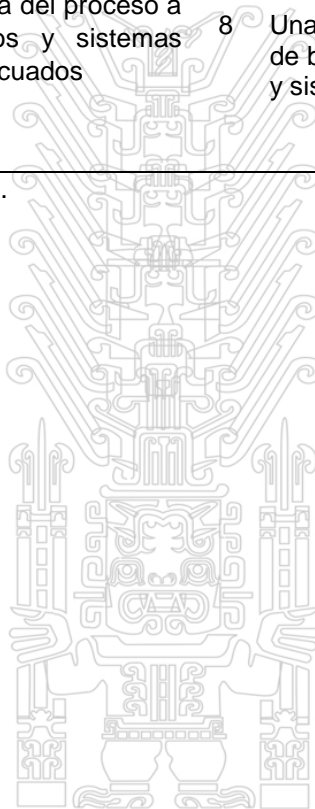
Tabla N° 02

Matriz de agrupación de preguntas de la encuesta de acuerdo a su relación con una determinada variable

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	PREGUNTA CONSIDERA UD QUE:
INDEPENDIENTE (X) Tecnologías de la información	Tecnologías de la Información:	• Nivel de equipamiento informático adecuado para la realización del trabajo	3	El trabajo que se realiza en el proceso de control de asistencia y en el de otorgamiento de beneficios sociales cuenta con equipos y sistemas informáticos adecuados que respaldan dicha labor
		• Nivel de obsolescencia de equipos y sistemas informáticos	9	En general, en la Gerencia Central de Potencial Humano los equipos y sistemas informáticos son obsoletos
	Impacto de las Tecnologías de la información	• Nivel de actualización tecnológica del software base	10	En general, en la Gerencia Central de Potencial Humano el software base no está acorde a los últimos avances tecnológicos
		• Nivel de capacitación tecnológica especializada	12	En general, en la Gerencia Central de Potencial Humano existe una ausencia de capacitación tecnológica especializada
		• Nivel de centralización de recursos tecnológicos	14	Existe una centralización de recursos tecnológicos en las sedes centrales a nivel nacional
DEPENDIENTE (Y ₁) Proceso de control de asistencia	Asistencia:	• Nivel de conocimiento del proceso	1	Conoce el proceso de control de asistencia que se desarrolla en la Gerencia Central de Potencial Humano
	Eficiencia del proceso de control de asistencia	• Nivel de deficiencia del proceso	4	El proceso de control de asistencia es deficiente
		• Nivel de deficiencia en el seguimiento de los procedimientos a seguir	11	Existe una deficiencia en el seguimiento de los procedimientos a seguir en el proceso de control de asistencia
		• Nivel de coordinación entre las administraciones	13	En general, en la Gerencia Central de Potencial Humano existe una limitada coordinación entre las diferentes administraciones de los Distritos Fiscales que promueva la integración del proceso de control de asistencia a nivel nacional
		• Nivel de seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos del proceso	15	Se hace seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos del proceso de control de asistencia y los procedimientos relacionados con el mismo
		• Nivel de conocimiento del proceso	2	Conoce el proceso de otorgamiento de beneficios sociales que se desarrolla en la Gerencia Central de Potencial Humano
DEPENDIENTE (Y ₂) Beneficios sociales	Beneficios sociales:	• Nivel de deficiencia del proceso	5	El proceso de otorgamiento de beneficios sociales es deficiente

Eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de deficiencia del proceso a causa del retraso en la remisión de información 	6	Una de las causas de la deficiencia en el proceso de otorgamiento de beneficios sociales es el retraso en la remisión oportuna de información
	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de deficiencia del proceso a causa de la poca confiabilidad de la información 	7	Una de las causas de la deficiencia en el proceso de otorgamiento de beneficios sociales es que la información es poco confiable
	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de deficiencia del proceso a causa de equipos y sistemas informáticos inadecuados 	8	Una de las causas de la deficiencia en el proceso de otorgamiento de beneficios sociales es que el mismo está soportado por equipos y sistemas informáticos inadecuados

Fuente: Elaborada en base al instrumento de recolección de datos.



En efecto, a efectos de valorizar los resultados se estructuró una escala en base a 5 alternativas cuyos valores oscilaban entre 1 (muy deficiente) y 5 (muy eficiente). Asimismo, se consideró un rango (mínimo-máximo) para cada valor de cada alternativa, el cual se definió considerando la cantidad de preguntas agrupadas por cada variable-dimensión (5) por la cantidad de alternativas de la escala (5), siendo 25 el máximo puntaje de valorización a obtenerse:

1. Muy deficiente (0-5).
2. Deficiente (6-10).
3. Regular (11-15).
4. Eficiente (16-20).
5. Muy eficiente (21-25).

Ello permitió valorizar la dimensionalidad de cada una de las variables predefinidas, vale decir: el impacto de las tecnologías de la información (X), la eficiencia del proceso de control de asistencia (Y_1) y la eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales (Y_2).

A partir de los resultados de la encuesta, se elaboró una base de datos, la misma que inicialmente se hizo con la hoja de cálculo Microsoft Office Excel 2013, la que posteriormente sirvió de datos de origen para su transformación y procesamiento en el paquete estadístico SPSS v23.

Precisamente, a partir de ello, y para los efectos del presente estudio, se comprobó la confiabilidad del instrumento (encuesta) con el que se ha

recolectado los datos. En ese sentido, utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, lo evidenciado por el paquete estadístico SPSS v23 es:

Tabla N° 03

Coeficiente de Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	221	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	221	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,696	15

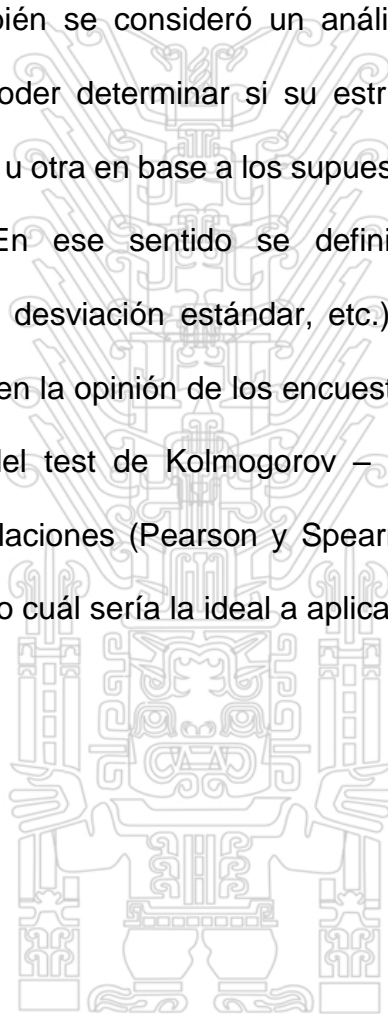
Fuente: Elaboración propia.

Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente.
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno.
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable.
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable.
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre.
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable.

Por tanto, siendo que de la información procesada se ha obtenido 0.696, como coeficiente Alfa de Cronbach, valor que redondeado al inmediato superior, vale decir 0.7, es considerado como un valor aceptable validando con ello la confiabilidad del instrumento (encuesta), según los rangos establecidos, y con ello los resultados obtenidos.

Por otro lado, también se consideró un análisis previo de las variables predefinidas para poder determinar si su estructura permitía aplicar una determinada técnica u otra en base a los supuestos y pre requisitos exigidos por las mismas. En ese sentido se definieron algunos estadísticos descriptivos (media, desviación estándar, etc.) los mismos que revelaron algunas tendencias en la opinión de los encuestados. Se realizó un análisis de los resultados del test de Kolmogorov – Smirnov y las matrices de coeficiente de correlaciones (Pearson y Spearman), comparándolas entre ellas, y determinando cuál sería la ideal a aplicar.





CAPÍTULO IV: PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 Contratación de hipótesis

Antes de proceder con los respectivos análisis del test y matrices de coeficientes de correlación, primero se verificó el cumplimiento del supuesto de normalidad en las variables, vale decir: tecnologías de la información (impacto de las tecnologías de la información), proceso de control de asistencia (eficiencia del proceso de control de asistencia) y beneficios sociales (eficiencia del proceso de otorgamiento de los beneficios sociales), en el cual con el test de Kolmogorov – Smirnov (≥ 50 datos) se pudo verificar que las variables no tenían un comportamiento normal (significación = .000).

Tabla N° 04

Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tecnologías de la Información	.295	221	.000	.818	221	.000
Proceso de control de asistencia	.356	221	.000	.807	221	.000
Proceso de otorgamiento de beneficios sociales	.205	221	.000	.851	221	.000
TOTAL	.174	221	.000	.906	221	.000

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, de los estadísticos descriptivos obtenidos para cada variable se puede establecer que:

Tabla N° 05

Estadístico descriptivo – Tecnologías de la Información

Estadísticos	Valores
Media	9.26
Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior Límite superior
	9.11 9.40
Media recortada al 5%	9.25
Mediana	10.00
Varianza	1.192
Desv. Típ.	1.092
Mínimo	7
Máximo	13
Rango	6
Amplitud intercuartil	2
Asimetría	.128
Curtosis	.435

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la variable tecnologías de la información, el puntaje promedio tiene un valor de 9.26 ubicándose en la categoría deficiente, con un intervalo de confianza al 95% con un límite inferior de 9.11 y un límite superior de 9.40. Como se puede observar los límites del intervalo no fluctúan desde la categoría muy deficiente o deficiente hasta eficiente o muy eficiente, sino más bien se ubica exclusivamente en la categoría deficiente. Adicionalmente, se tiene una desviación estándar con un valor de 1.09 la cual indica una baja dispersión, siendo importante también revisar indicadores robusto como la mediana que tiene un valor de 10, que coincide con la categoría deficiente, y la amplitud intercuartil, de valor 2 confirmando que la dispersión es baja en los involucrados.

