



Vicerrectoría de Estudios de Posgrado

Trabajo final para optar por el título a Maestría en Gerencia y Productividad

Título:

Propuesta Automatización de procesos internos a través de los sistemas de información en el Ministerio de la Juventud, Santo Domingo, República Dominicana para el año 2017.

Sustentante:

Lic. Elaine Margarita Hernández García

Matrícula 2015-1635

Tutor:

Ivelisse Comprés Clemente

**Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Marzo 2017**

RESUMEN

El Objetivo de la investigación fue identificar los problemas que posee el Ministerio de la Juventud en base al manejo de sus procesos. Los objetivos generales de esta investigación fueron determinar la debilidades que afectaban el desenvolvimiento de los procesos en el Ministerio de la Juventud, detectar problemas que se presentaban a los empleados a la hora de realizar sus funciones laborales y conocer las expectativas de los empleados sobre el funcionamiento de los sistemas utilizados actualmente en el Ministerio de la Juventud, La metodología aplicada se basó en la realización de encuestas y entrevistas, los datos obtenidos fueron tabulados y se analizaron sus resultados, los cuales se explicaron en detalle por separado, Dentro de los principales hallazgos que se destacaron en el diagnóstico es que se requiere la integración de un sistema que enlace la información con los otros departamentos, además que permita ofrecer calidad y eficiencia a los usuarios a la hora de responder a sus solicitudes, por otro lado que apoye las tomas de decisiones y tener control de las actividades que se llevan a cabo en cada proceso para lo que recomendaron abastecer las áreas con los equipos necesarios y capacitar al personal para que estos cuenten con las habilidades necesarias para desarrollarse en su área laboral y poder adaptarse a los nuevos sistemas. Para mejorar la situación de la empresa se propuso implementar Microsoft Dynamics 365 el cual permite gestionar todos los procesos que se llevan a cabo en la empresa de una forma integrada.

ABSTRACT

The objective of the research was to identify the problems that the Ministerio de la Juventud possesses based on the management of its processes. The general objectives of this investigation were to determine the weaknesses that affected the development of the processes in the Ministerio de la Juventud, to detect problems that were presented to the employees in the performance of their work functions and to know the expectations of the employees on the operation of the systems currently used in the Ministry of Youth. The methodology applied was based on the conduct of surveys and interviews, the data obtained were tabulated and their results analyzed, which were explained in detail separately. Within the main findings That stood out in the diagnosis is that the integration of a system that links the information with the other departments is required, besides that it allows to offer quality and efficiency to the users when answering their requests, on the other hand that supports the shots Decision-making and control of the activities carried out in each Process for which they recommended to supply the areas with the necessary equipment and to train the personnel so that they have the necessary skills to develop in their work area and to be able to adapt to the new systems. To improve the situation of the company, it was proposed to implement Microsoft Dynamics 365 which allows to manage all the processes that are carried out in the company in an integrated way.

INDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT	iii
INDICE	iv
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS EN EL SECTOR PÚBLICO.....	3
1.1 Sistemas de información.....	3
1.2 Sistemas de información en las organizaciones	5
1.3 Sistemas de información para la gestión	5
1.4 Clasificación de los Sistemas de Información.....	6
1.4.1 Soporte a las actividades operativas:.....	6
1.4.2 Soporte a las decisiones y el control de gestión:	6
1.5 Sistemas de Soporte a la Dirección.....	7
1.6 Sistemas de soporte a la Decisión.....	7
1.7 Sistemas expertos.....	7
1.8 Sistemas de información para ejecutivos.....	8
1.9 Objetivos de negocios estratégicos de los sistemas de información.....	8
1.10 Automatización de procesos.....	9
1.11 Automatización de los Procesos Ventajas y Desventajas.....	9
1.12 Necesidad de mejorar los procesos de las empresas.....	10
1.13 Novedades en los sistemas de información gerencial	11
1.14 Tecnología de la información.....	13
1.15 Necesidad de Innovación en la Administración pública	15
1.16 La tecnología en la gestión del Sector Público	16
1.17 ¿Qué es Tecnología de la Información y comunicación?.....	18
1.18 Avance de la Tecnología de Información en el sector público.	18
1.19 Gobierno electrónico	20
1.20 La Era Digital.....	20
CAPITULO II EL MINISTERIO DE LA JUVENTUD ANALISIS DE LA SITUACION (Ministerio de la Juventud , s.f.)	24

2.1 Historia.....	24
2.2 Misión.....	25
2.3 Visión	25
2.4 Objetivos	25
2.5 Meta	25
2.6 Organigrama	27
2.7 Proyectos y Programas	28
2.7.1 Premio Nacional de la Juventud.....	28
2.7.2 Becas para Maestrías Internacionales 2017	29
2.7.3 Programa Nacional e Internacional de Becas.....	32
Objetivos del programa	32
Principios básicos del programa.....	33
Requisitos para la solicitud de Becas	33
2.7.4 Mi Comunidad Joven	34
Propósito.....	34
2.7.5 Emprendurismo.....	35
2.7.6 Consejos de la Juventud	37
2.7.7 Equidad de Género y Desarrollo.....	39
Funciones	39
2.7.8 Programas Agentes del Cambio	40
2.7.9 Programa Juventud Despega.....	41
2.8 Tipo de Investigación.....	42
2.9 Metodología de la Investigación	42
2.10 Herramientas.....	43
2.10.1 La entrevista.....	43
2.10.2 La encuesta.....	43
2.11 Calculo de la Muestra.....	43
2.12 Objetivos de la Entrevista	44
2.13 Objetivos de la Encuesta.....	44
2.14 Análisis de investigación	45
2.15 Análisis de la Encuesta	50
2.16 Análisis de la entrevista.....	53
2.17 Diagnóstico	55

CAPITULO III PROPUESTA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL MINISTERIO DE LA JUVENTUD.....	57
3.1 Descripción del Proyecto	57
3.2 Objetivos del proyecto	58
3.3 Estrategias	58
3.4 Tácticas.....	59
3.5 Descripción del sistema a implementar.....	61
3.6 Características de Microsoft Dynamics 365	63
3.7 Componentes Microsoft Dynamics 365	63
3.7.1 CRM.....	63
3.7.2 EPR.....	64
3.7.3 Módulo para el área de Recursos Humanos (STAFF-M).....	64
3.7.4 Módulo de compras SIMA.....	67
3.7.5 Módulo Juventud 360.....	68
3.8 Ventajas de la implementación de Microsoft Dynamics 365	68
3.9 Recursos	69
3.9.1 Recursos Humanos.....	69
3.9.2 Perfil personal técnico.....	70
3.9.3 Principales funciones a desarrollar.....	70
3.9.4 Entrenamientos.....	71
3.9.5 Recursos Tecnológicos	72
3.9.6 Recursos Financiero	72
3.10 Metodología de Implementación para un software Dynamics 365	75
3.11 Proceso de implementación	76
3.11.1 Fase 1 Entrenamiento y Acoplamiento.....	76
3.11.2 Fase 2 Adaptación	77
3.11.3 Fase 3 implementación total.....	77
CONCLUSION	81
BIBLIOGRAFIA.....	82
ANEXOS.....	84

Lista de tablas

Tabla 1. Utiliza sistemas de información.....	45
Tabla 2. Cambio positivo en el manejo de procesos	45
Tabla 3. Debilidades no cubiertas en su área laboral	46
Tabla 4. Problemas que presenta en el área laboral	47
Tabla 5. Manejo de procesos en el ministerio de la juventud	47
Tabla 6. Factores que impactan el desenvolvimiento de los procesos	48
Tabla 7. Departamentos que requieren atención en la mejora de los procesos	48
Tabla 8 es necesario implementación de sistemas de información	49
Tabla 9 sexo	49
Tabla 10 edad	49

INTRODUCCION

La globalización ha traído consigo muchos cambios, y es por eso que las Instituciones deben actualizarse y tomar buenas decisiones para así mantener resultados positivos en cuanto al servicio público se refiere, lo cual se logra a través de un programa bien estructurado y un equipo eficiente de trabajo que logre multiplicar ideas y convertirlas en respuestas fiables a problemas o situaciones.