Tabla N° 06

Estadístico descriptivo – Proceso de control de asistencia

Estadístico	Valores
Media	12.46
Límite inferior	12.32
Límite superior	12.61
Media recortada al 5%	12.45
Mediana	12.00
Varianza	1.186
Desv. típ.	1.089
Mínimo	9
Máximo	16
Rango	7
Amplitud intercuartil	2
Asimetría	.494
Curtosis	-.026

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la variable proceso de control de asistencia, el puntaje promedio tiene un valor de 12.46 ubicándose en la categoría regular, con un intervalo de confianza al 95% con un límite inferior de 12.32 y un límite superior de 12.61. Como se puede observar los límites del intervalo no fluctúan desde la categoría muy deficiente o deficiente hasta eficiente o muy eficiente, sino más bien se ubica exclusivamente en la categoría regular. Adicionalmente, se tiene una desviación estándar con un valor de 1.08 la cual indica una baja dispersión, siendo importante también revisar indicadores robustos como la mediana que tiene un valor de 12, que coincide con la categoría regular, y la amplitud intercuartil, de valor 2 confirmando que la dispersión es baja en los involucrados.

Tabla N° 07

Estadístico descriptivo – Proceso de otorgamiento de beneficios sociales

Estadístico	Valores	
Media	11.84	
Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	11.55
	Límite superior	12.13
Media recortada al 5%	11.86	
Mediana	12.00	
Varianza	4.698	
Desv. típ.	2.167	
Mínimo	8	
Máximo	15	
Rango	7	
Amplitud intercuartil	5	
Asimetría	.368	
Curtosis	-1.180	

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la variable proceso de otorgamiento de beneficios sociales, el puntaje

promedio tiene un valor de 11.84 ubicándose en la categoría regular, con un intervalo de confianza al 95% con un límite inferior de 11.55 y un límite superior de

12.13. Como se puede observar los límites del intervalo no fluctúan desde la categoría muy deficiente o deficiente hasta eficiente o muy eficiente, sino más bien se ubica exclusivamente en la categoría regular. Adicionalmente, se tiene una desviación estándar con un valor de 2.16 la cual indica una baja dispersión, siendo importante también revisar indicadores robustos como la mediana que tiene un valor de 12, que coincide con la categoría regular, y la amplitud intercuartil, de valor 5 confirmando que la dispersión es baja en los involucrados.

Siendo que con el test de Kolmogorov – Smirnov se evidenció que las variables no tenían comportamiento normal y dado que la muestra es mayor a 50 datos teniéndose además un nivel de significancia del 5% (0.05) lo evidenciado por el coeficiente de Spearman (como técnica de correlación no paramétrica usada) fue:

Tabla N° 08
Coeficiente de correlación de Spearman

Variables	Proceso de control de asistencia	Tecnologías de la Información	Proceso de otorgamiento de beneficios sociales
Coeficiente de correlación	1.000	-0.549(*)	-0.382(*)
Sig. (bilateral)	.	.000	.000
N	221	221	221
Coeficiente de correlación	-.549(*)	1.000	0.665(*)
Sig. (bilateral)	.000	.	.000
N	221	221	221
Coeficiente de correlación	-0.382(*)	0.665(*)	1.000
Sig. (bilateral)	.000	.000	.
N	221	221	221

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

A partir de ello, se estableció que:

Se encontró evidencia que entre la variable tecnologías de la información (impacto de las tecnologías de la información) con la variable proceso de otorgamiento de beneficios sociales (eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales) existe una relación de manera significativa al 5% obteniéndose un p valor de 0.00. La relación es directa en 0.665 (66.5%). Al analizar ello lo que se concluye es que a medida en que el impacto de las tecnologías de la información aumenta, la eficiencia en el otorgamiento de beneficios sociales también lo hará, es decir, aumentará.

Por lo tanto: Hipótesis general

H₀: No existe relación directa entre el impacto de las tecnologías de la información y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

H₁: Existe relación directa entre el impacto de las tecnologías de la información y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

Tabla N° 09

Contrastación de hipótesis general

H ₀ : No correlación	H ₀ se rechaza	Existe evidencia
H ₁ : Correlación	H ₁ se acepta	suficiente para rechazar la hipótesis nula

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se encontró evidencia que la variable tecnologías de la información (impacto de las tecnologías de la información) con la variable proceso de control de

asistencia (eficiencia del proceso de control de asistencia) se relaciona de manera significativa al 5% obteniéndose un p valor de 0.00. Sin embargo, la relación es

inversa en -0.549 (54.9%). Al analizar ello, se concluye que a medida que el impacto de las tecnologías de la información disminuye o es deficiente (según lo catalogado por los involucrados entrevistados) la eficiencia del proceso de control de asistencia no aumenta, es decir, no se da de manera directa. Es decir, existe en este contexto un efecto negativo.

Por lo tanto: Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación directa entre el impacto de las tecnologías de la información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público.

H₁: Existe relación directa entre el impacto de las tecnologías de la información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público.

Tabla N° 10
Contrastación de hipótesis específica 1

H ₀ : No correlación	H ₀ se acepta	No existe evidencia para
H ₁ : Correlación	H ₁ se rechaza	rechazar la hipótesis
		nula

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al proceso de control de asistencia (eficiencia del proceso de control de asistencia) y la variable proceso de otorgamiento de beneficios sociales (eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales) se relaciona de manera significativa al 5% obteniéndose un p valor de 0.00. Sin embargo, la relación es

inversa en -0.382 (38.2%). Al analizar ello se concluye que a medida que eficiencia

del proceso de control de asistencia disminuye o es deficiente (según lo catalogado por los involucrados entrevistados) la eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales no aumenta, es decir, no se da de manera directa. Es decir, existe en este contexto un efecto negativo.

Por lo tanto, Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

H₁: Existe relación directa entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

Tabla N° 11
Contrastación de hipótesis específica 2

H ₀ : No correlación	H ₀ se acepta	No existe evidencia para
H ₁ : Correlación	H ₁ se rechaza	rechazar la hipótesis
		nula

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Análisis e interpretación

A partir de la base de datos que se estructuró una vez recolectados los datos, la misma que como se indicó se hizo con la hoja de cálculo Microsoft Office Excel 2013, se calculó la sumatoria de los valores de cada pregunta, las mismas que como también se indicó fueron agrupadas por cada variable-dimensión a efectos

de valorizarlas según la escala complementaria que para dicho propósito se
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

estructuró, obteniéndose los siguientes resultados, que de primer análisis confirmaron las tendencias de opinión de los encuestados:

Tabla N° 12

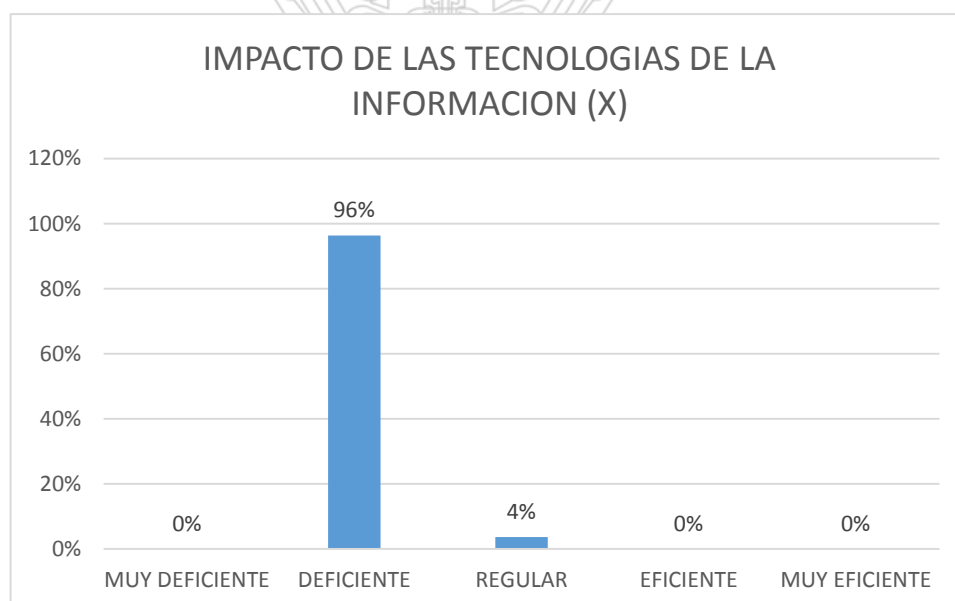
Valorización del Impacto de las Tecnologías de la Información

IMPACTO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (X)		Σ	%
1	MUY DEFICIENTE	0	0%
2	DEFICIENTE	213	96%
3	REGULAR	8	4%
4	EFICIENTE	0	0%
5	MUY EFICIENTE	0	0%
TOTAL		221	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 05

Valorización del Impacto de las Tecnologías de la Información



Fuente: Elaboración propia.