Basado en esto, surgen muchas inquietudes como ¿Es necesario implementar sistemas de información para mejorar los procesos en las Instituciones Públicas? debido a que las instituciones ofrecen servicios públicos a los ciudadanos y cada día existen más regulaciones y transparencia para responder a esta duda surge la siguiente propuesta “Propuesta Automatización de procesos internos a través de los sistemas de información en el Ministerio de la Juventud, Santo Domingo, República Dominicana para el año 2017” la cual consiste en mejorar los procesos a través de la implementación de sistemas de información además de como esto beneficiaría a la organización.

El objetivo general de la tesis es buscar un sistema que permita ofrecer resultados más eficaces en cuanto al manejo de los procesos del Ministerio de la Juventud y encaminar la institución por un camino de mejora continua, donde esta ofrezca un servicio de calidad y le sea más fácil el logro de sus objetivos, para lo que se necesita realizar un análisis de la situación actual de esta institución como los proceso que realiza, tipos de sistemas que utiliza, además de cómo se lleva a cabo la planificación y organización y bajo qué método logra alcanzar sus objetivos.

La propuesta está conformada de la siguiente forma, en el primer capítulo se describen los conceptos generales que permitirán al lector tener mayor entendimiento del tema en general, a través de un marco teórico con todos aquellos conceptos que serán utilizados para el desarrollo de la propuesta, continuando en el capítulo dos donde se exponen datos históricos de la empresa, citando la misión y

visión así como la descripción de los programas y proyectos que lleva a cabo la organización, continuando con las herramientas a utilizar, en este caso encuestas y entrevistas aplicadas según la muestra arrojada, los datos obtenidos fueron tabulados y se describieron sus resultados los cuales se explicaron en análisis por separados, finalmente la presentación del diagnóstico que es donde se expone las conclusiones a las que llegaron los entrevistados y encuestados en base a los indicadores que se están midiendo. En el tercer capítulo se describe la propuesta a implementar, los objetivos que persigue además de la estrategias y tácticas que se llevaran a cabo para el cumplimiento de dichos objetivos, por otro lado se definen los componentes que contemplará el sistema a implementar además de los beneficios que este arrojará a la empresa.

Posterior a esto se propondrá implementar un sistema de información que permitan automatizar y eficientar los procesos, así mismo hace énfasis en la importancia de corregir cualquier debilidad para poder ofrecer un servicio de calidad a los usuarios e introducir nuevas herramientas acorde a las necesidades que presenta la institución, para poder alcanzar los objetivos y lograr buenos resultados además de desarrollar un plan con el cual será posible determinar planes de mejoras para implementar en las estructuras de las Instituciones y así obtener un nuevo modelo de trabajo.

Esta propuesta tiene la finalidad promover la automatización de los procesos a través de los sistemas de información, lo cual permitirá al Ministerio de la Juventud mejoras en sus procesos internos, esto se verá reflejado positivamente en beneficio a los ciudadanos propiciando un trabajo eficiente para un excelente servicio público.

CAPITULO I FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS EN EL SECTOR PÚBLICO.

En este capítulo I se presentarán los fundamentos de conocimiento necesario para encaminar la propuesta a presentar en base a un diagnóstico estructurado. En primer lugar se iniciará con la definición de sistemas de información y su aplicación en las organizaciones, continuando con la clasificación de acuerdo a su tipo en general, objetivos estratégicos que tienen estos sistemas dentro de la organización a su vez mejoras y novedades que proyectan a las instituciones, donde se apliquen la necesidad de nuevos métodos de trabajos que demanda el sector.

Por otro lado, este capítulo incluye temas complementarios que van enlazado y permiten la aplicación de estos sistemas tales como la automatización de procesos sus ventajas y desventajas y tecnología de la información aplicada a cambios que está provocado dentro del sector público de donde surge todo esta renovación y camino hacia una Republica digital.

1.1 Sistemas de información

La información es un recurso valioso para el desarrollo económico, cultural, social y organizacional, lo que permite el avance en todos los aspectos, pero esta necesita ser procesada, clasificada y analizada para tener valor.

Los sistemas de información (SI) son los que codifican la información que permite enmarcar una contribución en las tomas de decisiones institucionales y la gestión del conocimiento organizacional, pero para lograr ser efectiva necesita intervención de la tecnología, en conjunto permiten el manejo de las operaciones o procesos de manera automatizada para facilitar el cumplimiento de las funciones, generando cambios significativos en las tomas de decisiones, solución de problemas, mejora continua y los de conocimiento que poseen las personas que los utilizan.

Podemos plantear la definición técnica de un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. Los sistemas de información contienen información sobre personas, lugares y cosas importantes dentro de la organización, o en el entorno que la rodea. Por información nos referimos a los datos que se han modelado en una forma significativa y útil para los seres humanos. Por el contrario, los datos son flujos de elementos en bruto que representan los eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ordenarlos e interpretarlos en una forma que las personas puedan comprender y usar. Tal vez sea conveniente exponer un breve ejemplo en el que se comparen la información y los datos. Las cajas en los supermercados exploran millones de piezas de datos de los códigos de barras, que se encargan de describir cada uno de los productos disponibles. Se puede obtener un total de dichas piezas de datos y analizar para conseguir información relevante, como el número total de botellas de detergente para trastes que se vendieron en una tienda específica, las marcas de detergente para trastes que se venden con más rapidez en esa tienda o territorio de ventas, o la cantidad total que se gastó en esa marca de detergente para trastes en esa tienda o región de ventas (Laudon, 2012)

Las organizaciones se hacen cada vez más sensibles a la necesidad de sistemas de información de gestión, debido en gran medida al entorno cambiante y a un continuo proceso globalizador; todo este proceso provoca que los directivos tengan la necesidad de adecuar las estructuras de sus organizaciones a los cambios, y por tanto, deban planificar, controlar y gestionar mejor. (Josep LLuis Boned Torres, 2007)

Para que un negocio tenga éxito a nivel global, debe ser capaz de proporcionar la información correcta a las personas apropiadas en el momento oportuno, a pesar

de que dichas personas se encuentren en cualquier parte del mundo. Cada vez más, lo anterior significa que las personas que toman decisiones puedan tener una visión del estado de cada aspecto del negocio en tiempo real.

El valor de la información está relacionado de manera directa con la forma en que esta ayuda a las personas que toman las decisiones a alcanzar las metas de la organización. La información valiosa ayuda al personal de las organizaciones a realizar tareas de una manera eficiente y eficaz. (REYNOLDS, 2010)

1.2 Sistemas de información en las organizaciones

Las organizaciones de todo tipo utilizan los sistemas de información con el fin de reducir costos e incrementar sus ganancias. Los sistemas de información se utilizan en todas las áreas funcionales y las divisiones operativas de las empresas. En las áreas de finanzas y contabilidad pronostican las ganancias y la actividad comercial, determinan las mejores fuentes y usos de fondos, administran el efectivo y otros recursos financieros, analizan las inversiones, y realizan auditorías con el fin de asegurarse de que la organización sea financieramente saludable y que todos los reportes contables y documentos estén correctos.