En la figura N° 05 se aprecia que el impacto de las tecnologías de la información, según lo evidenciado de los datos recolectados y procesados, y todo lo que ello

valorización que asciende a un 96% frente a un 4% que tiene una percepción de valor regular.

Tabla N° 13

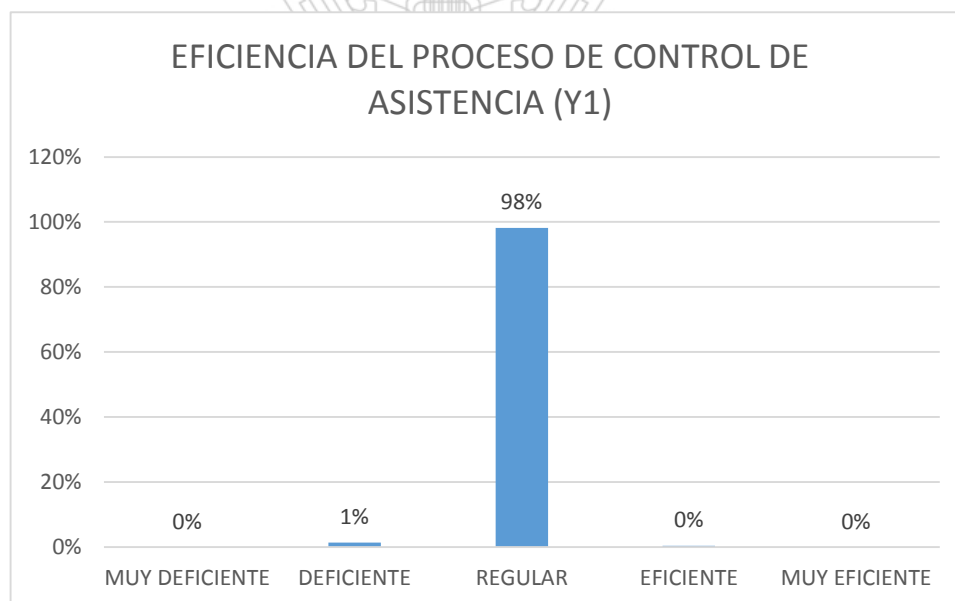
Valorización de la Eficiencia del proceso de control de asistencia

EFICIENCIA DEL PROCESO DE CONTROL DE ASISTENCIA (Y1)		Σ	%
1	MUY DEFICIENTE	0	0%
2	DEFICIENTE	3	1%
3	REGULAR	217	98%
4	EFICIENTE	1	0%
5	MUY EFICIENTE	0	0%
TOTAL		221	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 06

Valorización de la Eficiencia del proceso de control de asistencia



Fuente: Elaboración propia.

En la figura N° 06 se aprecia que la eficiencia del proceso de control de asistencia,

según lo evidenciado de los datos recolectados y procesados, y todo lo que ello,

Tesis publicada con autorización del autor

No olvide citar esta tesis

representa en la práctica, es percibida por los involucrados como regular.

UNFV

valorización que asciende a un 98% frente a un 1% que tiene una percepción de valor deficiente.

Tabla N° 14

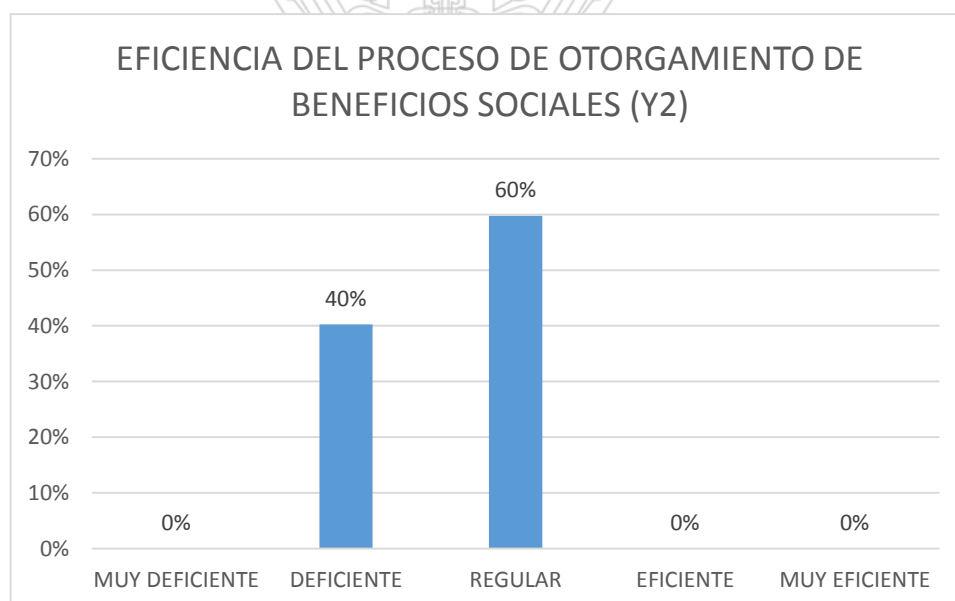
Valorización de la Eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales

EFICIENCIA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS SOCIALES (Y2)		Σ	%
1	MUY DEFICIENTE	0	0%
2	DEFICIENTE	89	40%
3	REGULAR	132	60%
4	EFICIENTE	0	0%
5	MUY EFICIENTE	0	0%
TOTAL		221	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 07

Valorización de la Eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales



Fuente: Elaboración propia.

En la figura N° 07 se aprecia que la eficiencia del proceso de otorgamiento de beneficios sociales, según lo evidenciado de los datos recolectados y procesados,

Tesis publicada con autorización del autor y todo lo que ello representa en la práctica, es percibida por los involucrados como No olvide citar esta tesis

regular, valorización que asciende a un 60% frente a un 40% que tiene una percepción de valor deficiente.

A partir de ello, se estableció que los resultados mostrados, por un lado confirman la tendencia y orientación de las opiniones de los encuestados y por otro evidencian el nivel de eficiencia de los procesos abordados en el presente estudio. Ello traduce:

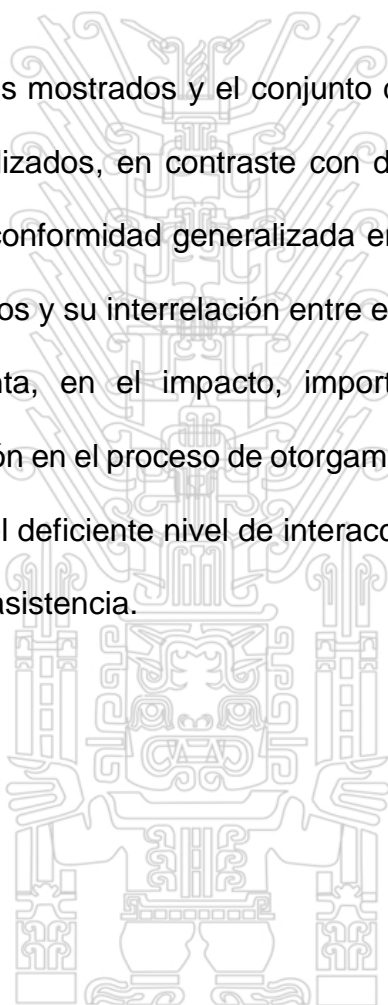
- La percepción de la existencia de constantes retrasos en la remisión oportuna de información. Al no utilizarse procedimientos estandarizados y equipamiento tecnológico adecuado, la información es remitida con retraso.
- La desconfianza en la veracidad y calidad de Información. El procesamiento manual configura el riesgo de que se elabore información poco confiable y fidedigna. Asimismo, se es susceptible de cometer errores en el cálculo de beneficios sociales, hecho que puede decantar en procesos administrativos y otras acciones similares.
- La lentitud del desarrollo de los procesos. Al no contarse con los medios adecuados los procesos se realizan de manera lenta generando extensiones en los plazos, hecho que impacta y a la vez influye en el factor productividad del área.
- La presencia del riesgo de errores en el cálculo de beneficios sociales. Con la debilidad de los procesos y la poca confiabilidad de la información se corre un alto riesgo de cometer errores en los cálculos de beneficios sociales otorgados a los trabajadores.
- Posibles reclamos y observaciones de los usuarios y áreas competentes ante

el inminente riesgo de cometer errores, configura el riesgo de que de haberse

cometido alguno exista un reclamo justificado por parte de los trabajadores, lo cual amerita observaciones por parte de las áreas competentes.

- El incremento en los costos de operación ocasionados por procesos inadecuados. Con el hecho de que los procesos se realicen de manera lenta y extensa se incurre en el incremento de costos de operación para desarrollar los procesos de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales.

Asimismo, de los resultados mostrados y el conjunto de falencias evidenciadas a partir de los procesos analizados, en contraste con dichos resultados, se puede afirmar que existe una disconformidad generalizada en los usuarios respecto a la eficiencia de dichos procesos y su interrelación entre ellos, lo que en la práctica se traduce, en primera cuenta, en el impacto, importancia e influencia de las tecnologías de la información en el proceso de otorgamiento de beneficios sociales, y en segundo término, en el deficiente nivel de interacción e integración entre éste y el proceso de control de asistencia.





CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Frente a los resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación directa entre el impacto de las tecnologías de la información y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Gómez (2015), quien hace un análisis de cómo el progreso tecnológico, de ritmo vertiginoso y alcance universal, cambian los procesos, simplifican las operaciones y transforman las competencias. Este autor expresa que dicho progreso, el mismo que también influye también en los departamentos de recursos humanos y en la gestión de los mismos, sobre todo porque suprimen ineficiencias, se advierten y descartan

trabajos duplicados, se prescinde de todo lo que no aporta valor, decanta en la generación de valor para las organizaciones e incremento de la productividad. Ello es acorde con lo que en este estudio se ha determinado.

En ese mismo sentido, los resultados obtenidos también guardan relación con lo que sostiene Castro (2011), quién facilitó la realización de un análisis de una organización para determinar cuál sería el enfoque que alinearía la visión de la misma con los objetivos a definir. Como resultado de este análisis se consideró como eje estratégico principal el que busca el conocimiento del cliente y por ende la satisfacción del mismo, esto desde un conjunto de perspectivas incluida la referida al ámbito laboral y los procesos en los que se ve inmerso. Ello también, es acorde a lo que en este estudio se ha determinado.

Lo que señala Huambachano (2012), respecto a que un control que garantice la eficiencia de los procesos en función a sus necesidades y recursos de forma más proactiva y económica, en cuanto a confidencialidad, protección de la información e integridad, brindando información exacta y completa de acuerdo a un conjunto de valores y expectativas que demarca o delimita cada organización, también guarda relación con los resultados del presente estudio.

Finalmente, y frente a los resultados obtenidos, no existen evidencias para rechazar tanto la hipótesis nula de la hipótesis específica 1 ni la hipótesis nula de la hipótesis específica 2, por tanto, no existen estudios o antecedentes específicos que sobre el particular permitan evidenciar o contrastar lo contrario.

5.2 Conclusiones

- Existe relación directa entre el impacto de las Tecnologías de la Información y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.
- No existe relación directa entre el impacto de las Tecnologías de la Información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público.
- No existe relación directa entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.
- La implementación del Nuevo Código Penal Procesal (NCP), ha generado un incremento del personal en el sistema administrativo, médico-legal y fiscal en los regímenes laborales del Decreto Legislativo No 276, 728 y Régimen Especial Ley No 1057, que a la fecha asciende a aproximadamente 16000 trabajadores, el mismo que seguirá en incremento en los próximos años. Sin embargo, este crecimiento no es acompañado de la adecuada tecnología que soporte ello, obligando en muchos escenarios a complementar dicha falencia con trabajos manuales.
- El proceso de control de asistencia evidencia dificultades tales como el constante margen de error en sus procesos internos de cierre, los cuales a pesar de ser subsanados, recurrentemente presenta errores e inconsistencias por la falta de mecanismos de control. Asimismo, se viene observando que el proceso de otorgamiento de beneficios sociales a ex trabajadores, tiene un retraso en su ejecución, toda vez que muchos de sus procedimientos están asociados al proceso de control de asistencia,

considerando que este último es el proceso que provee de información necesaria para el cálculo de los mismos.

- Adicionalmente, se observa que los equipos utilizados para el control de asistencia no son los adecuados, siendo además que solo la sede central (Lima) cuenta con equipos nuevos (relojes electrónicos y de huella digital), en contraste a ello los distritos fiscales a nivel nacional cuentan con relojes obsoletos (relojes marcadores, de proximidad y tarjetas manuales). Asimismo, a la fecha se viene utilizando sistemas informáticos que no están integrados, ocasionando una dispersión de la información y retraso en los procesos de control de asistencia y otorgamiento de beneficios sociales.
- Es evidente que de no aplicarse medidas correctivas para controlar la demora y deficiencia en la remisión de información fidedigna para los diversos procesos de la Gerencia Central de Potencial Humano, entre ellos, el de control de asistencia y otorgamiento de beneficios sociales, podría ser materia de observaciones por parte de las instancias de control institucionales y ser pasibles de posibles reclamos de parte de los usuarios, así como, de sanciones administrativas, toda vez que no se cuenta con información fidedigna y en los plazos establecidos para el pago de beneficios sociales entre otros procedimientos administrativos perjudicando la operatividad del área y los mismo servicios institucionales en general.

5.3 Recomendaciones

- La Gerencia Central de Potencial Humano del Ministerio Público debe efectuar las acciones necesarias tales como la implementación y aplicación

de tecnologías de la información acordes a los procesos de negocio a efectos de mitigar la problemática que se viene enfrentando, como es el caso del proceso de control de asistencia como medio para determinar y otorgar los beneficios sociales y que para cuyos efectos debe realizar un diagnóstico para identificar las medidas correctivas a aplicarse, considerando que es una de la gerencias que brindan uno de los soportes administrativos más importantes para la Institución, más aún cuando la tecnología ofrece multiplicidad de posibilidades para el uso de aplicativos que coadyuven al desenvolvimiento y desarrollo eficiente de los procesos mencionados.

- El diagnóstico antes mencionado debería ser el llamado a estandarizar y uniformizar criterios para establecer claramente las competencias de cada gerencia de línea que a la fecha no están suscritas en ninguna documentación formal, que finalmente podría regular todos los procesos antes mencionados; por consiguiente, es importante que se implemente un manual de procedimientos de la Gerencia Central de Potencial Humano (MAPRO), el cual podrá determinar los lineamientos a seguir por cada proceso.
- La Gerencia Central de Potencial Humano debe implementar programas de capacitación dirigidos al personal involucrado en los procesos, con la finalidad de mejorar su actitud, competencias y conocimientos, considerando que existen normas que reconocen la necesidad de capacitar de manera permanente al personal, hecho que contribuiría a su productividad personal, del área y la de la Institución misma de cara a los servicios ciudadanos el

Ministerio Público.

5.4 Referencias bibliográficas

Andía, W. (2009). *Manual de gestión pública*. El saber. ISBN: 9789972339745

Carr, N. (2005). *Las tecnologías de la información ¿Son realmente una ventaja competitiva?*. ISBN 9788495787699

Castillo, J. (2015). *Gestión del talento humano*. Recuperado de:

https://www.amazon.com/kindle/dp/b018lycdwy/ref=rdr_kindle_ext_eos_detail

Castro, M. (2010). *Implementación de tecnologías de la información en una empresa que manufactura artículos complementarios de cuero*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1658/1/castro_am.pdf

CEPAL. (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <http://www.cepal.org/es/publicaciones/35951-rol-tic-la-gestion-publica-la-planificacion-un-desarrollo-sostenible-america>

Congreso de la República. (2004). *Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. Recuperado de:

https://portal.concytec.gob.pe/portaltransparencia/images/stories/ley_28303_ciencia_tecnologia.pdf

Congreso de la República. (2005). *Ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC)*.

Recuperado de:
https://portal.concytec.gob.pe/portaltransparencia/images/stories/ley_28613_concytec_peru.pdf

CreceNegocios. (2015). *Qué es una encuesta*. Recuperado de:
<http://www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/>

CONCYTEC. (2006). *Plan Nacional Estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación para la Competitividad y el Desarrollo Humano (PNCTI) 2006-2021*.

Recuperado de:
https://portal.concytec.gob.pe/images/stories/images2012/portal/areas-institucion/pyp/plan_nac_ctei/plan_nac_ctei_2006_2021.pdf

Chuqui, L. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control de asistencia de personal, mediante el uso de la tecnología biométrica de huella dactilar*. (Tesis de Grado). Escuela Politécnica Nacional. Quito - Ecuador.

Recuperado de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7731/1/cd-5637.pdf>

De Pablos, C. et al. (2004). *Informática y comunicaciones en la empresa*. ESIC:

Madrid. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=u0mxwtqjxtsc&printsec=frontcover&dq=concepto+de+tecnologia+de+la+informacion+%2b+libros&hl=es->

419&sa=x&ved=0ahukewjh_ovpkplrahvi7sykhuqvcpqq6aeiijac#v=onepage&q&f=false

Emprende Pyme. (2016). *Control de asistencia laboral*. Recuperado de:
<http://www.emprendepyme.net/control-de-asistencia-laboral.html>

Fausto, M. (2013). *Teorías del Aprendizaje*. Recuperado de:
<http://02teoriasdelaprendizaje.blogspot.pe/2013/05/conductismo.html>

Gestión Pyme. (2010). *Beneficios sociales*. Recuperado de:
<http://gestionpyme.com/beneficios-sociales/>

Gómez, J. (2015). *El impacto de Internet y las nuevas tecnologías en la gestión de recursos humanos*. Universidad Rey Juan Carlos. Madrid. Recuperado de:
<https://www.cerem.pe/blog/el-impacto-de-internet-y-las-nuevas-tecnologias-en-la-gestion-de-recursos-humanos>

Galán, M. (2009). *La entrevista en investigación*. Recuperado de:
<http://manuelgalan.blogspot.pe/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>

García, J. y Díez de Castro, E. (2001). *Administración y dirección*. Madrid: Editorial MacGraw – Hill. ISBN 8448128184

George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Boston – USA. ISBN 9780205375523

Gómez, A. y Suárez, C. (2011). *Sistemas de información. Herramientas prácticas para la gestión empresarial*. Ra-Ma Editorial. Madrid - España. ISBN 9788478979370

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw – Hill. Ciudad de México – México. ISBN 9781456223960

Huambachano, C. (2012). *Diseño de un modelo de control de tecnologías de información para las universidades privadas que garantice la eficiencia de cada proceso*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ancash – Perú.