Los sistemas de información han cambiado la forma en que las organizaciones trabajan, Mientras que en algún momento se usaron para automatizar procesos manuales, la tecnología de la información ha transformado la naturaleza del trabajo y la forma misma de las organizaciones. (REYNOLDS, 2010)

1.3 Sistemas de información para la gestión

Los sistemas de información para la gestión son los que utilizan los datos almacenados en los sistemas informáticos de la empresa, capturados y almacenados por el sistema de procesamiento de transacciones para generar informes que permitan a los directivos mejorar el control de gestión de las distintas áreas

funcionales de la empresa. De este modo, se consigue agilizar el proceso de toma de decisiones, al proporcionar la información necesaria de forma rápida y fiable.

1.4 Clasificación de los Sistemas de Información

Los sistemas de información están agrupados según su función y finalidad, asimismo también resulta habitual el clasificar los sistemas en función del tipo de función que dirige, financiera, recursos humanos o marketing, a continuación su clasificación:

1.4.1 Soporte a las actividades operativas: que dan lugar a sistemas de información para actividades más estructuradas (aplicaciones de contabilidad, nomina, pedidos y en general lo que se denomina gestión empresarial) o también sistema que permite el manejo de información menos estructurada: aplicaciones ofimáticas y programas técnicos para funciones de ingeniería.

Los primeros sistemas informáticos en las empresas surgen para mecanizar actividades operativas intensivas en el manejo de datos. Concretamente se centraron en áreas como administración y gestión del personal extendiéndose posteriormente a otras actividades como la venta, la compra o producción.

1.4.2 Soporte a las decisiones y el control de gestión: que puede proporcionarse desde las propias aplicaciones de gestión empresarial (mediante salidas de información existentes) o a través de aplicaciones específicas. (VIEITES, 2007)

Sistema para la toma de decisiones: en los años cincuenta y sesenta, las empresas de mayor dimensión empezaron a sacar provecho de los datos recogidos por sus sistemas transaccionales, comenzando a definir sistemas capaces de proporcionar información para la gestión.

Desde entonces, la evolución experimentada ha sido importante, pasando de sistemas basados en listados o salidas impresas a sistemas que proporcionan un elevado nivel de interacción con los datos de la empresa.

1.5 Sistemas de Soporte a la Dirección

Los sistemas de soporte a la dirección son bastante útiles para resolver problemas estructurados, sin embargo la dirección de la empresa requiere sistemas capaces de soportar decisiones de carácter menos estructurado.

Con frecuencia el directivo necesitara herramientas para diagnosticar el problema y para elegir la mejor alternativa, este tipo de herramienta está disponible a partir de los años ochenta, dando lugar a un conjunto de aplicaciones englobadas en términos como aplicaciones de soporte a decisiones (DSS) software de apoyo a la dirección (EIS, ESS), "Sistemas de Datawarehousing y Datamining" o de forma más genérica "Sistemas de "Inteligencia de Negocios" (VIEITES, 2007)

1.6 Sistemas de soporte a la Decisión

Decision Support Systems (DSS) son sistemas que soportan y asisten a los directivos de las empresas en todos los aspectos de un proceso de toma de decisiones, generación de alternativas, análisis de ellas, simulación de los resultados que se obtendrán con cada una de ellas.

1.7 Sistemas expertos

Se caracterizan por su capacidad de resolver problemas específicos de una determinada área o disciplina, utilizando técnicas de inteligencia artificial. Para ello parten de una serie de conocimientos y de un conjunto de reglas de manipulación de ellos, siendo capaces de generar nuevos conocimientos aplicando dichas reglas para optar una solución a un determinado problema.