Ibarra, L. (2011). *Diagnóstico de clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*.

Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/disenos_de_la_investigacion.html

Koontz, H. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México, D.F. México – México. ISBN 9786071507594

Lara, R. et al. (1998). *Tecnología. Conceptos, problemas y perspectivas*. Siglo XXI Editores. Ciudad de México – México. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=SSqDGtPR7T0C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Laudon, K. y Laudon, J. (2004). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=KD8ZZ66PF-gC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Medrano, I. y Suárez, L. (2001). *Ensayo sobre estrategias para documentar el Conocimiento en una Organización*. Artículo publicado en la revista PH, del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. Andalucía – España.

Miyagusuku, J. (2005) *Instituciones de Derecho Laboral*. Gaceta Jurídica. Segunda Edición. Lima – Perú.

Morales, P. (2014). *Sobre beneficios sociales y los vacíos en las definiciones. Vacíos en definición crea confusiones: Los beneficios sociales en la legislación*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/item/72448/sobre-beneficios-sociales-y-los-vacios-en-las-definiciones>.

Moya, M. (2005). *Tecnologías de la información y comunicación*. Recuperado de: <http://comunicacion-y-sociedad1.weebly.com/tics.html>

Muñoz, P. et al. (2012). *Incorporación de las TIC en las teorías*. Recuperado de: [http://uoc1112-2-grupo1.wikispaces.com/5.+incorporaci%
c3%93n+de+las+tic+en+las+teor%
c3%8das](http://uoc1112-2-grupo1.wikispaces.com/5.+incorporaci%c3%93n+de+las+tic+en+las+teor%c3%8das)

Ñonthe, F., Velarde, J., Romero, D. y Osuna, A. (2015). *Teoría del cognitivismo*
Recuperado de: <https://es.slideshare.net/FridaBibianaontheOrt/teoria-del-cognitivismo-46024442>

O'Brien, J. (2006). *Sistemas de información gerencial*. McGraw-Hill. Ciudad de México – México. ISBN 9789701056301

OEA. (2012). *Guía de estrategias y mecanismos para la gestión pública efectiva*.
Recuperado de: <http://www.oas.org/es/sap/dgpe/gemgpe/peru/participacion.asp>

ONGEI. (2012). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*.
Recuperado de: http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO_V5.pdf

Pardo, L. (2011). *Aplicación de las nuevas tecnologías en la administración pública*.
Revista de contabilidad y dirección. Vol 13. Madrid - España. Recuperado de:
http://www.accid.org/revista/documents/aplicacion_de_las_nuevas_tecnologias_en_la_administracion_publica.pdf

PCM. (2007). *Reglamento de Organización y Funciones de la PCM – D.S N° 063-2007-PCM*.
Recuperado de: http://www2.pcm.gob.pe/Transparencia/Doc_Gestion/DS-063-2007-PCM.pdf

Pérez, A. y El Safadi, A. (2014). *Sistema biométrico de control de asistencia laboral mediante el uso de huella dactilar*. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo - Venezuela. Recuperado de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/2501-14-07814.pdf>

Rodríguez, A. et al. (2014). *Psicología de las organizaciones*. Editorial UOC. Barcelona - España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=-CDcaADQLcoC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Rojas, K. (2013). *Teoría del aprendizaje significativo*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/ESTRUFITA/ausubel-teoria-del-aprendizaje-significativo>

Sandoval, J. y Sigüenza, R. (2011). *Análisis, diseño e implementación del sistema de control de asistencia de personal docente y administrativo de la Escuela Fiscal Mixta Rafael Aguilar Pesantez*. (Tesis de Grado). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca - Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1636/14/ups-ct002157.pdf>

Sarzo, V. (2012). *La configuración constitucional del derecho a la remuneración en el ordenamiento jurídico peruano*. (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima - Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/1364/sarzo_tamayo_victor_configuracion_derecho.pdf?sequence=1&isallowed=y

Senn, J. (2001). *Análisis y diseño de sistemas de información*. McGraw-Hill. Ciudad de México – México. ISBN 9789684229914

Serna, H. (2005). *Cómo diseñar un sistema integral de medición de gestión*. 3R Ediciones. Santa Fe de Bogotá - Colombia.

Sierra, R. (2003). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Paraninfo. ISBN 9788497321389

Sivira, A. y Torres, D. (2012). *Vigotsky: su teoría constructivista en las TICS*. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/danielats/teoria-de-vigotsky-aplicada-a-las-tics>

Smith, J. (2008). *Diseño de sistema de gestión en el departamento de recursos humanos de la empresa construcciones técnicas C.A (CONTECA)*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda. Falcón – Venezuela.

Suárez, R. (2007). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. ISBN 9788498390919

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Limusa. Ciudad de México - México Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/tamayo.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera impactarán las Tecnologías de la Información en el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el impacto de las Tecnologías de la Información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público? • ¿Cuál es la relación entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público? 	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el impacto de las Tecnologías de la información en el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la relación entre el impacto de las Tecnologías de la Información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público. • Analizar la relación entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público. 	<p style="text-align: center;">HIPOTESIS GENERAL</p> <p>H0: No existe relación directa entre el impacto de las Tecnologías de la Información y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.</p> <p>H1: Existe relación directa entre el impacto de las Tecnologías de la Información y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.</p> <p style="text-align: center;">HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA 1</p> <p>H0: No existe relación directa entre el impacto de las Tecnologías de la Información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público.</p> <p>H1: Existe relación directa entre el impacto de las Tecnologías de la Información y el mejoramiento del proceso de control de asistencia en el Ministerio Público.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA 2</p> <p>H0: No existe relación directa entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.</p>	<p style="text-align: center;">METODOLOGIA</p> <p style="text-align: center;">TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>TIPO</p> <p>El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional y explicativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es de tipo descriptiva porque describe situaciones y los eventos que estas producen especificando ciertas características o comportamientos de la población analizada y evaluando aspectos relacionados a la misma. • Es de tipo correlacional porque tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal que existen entre determinadas variables. • Es de tipo explicativa porque se constituye en un conjunto organizado de inferencias, descubrimientos y afirmaciones por medio del cual se pretende interpretar una realidad. <p>DISEÑO</p> <p>El diseño del presente estudio es correlacional.</p>

H1: Existe relación directa entre el mejoramiento del proceso de control de asistencia y el otorgamiento de beneficios sociales en el Ministerio Público.

- Es correlacional porque pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí.

VARIABLES

- Variable independiente (X):
Tecnologías de la información

Dimensión

Tecnologías de la

Información: Impacto de las
Tecnologías de la información

- Variable dependiente (Y1):
Proceso de control de asistencia

Dimensión

Asistencia: Eficiencia del proceso de
control de asistencia

- Variable dependiente (Y2):
Beneficios sociales

Dimensión

Beneficios sociales: Eficiencia del
proceso de otorgamiento de
beneficios sociales

METODO

El presente estudio describe y analiza las características de los procesos llevados a cabo por la Gerencia Central de Potencial Humano del Ministerio Público y explica su impacto en otros procesos como es el caso del proceso de otorgamiento de beneficios sociales, lo que permite presentar una síntesis acerca de la problemática materia de estudio, dentro del Ministerio Público.

POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION

POBLACION

Para el presente estudio se consideró como población a los trabajadores de la Gerencia Central de Potencial Humano – Lima – Sede Central (Edificio Ex Progreso), los cuales ascienden a 278 trabajadores.

MUESTRA

Para determinar la muestra del presente estudio y considerando a priori a los 278 trabajadores considerados la población o universo total, se calculó la respectiva muestra, la misma que considerando valores complementarios y preestablecidos, asciende a 221

trabajadores, los mismos que pertenecen a la Gerencia Central de Potencial Humano – Lima – Sede Central (Edificio Ex Progreso).

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

TECNICAS

Para el presente estudio las técnicas de investigación que se emplearon fueron la observación y la entrevista.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el presente estudio fueron la encuesta y la guía de observación.