1.8 Sistemas de información para ejecutivos

Executive Information Systems (EIS) incorporan herramientas graficas que facilitan el análisis de la información y, no solo se basan en los datos internos, sino también recurren a los datos de terminadas fuentes externas a la empresa. Además, una característica que los diferencia de los sistemas DSS es su capacidad de abordar problemas no estructurados. (VIEITES, 2007)

1.9 Objetivos de negocios estratégicos de los sistemas de información

¿Por qué son tan esenciales los sistemas de información en la actualidad? ¿Por qué los negocios están invirtiendo tanto en sistemas y tecnologías de información? En Estados Unidos, más de 23 millones de gerentes y 113 millones de trabajadores en la fuerza laboral dependen de los sistemas de información para llevar sus negocios. Los sistemas de información son esenciales para realizar las actividades comerciales diarias en la mayoría de los países avanzados, así como para lograr los objetivos de negocios estratégicos. Sectores completos de la economía serían casi inconcebibles sin las inversiones sustanciales en los sistemas de información. Las empresas de comercio electrónico como Amazon, eBay, Google y E*Trade simplemente no existirían. Las industrias de servicios de la actualidad finanzas, seguros y bienes raíces, al igual que los servicios personales como viajes, medicina y educación no podrían operar sin los sistemas de información. Asimismo, las empresas de venta al detalle como Walmart y Sears, además de las empresas de manufactura como General Motors y General Electric, requieren los sistemas de información para sobrevivir y prosperar. Al igual que las oficinas, los teléfonos, los archiveros y los edificios altos y eficaces con elevadores fueron alguna vez la base de los negocios en el siglo XX, la tecnología de la información es la base para los negocios en el siglo XXI. Hay una interdependencia cada vez mayor entre la habilidad de una empresa de usar la tecnología de la información y su destreza para implementar estrategias corporativas y lograr los objetivos corporativos. Lo que una

empresa quiera hacer en cinco años depende a menudo de lo que sus sistemas serán capaces de realizar. Aumentar la participación en el mercado, convertirse en el productor de alta calidad o bajo costo, desarrollar nuevos productos e incrementar la productividad de los empleados son procesos que dependen cada vez más en los tipos y la calidad de los sistemas de información en la empresa. Cuanto más comprenda usted esta relación, más valioso será como gerente. En específico, las empresas de negocios invierten mucho en sistemas de información para lograr seis objetivos de negocios estratégicos: excelencia operacional; nuevos productos, servicios y modelos de negocios; intimidad con clientes y proveedores; toma de decisiones mejorada; ventaja competitiva, y sobrevivencia. (Laudon, 2012)

1.10 Automatización de procesos.

Todas las personas en las instituciones públicas gestionan una gran cantidad de datos de los ciudadanos. En general todas las actividades que se desarrollan hacen parte de un proceso que ofrece el camino para que la información fluya y funcione correctamente.

La automatización procesos en las entidades públicas a través de Business Process Management (BPM) permite aumentar la competitividad. Los procesos de transformación generar mayor sostenibilidad como respuesta natural ante los cambios del mercado, ya que generan valor tanto para ciudadanos y como para las propias entidades. (Rios, 2015)

1.11 Automatización de los Procesos Ventajas y Desventajas

La automatización de un proceso frente al control manual del mismo proceso, brinda ciertas ventajas y beneficios de orden económico, social, y tecnológico, pudiéndose resaltar las siguientes:

Ventajas

- Se asegura una mejora en la calidad del trabajo del operador y en el desarrollo del proceso, esta dependerá de la eficiencia del sistema implementado.
- Se obtiene una reducción de costos, puesto que se racionaliza el trabajo, se reduce el tiempo y dinero dedicado al mantenimiento.
- Existe una reducción en los tiempos de procesamiento de información.
- Flexibilidad para adaptarse a nuevos productos y disminución de la contaminación y daño ambiental.
- Racionalización y uso eficiente de la energía y la materia prima.
- Aumento en la seguridad de las instalaciones y la protección a los trabajadores

Desventajas

- Gran capital
- Decremento severo en la flexibilidad
- Incremento en la dependencia del mantenimiento y reparación (Sepulveda, 2013)

1.12 Necesidad de mejorar los procesos de las empresas

Al encaminarse a un mercado global, impulsado por la apertura de las economías nacionales y por el imparable crecimiento de las infraestructuras y redes de telecomunicaciones, entre las que el internet está adquiriendo un gran papel. Muchos sectores están atravesando un proceso de desregularización y la iniciativa privada se está convirtiendo en la principal impulsora de crecimiento de la economía.