ANEXO N° 02

MATRIZ DE RECOLECCION DE DATOS

N°	PREGUNTA 3	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 12	PREGUNTA 14	Impacto de las Tecnologías de la Información (Σ)
TRABAJADOR 1	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 2	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 3	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 4	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 5	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 6	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 7	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 8	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 9	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 10	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 11	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 12	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 13	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 14	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 15	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 16	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 17	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 18	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 19	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 20	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 21	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 22	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 23	2	2	2	2	2	10

TRABAJADOR 24	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 25	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 26	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 27	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 28	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 29	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 30	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 31	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 32	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 33	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 34	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 35	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 36	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 37	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 38	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 39	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 40	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 41	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 42	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 43	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 44	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 45	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 46	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 47	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 48	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 49	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 50	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 51	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 52	2	2	2	2	2	10

TRABAJADOR 53	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 54	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 55	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 56	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 57	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 58	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 59	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 60	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 61	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 62	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 63	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 64	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 65	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 66	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 67	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 68	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 69	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 70	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 71	2	2	1	2	2	9
TRABAJADOR 72	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 73	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 74	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 75	4	1	1	2	2	10
TRABAJADOR 76	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 77	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 78	2	2	2	1	2	9
TRABAJADOR 79	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 80	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 81	2	2	2	3	2	11

TRABAJADOR 82	4	2	2	1	2	11
TRABAJADOR 83	2	1	1	2	1	7
TRABAJADOR 84	1	2	2	1	1	7
TRABAJADOR 85	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 86	1	1	2	1	2	7
TRABAJADOR 87	2	2	1	2	1	8
TRABAJADOR 88	1	1	2	2	1	7
TRABAJADOR 89	2	2	1	2	1	8
TRABAJADOR 90	2	1	2	2	2	9
TRABAJADOR 91	2	2	1	2	1	8
TRABAJADOR 92	1	1	3	2	1	8
TRABAJADOR 93	1	2	1	2	1	7
TRABAJADOR 94	2	1	2	2	2	9
TRABAJADOR 95	1	2	1	2	2	8
TRABAJADOR 96	2	1	2	2	2	9
TRABAJADOR 97	2	2	1	2	2	9
TRABAJADOR 98	1	1	2	2	1	7
TRABAJADOR 99	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 100	1	1	1	2	2	7
TRABAJADOR 101	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 102	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 103	2	1	2	2	2	9
TRABAJADOR 104	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 105	2	1	2	3	2	10
TRABAJADOR 106	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 107	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 108	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 109	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 110	2	2	1	1	2	8

TRABAJADOR 111	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 112	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 113	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 114	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 115	1	2	2	2	1	8
TRABAJADOR 116	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 117	1	2	2	2	1	8
TRABAJADOR 118	3	2	2	2	2	11
TRABAJADOR 119	1	2	2	4	1	10
TRABAJADOR 120	2	2	2	2	1	9
TRABAJADOR 121	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 122	1	2	2	4	2	11
TRABAJADOR 123	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 124	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 125	1	2	2	2	1	8
TRABAJADOR 126	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 127	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 128	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 129	3	2	2	4	2	13
TRABAJADOR 130	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 131	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 132	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 133	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 134	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 135	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 136	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 137	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 138	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 139	2	2	2	2	2	10

TRABAJADOR 140	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 141	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 142	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 143	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 144	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 145	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 146	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 147	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 148	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 149	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 150	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 151	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 152	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 153	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 154	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 155	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 156	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 157	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 158	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 159	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 160	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 161	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 162	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 163	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 164	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 165	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 166	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 167	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 168	2	2	2	2	1	9

TRABAJADOR 169	2	2	2	2	1	9
TRABAJADOR 170	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 171	2	2	2	2	1	9
TRABAJADOR 172	2	2	2	2	1	9
TRABAJADOR 173	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 174	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 175	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 176	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 177	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 178	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 179	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 180	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 181	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 182	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 183	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 184	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 185	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 186	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 187	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 188	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 189	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 190	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 191	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 192	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 193	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 194	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 195	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 196	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 197	2	2	1	1	2	8

TRABAJADOR 198	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 199	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 200	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 201	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 202	1	2	2	2	1	8
TRABAJADOR 203	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 204	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 205	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 206	3	2	2	4	2	13
TRABAJADOR 207	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 208	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 209	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 210	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 211	2	2	2	2	2	10
TRABAJADOR 212	3	2	2	4	2	13
TRABAJADOR 213	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 214	1	2	2	2	2	9
TRABAJADOR 215	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 216	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 217	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 218	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 219	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 220	2	2	1	1	2	8
TRABAJADOR 221	2	1	1	2	2	8

N°	PREGUNT A 1	PREGUNT A 4	PREGUNTA 11	PREGUNTA 13	PREGUNTA 15	Eficienci a del Proceso de Control de Asisten cia (Σ)
TRABAJADOR 1	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 2	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 3	5	2	2	1	2	12
TRABAJADOR 4	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 5	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 6	5	2	2	1	2	12
TRABAJADOR 7	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 8	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 9	5	2	2	1	2	12
TRABAJADOR 10	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 11	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 12	5	2	2	1	2	12
TRABAJADOR 13	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 14	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 15	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 16	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 17	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 18	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 19	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 20	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 21	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 22	4	2	2	2	2	12

TRABAJADOR 23	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 24	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 25	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 26	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 27	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 28	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 29	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 30	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 31	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 32	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 33	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 34	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 35	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 36	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 37	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 38	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 39	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 40	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 41	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 42	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 43	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 44	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 45	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 46	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 47	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 48	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 49	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 50	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 51	4	2	2	2	2	12

TRABAJADOR 52	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 53	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 54	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 55	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 56	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 57	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 58	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 59	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 60	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 61	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 62	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 63	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 64	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 65	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 66	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 67	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 68	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 69	5	2	2	1	2	12
TRABAJADOR 70	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 71	4	1	1	1	2	9
TRABAJADOR 72	5	1	2	2	4	14
TRABAJADOR 73	4	2	1	1	2	10
TRABAJADOR 74	4	2	1	2	2	11
TRABAJADOR 75	5	2	2	1	2	12
TRABAJADOR 76	4	1	2	2	4	13
TRABAJADOR 77	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 78	5	1	2	1	2	11
TRABAJADOR 79	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 80	4	2	2	2	4	14

TRABAJADOR 81	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 82	4	2	2	1	3	12
TRABAJADOR 83	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 84	5	1	2	1	3	12
TRABAJADOR 85	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 86	4	1	2	2	3	12
TRABAJADOR 87	5	2	2	2	3	14
TRABAJADOR 88	5	1	2	2	2	12
TRABAJADOR 89	4	2	5	2	2	15
TRABAJADOR 90	5	1	2	2	2	12
TRABAJADOR 91	4	2	2	2	3	13
TRABAJADOR 92	4	1	2	2	1	10
TRABAJADOR 93	5	2	2	2	1	12
TRABAJADOR 94	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 95	4	1	2	2	3	12
TRABAJADOR 96	5	2	2	2	2	13
TRABAJADOR 97	5	2	2	2	3	14
TRABAJADOR 98	4	1	2	3	3	13
TRABAJADOR 99	5	1	2	2	2	12
TRABAJADOR 100	4	1	2	3	2	12
TRABAJADOR 101	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 102	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 103	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 104	4	1	2	2	5	14
TRABAJADOR 105	5	2	2	2	2	13
TRABAJADOR 106	5	2	2	2	5	16
TRABAJADOR 107	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 108	5	2	2	2	4	15
TRABAJADOR 109	4	2	2	2	4	14

TRABAJADOR 110	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 111	5	2	2	2	2	13
TRABAJADOR 112	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 113	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 114	4	1	2	2	4	13
TRABAJADOR 115	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 116	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 117	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 118	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 119	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 120	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 121	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 122	4	2	2	2	1	11
TRABAJADOR 123	4	1	2	2	3	12
TRABAJADOR 124	5	2	2	2	2	13
TRABAJADOR 125	4	2	2	3	3	14
TRABAJADOR 126	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 127	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 128	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 129	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 130	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 131	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 132	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 133	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 134	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 135	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 136	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 137	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 138	4	2	2	2	2	12

TRABAJADOR 139	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 140	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 141	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 142	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 143	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 144	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 145	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 146	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 147	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 148	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 149	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 150	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 151	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 152	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 153	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 154	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 155	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 156	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 157	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 158	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 159	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 160	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 161	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 162	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 163	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 164	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 165	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 166	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 167	4	2	2	2	2	12

TRABAJADOR 168	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 169	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 170	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 171	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 172	4	2	1	2	2	11
TRABAJADOR 173	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 174	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 175	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 176	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 177	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 178	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 179	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 180	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 181	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 182	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 183	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 184	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 185	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 186	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 187	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 188	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 189	5	2	2	2	1	12
TRABAJADOR 190	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 191	5	2	2	2	4	15
TRABAJADOR 192	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 193	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 194	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 195	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 196	4	2	2	2	4	14

TRABAJADOR 197	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 198	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 199	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 200	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 201	5	2	2	2	2	13
TRABAJADOR 202	4	2	2	3	3	14
TRABAJADOR 203	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 204	4	2	2	2	3	13
TRABAJADOR 205	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 206	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 207	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 208	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 209	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 210	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 211	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 212	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 213	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 214	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 215	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 216	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 217	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 218	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 219	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 220	4	2	2	2	4	14
TRABAJADOR 221	4	2	2	1	2	11

N°	PREGUNT A 2	PREGUNT A 5	PREGUNT A 6	PREGUNT A 7	PREGUNT A 8	Eficiencia del Proceso de Otorgamie nto de Beneficios Sociales (Σ)
TRABAJADOR 1	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 2	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 3	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 4	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 5	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 6	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 7	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 8	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 9	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 10	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 11	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 12	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 13	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 14	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 15	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 16	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 17	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 18	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 19	4	2	3	4	2	15

TRABAJADOR 20	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 21	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 22	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 23	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 24	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 25	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 26	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 27	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 28	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 29	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 30	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 31	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 32	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 33	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 34	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 35	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 36	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 37	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 38	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 39	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 40	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 41	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 42	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 43	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 44	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 45	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 46	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 47	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 48	4	2	3	4	2	15

TRABAJADOR 49	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 50	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 51	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 52	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 53	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 54	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 55	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 56	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 57	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 58	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 59	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 60	4	2	3	2	2	13
TRABAJADOR 61	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 62	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 63	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 64	4	2	3	4	2	15
TRABAJADOR 65	4	2	3	2	2	13
TRABAJADOR 66	4	2	3	2	2	13
TRABAJADOR 67	4	2	3	2	2	13
TRABAJADOR 68	4	2	3	2	2	13
TRABAJADOR 69	2	1	1	2	2	8
TRABAJADOR 70	4	2	3	2	2	13
TRABAJADOR 71	3	2	1	1	1	8
TRABAJADOR 72	4	1	3	1	2	11
TRABAJADOR 73	4	1	1	2	1	9
TRABAJADOR 74	4	1	2	1	2	10
TRABAJADOR 75	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 76	4	2	3	1	2	12
TRABAJADOR 77	4	2	3	2	2	13

TRABAJADOR 78	4	1	2	2	1	10
TRABAJADOR 79	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 80	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 81	3	1	2	1	2	9
TRABAJADOR 82	4	2	2	2	1	11
TRABAJADOR 83	5	2	1	1	2	11
TRABAJADOR 84	5	2	2	2	1	12
TRABAJADOR 85	4	2	1	1	2	10
TRABAJADOR 86	4	1	2	1	1	9
TRABAJADOR 87	4	1	1	3	2	11
TRABAJADOR 88	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 89	4	2	1	1	2	10
TRABAJADOR 90	4	1	2	1	2	10
TRABAJADOR 91	4	1	1	3	1	10
TRABAJADOR 92	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 93	4	2	2	2	1	11
TRABAJADOR 94	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 95	5	2	1	2	1	11
TRABAJADOR 96	5	2	2	2	2	13
TRABAJADOR 97	3	2	1	2	2	10
TRABAJADOR 98	4	2	2	2	1	11
TRABAJADOR 99	4	2	1	2	2	11
TRABAJADOR 100	4	2	2	2	1	11
TRABAJADOR 101	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 102	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 103	4	2	1	2	2	11
TRABAJADOR 104	3	1	2	2	1	9
TRABAJADOR 105	4	1	1	2	2	10
TRABAJADOR 106	4	2	2	2	1	11

TRABAJADOR 107	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 108	4	1	2	2	1	10
TRABAJADOR 109	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 110	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 111	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 112	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 113	2	2	1	2	1	8
TRABAJADOR 114	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 115	4	1	1	2	1	9
TRABAJADOR 116	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 117	4	2	1	2	2	11
TRABAJADOR 118	4	2	2	2	1	11
TRABAJADOR 119	4	1	1	2	2	10
TRABAJADOR 120	4	1	2	2	1	10
TRABAJADOR 121	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 122	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 123	4	2	1	2	2	11
TRABAJADOR 124	3	2	1	2	1	9
TRABAJADOR 125	4	2	1	2	2	11
TRABAJADOR 126	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 127	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 128	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 129	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 130	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 131	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 132	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 133	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 134	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 135	4	2	2	2	2	12

TRABAJADOR 136	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 137	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 138	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 139	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 140	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 141	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 142	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 143	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 144	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 145	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 146	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 147	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 148	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 149	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 150	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 151	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 152	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 153	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 154	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 155	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 156	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 157	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 158	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 159	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 160	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 161	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 162	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 163	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 164	4	2	2	1	1	10

TRABAJADOR 165	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 166	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 167	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 168	4	1	2	2	1	10
TRABAJADOR 169	4	1	2	2	1	10
TRABAJADOR 170	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 171	4	1	2	2	1	10
TRABAJADOR 172	5	1	2	2	2	12
TRABAJADOR 173	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 174	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 175	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 176	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 177	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 178	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 179	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 180	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 181	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 182	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 183	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 184	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 185	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 186	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 187	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 188	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 189	4	2	2	2	1	11
TRABAJADOR 190	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 191	4	1	2	2	1	10
TRABAJADOR 192	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 193	4	2	2	1	1	10

TRABAJADOR 194	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 195	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 196	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 197	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 198	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 199	4	1	2	2	2	11
TRABAJADOR 200	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 201	3	2	1	2	1	9
TRABAJADOR 202	4	2	1	2	2	11
TRABAJADOR 203	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 204	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 205	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 206	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 207	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 208	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 209	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 210	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 211	4	2	2	2	2	12
TRABAJADOR 212	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 213	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 214	4	2	1	2	1	10
TRABAJADOR 215	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 216	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 217	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 218	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 219	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 220	4	2	2	1	1	10
TRABAJADOR 221	2	2	1	2	2	9

N°	PRE GUN TA 1	PRE GUN TA 2	PRE GUN TA 3	PRE GUN TA 4	PRE GUN TA 5	PRE GUN TA 6	PRE GUN TA 7	PRE GUN TA 8	PRE GUN TA 9	PREG UNTA 10	PREG UNTA 11	PREG UNTA 12	PREG UNTA 13	PREG UNTA 14	PREG UNTA 15	Impa cto de las Tecn ologías de la Infor mación (Σ)	Efici encia del Proce so de Con trol de Asis tencia (Σ)	Efici encia del Proce so de Otorg amiento de Benef icios Sociales (Σ)	Σ T otal
TRABA JAD OR 1	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	37
TRABA JAD OR 2	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	37
TRABA JAD OR 3	5	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	8	12	8	28
TRABA JAD OR 4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	37
TRABA JAD OR 5	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	37
TRABA JAD OR 6	5	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	8	12	8	28
TRABA JAD OR 7	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	37

TRABAJ ADOR 8	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 9	5	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	8	12	8	2 8
TRABAJ ADOR 10	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 11	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 12	5	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	8	12	8	2 8
TRABAJ ADOR 13	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 14	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 15	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 16	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7

ADOR 17																			
TRABAJ ADOR 18	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 19	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 20	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 21	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 22	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 23	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 24	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 25	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7

ADOR 26																				
TRABAJ ADOR 27	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 28	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 29	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 30	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 31	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 32	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 33	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 34	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7

ADOR 35																				
TRABAJ ADOR 36	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 37	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 38	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 39	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 40	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 41	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 42	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 43	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7

ADOR 44																				
TRABAJ ADOR 45	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 46	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 47	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 48	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 49	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 50	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 51	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 52	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7

ADOR 53																				
TRABAJ ADOR 54	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 55	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 56	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 57	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 58	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 59	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 60	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	13	3 5
TRABAJ ADOR 61	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7

ADOR 62																				
TRABAJ ADOR 63	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 64	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	15	3 7
TRABAJ ADOR 65	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	13	3 5
TRABAJ ADOR 66	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	13	3 5
TRABAJ ADOR 67	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	13	3 5
TRABAJ ADOR 68	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	13	3 5
TRABAJ ADOR 69	5	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	8	12	8	2 8
TRABAJ ADOR 70	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	13	3 5
TRABAJ	4	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	9	9	8	2 6

ADOR 71																			
TRABAJ ADOR 72	5	4	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	4	10	14	11	3 5
TRABAJ ADOR 73	4	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	8	10	9	2 7
TRABAJ ADOR 74	4	4	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	10	11	10	3 1
TRABAJ ADOR 75	5	4	4	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	10	12	10	3 2
TRABAJ ADOR 76	4	4	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	4	9	13	12	3 4
TRABAJ ADOR 77	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	13	3 5
TRABAJ ADOR 78	5	4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	9	11	10	3 0
TRABAJ ADOR 79	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2

ADOR 80																			
TRABAJ ADOR 81	4	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	11	12	9	3 2
TRABAJ ADOR 82	4	4	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	11	12	11	3 4
TRABAJ ADOR 83	4	5	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	7	12	11	3 0
TRABAJ ADOR 84	5	5	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	7	12	12	3 1
TRABAJ ADOR 85	4	4	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	8	11	10	2 9
TRABAJ ADOR 86	4	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	7	12	9	2 8
TRABAJ ADOR 87	5	4	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	8	14	11	3 3
TRABAJ ADOR 88	5	4	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	7	12	10	2 9
TRABAJ	4	4	2	2	2	1	1	2	2	1	5	2	2	1	2	8	15	10	3 3

ADOR 89																				
TRABA ADOR 90	5	4	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	9	12	10	3 1
TRABA ADOR 91	4	4	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	8	13	10	3 1	
TRABA ADOR 92	4	4	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	8	10	11	2 9	
TRABA ADOR 93	5	4	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	7	12	11	3 0	
TRABA ADOR 94	4	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	9	11	12	3 2	
TRABA ADOR 95	4	5	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	8	12	11	3 1	
TRABA ADOR 96	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	9	13	13	3 5	
TRABA ADOR 97	5	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	9	14	10	3 3	
TRABA ADOR 98	4	4	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	7	13	11	3 1	

ADOR 98																					
TRABAJ ADOR 99	5	4	2	1	2	1	2		2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	11	3 3	
TRABAJ ADOR 100	4	4	1	1	2	2	2		1	1	1	2	2	3	2	2	7	12	11	3 0	
TRABAJ ADOR 101	4	4	2	2	2	1	2		1								10	12	10	3 2	
TRABAJ ADOR 102	4	4	1	1		2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	9	11	12	3 2	
TRABAJ ADOR 103	4	4	2	2		1	2		2	2	2	2	2	2	2	2	9	12	11	3 2	
TRABAJ ADOR 104	4	3	1	1	1	2	2		1								5	9	14	9	3 2
TRABAJ ADOR 105	5	4	2	2	1	1	2		2								10	13	10	3 3	
TRABAJ ADOR 106	5	4	1		2	2			2	2	2	2	2	2	2	5	9	16	11	3 6	
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4	

ADOR 107																			
TRABAJ ADOR 108	5	4	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	9	15	10	3 4
TRABAJ ADOR 109	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 110	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 111	5	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	9	13	10	3 2
TRABAJ ADOR 112	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	11	12	3 3
TRABAJ ADOR 113	4	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	10	11	8	2 9
TRABAJ ADOR 114	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	9	13	12	3 4
TRABAJ ADOR 115	4	4	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	8	12	9	2 9
TRABAJ	4	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	12	11	3 2

ADOR 116																				
TRABAJ ADOR 117	4	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	8	14	11	3 3
TRABAJ ADOR 118	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	11	11	11	3 3
TRABAJ ADOR 119	4	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	10	12	10	3 2	
TRABAJ ADOR 120	4	4	2	1	1		2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	9	11	10	3 0
TRABAJ ADOR 121	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 122	4	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	1	11	11	10	3 2
TRABAJ ADOR 123	4	4	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	12	12	11	3 5
TRABAJ ADOR 124	5	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	9	13	9	3 1
TRABAJ	4	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	8	14	11	3 3

ADOR 125																				
TRABAJ ADOR 126	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	11	12	3 2
TRABAJ ADOR 127	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2	
TRABAJ ADOR 128	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	11	12	3 3	
TRABAJ ADOR 129	4	4	3	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	13	12	10	3 5	
TRABAJ ADOR 130	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	11	12	3 2	
TRABAJ ADOR 131	4	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	9	12	10	3 1	
TRABAJ ADOR 132	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	11	12	3 3	
TRABAJ ADOR 133	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4	
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4	

ADOR 134																			
TRABAJ ADOR 135	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 136	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 137	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 138	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 139	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 140	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 141	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 142	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4

ADOR 143																			
TRABAJ ADOR 144	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 145	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 146	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 147	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 148	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 149	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 150	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 151	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4

ADOR 152																			
TRABAJ ADOR 153	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 154	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 155	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 156	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 157	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 158	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 159	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 160	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2

ADOR 161																			
TRABAJ ADOR 162	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 163	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 164	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 165	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 166	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 167	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 168	4	4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	9	11	10	3 0
TRABAJ ADOR 169	4	4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	9	11	10	3 0
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2

ADOR 170																			
TRABAJ ADOR 171	4	4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	9	11	10	3 0
TRABAJ ADOR 172	4	5	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	9	11	12	3 2
TRABAJ ADOR 173	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 174	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 175	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 176	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 177	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 178	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2

ADOR 179																			
TRABAJ ADOR 180	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 181	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 182	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 183	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 184	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 185	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 186	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	12	3 4
TRABAJ ADOR 187	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2

ADOR 188																			
TRABAJ ADOR 189	5	4	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	9	12	11	3 2
TRABAJ ADOR 190	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 191	5	4	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	9	15	10	3 4
TRABAJ ADOR 192	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 193	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 194	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 195	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	11	12	3 3
TRABAJ ADOR 196	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2

ADOR 197																			
TRABAJ ADOR 198	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 199	4	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	12	11	3 2
TRABAJ ADOR 200	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 201	5	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	9	13	9	3 1
TRABAJ ADOR 202	4	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	8	14	11	3 3
TRABAJ ADOR 203	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 204	4	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	10	13	10	3 3
TRABAJ ADOR 205	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	11	12	3 3
TRABAJ	4	4	3	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	13	12	10	3 5

ADOR 206																			
TRABAJ ADOR 207	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 208	4	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	9	12	10	3 1
TRABAJ ADOR 209	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 210	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 211	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	11	12	3 3
TRABAJ ADOR 212	4	4	3	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	13	12	10	3 5
TRABAJ ADOR 213	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 214	4	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	9	12	10	3 1
TRABAJ	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2

ADOR 215																			
TRABAJ ADOR 216	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 217	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 218	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 219	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 220	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	4	8	14	10	3 2
TRABAJ ADOR 221	4	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	8	11	9	2 8

ANEXO N° 03

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

ENCUESTA APLICADA

Esta encuesta es totalmente anónima, con la finalidad de conocer la problemática de nuestra Institución, específicamente la de la Gerencia Central de Potencial Humano. Le agradeceremos responda las preguntas con total sinceridad marcando la respuesta de su preferencia con un aspa (X) para los valores que corresponden a cada número de la tabla

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. No sabe, no opina
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

	CONSIDERA USTED QUE:	1	2	3	4	5
1	Conoce el proceso de control de asistencia que se desarrolla en la Gerencia Central de Potencial Humano					
2	Conoce el proceso de otorgamiento de beneficios sociales que se desarrolla en la Gerencia Central de Potencial Humano					
3	El trabajo que se realiza en el proceso de control de asistencia y en el de otorgamiento de beneficios sociales cuenta con equipos y sistemas informáticos adecuados que respaldan dicha labor					
4	El proceso de control de asistencia es deficiente					
5	El proceso de otorgamiento de beneficios sociales es deficiente					
6	Una de las causas de la deficiencia en el proceso de otorgamiento de beneficios sociales es el retraso en la remisión oportuna de información					
7	Una de las causas de la deficiencia en el proceso de otorgamiento de beneficios sociales es que la información es poco confiable					

8	Una de las causas de la deficiencia en el proceso de otorgamiento de beneficios sociales es que el mismo está soportado por equipos y sistemas informáticos inadecuados					
9	En general, en la Gerencia Central de Potencial Humano los equipos y sistemas informáticos son obsoletos					
10	En general, en la Gerencia Central de Potencial Humano el software base no está acorde a los últimos avances tecnológicos					
11	Existe una deficiencia en el seguimiento de los procedimientos a seguir en el proceso de control de asistencia					
12	En general, en la Gerencia Central de Potencial Humano existe una ausencia de capacitación tecnológica especializada					
13	En general, en la Gerencia Central de Potencial Humano existe una limitada coordinación entre las diferentes administraciones de los Distritos Fiscales que promueva la integración del proceso de control de asistencia a nivel nacional					
14	Existe una centralización de recursos tecnológicos en las sedes centrales a nivel nacional					
15	Se hace seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos del proceso de control de asistencia y los procedimientos relacionados con el mismo					

ANEXO N° 04

**VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
RECOLECCION DE DATOS**

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del Instrumento				
Claridad en la redacción de los items				
Pertinencia de la variable con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de la aplicación				

OBSERVACIONES:

--

VALIDADO POR:

PROFESIÓN:

CARGO QUE DESEMPEÑA:

FECHA DE VALIDACIÓN:

FIRMA:

ANEXO N° 05

GLOSARIO DE TERMINOS

Ministerio Público del Perú

Según el Portal Institucional del Ministerio Público del Perú (2017), El Ministerio Público es un organismo autónomo del Estado que tiene como funciones principales la defensa de la legalidad, de los derechos ciudadanos y de los intereses públicos; la representación de la sociedad en juicio, para los efectos de defender a la familia, a los menores e incapaces y el interés social, así como para velar por la moral pública; la persecución del delito y la reparación civil.

También vela por la prevención del delito dentro de las limitaciones que resultan de la ley y por la independencia de los órganos judiciales y la recta administración de justicia y las demás que le señalan la Constitución Política del Perú y el ordenamiento jurídico de la Nación.

El Ministerio Público es el titular de la acción penal pública, la que ejercita de oficio, a instancia de la parte agraviada o por acción popular, si se trata de delito de comisión inmediata o de aquéllos contra los cuales la ley la concede expresamente. Para el debido cumplimiento de sus funciones y atribuciones, el Fiscal de la Nación y los fiscales ejercerán las acciones o recursos y actuarán las pruebas que admiten la Legislación Administrativa y Judicial vigente conforme lo establece la Ley Orgánica del Ministerio Público (D. L. 052).

Los fiscales cuentan con autonomía funcional, es decir, los fiscales actúan independientemente en el ejercicio de sus atribuciones, las que desempeñarán según su propio criterio y en la forma que estimen más arreglada a los fines de su institución. Siendo un cuerpo jerárquicamente organizado deben sujetarse a las instrucciones que pudieren impartirles sus superiores.

SIGA

Sistema Integrado de Gestión Administrativa

SASPRO

Sistema de Asistencia de Provincias

SIORF

Sistema de Registro de la Oficina de Fiscales