Las empresas se ven obligadas a mejorar constantemente su rendimiento para poder sobrevivir en el existente entorno competitivo que caracteriza la economía del nuevo milenio.

Los clientes demandan productos y servicios de mayor calidad, reducción de los plazos, mejora en el servicio, atención personalizada manteniendo costos bajos. (VIEITES, 2007)

Es necesario adoptar una visión horizontal de la organización, centrada en los procesos en vez de en las funciones, de este modo poder diseñar y mejorar las distintas secuencias de actividades que constituyen los procesos de la empresa generadora de valor para el cliente.

La mejora de muchos de los procesos de negocios necesariamente para su automatización, gracias a la automatización es posible reducir drásticamente el tiempo de ciclo ya que se agilizan las tareas administrativas y se minimizan los errores, al encargarse el sistema informático de realizar las tareas rutinarias.

Además, es posible alcanzar una mayor integración de las actividades del proceso, facilitando la comunicación y coordinación entre las personas que realizan las distintas tareas en las que se descompone dicho proceso. (VIEITES, 2007)

Por otra parte la automatización puede mejorar drásticamente el flujo de información asociado a las actividades del proceso, con lo que se facilita el control y la medición de los resultados obtenidos.

En definitiva, la automatización es una herramienta que permite mejorar el rendimiento de los procesos, reduciendo los costes y los plazos asociados, minimizando los errores cometidos y garantizando una mayor calidad. (VIEITES, 2007)

1.13 Novedades en los sistemas de información gerencial

Lo que hace de los sistemas de información gerencial el tema más emocionante en los negocios es el cambio continuo en la tecnología, su uso administrativo y el impacto en el éxito de los negocios. Aparecen nuevos negocios e industrias, los anteriores desaparecen y las empresas exitosas son las que aprenden cómo usar las nuevas tecnologías. En el área de tecnología hay tres cambios interrelacionados:

- Plataforma digital móvil emergente.
- Crecimiento del software en línea como un servicio.
- Crecimiento de la “computación en nube.

Donde se ejecuta cada vez más software de negocios a través de Internet. Los dispositivos iPhone, iPad BlackBerry y las computadoras netbook para navegar en Web no son sólo aparatos o puntos de entretenimiento. Representan las nuevas plataformas de computación emergentes, con base en un arreglo de nuevas tecnologías de hardware y software. Cada vez más aspectos de la computación de negocios están pasando de las computadoras PC o máquinas de escritorio a estos dispositivos móviles. Los gerentes están utilizando con mayor frecuencia estos dispositivos para planear y coordinar su trabajo, comunicarse con los empleados y proveer información para la toma de decisiones. A estos desarrollos les llamamos la “plataforma digital móvil emergente”. Los gerentes utilizan de manera rutinaria las denominadas tecnologías “Web 2.0” tales como redes sociales, herramientas de colaboración y wikis para tomar mejores decisiones con mayor rapidez. A medida que cambia el comportamiento gerencial, también lo hace la forma en que se organiza, coordina y mide el trabajo. Los espacios de colaboración son en donde los empleados se reúnen, incluso cuando están separados por continentes y zonas horarias. La solidez de la computación en la nube y el crecimiento de la plataforma digital móvil permiten a las organizaciones confiar más en el teletrabajo, el trabajo remoto y la toma de decisiones distribuida. Esta misma plataforma significa que las empresas pueden subcontratar más trabajo y depender de los mercados (en vez de los empleados) para generar valor. También quiere decir que las empresas pueden colaborar con los proveedores y clientes para crear nuevos productos, o productos existentes de una manera más eficiente. Millones de gerentes dependen mucho de la plataforma digital para coordinar proveedores y envíos, satisfacer a los clientes y administrar a sus empleados. Un día de negocios sin estos dispositivos móviles o sin acceso a Internet sería algo impensable. (Laudon, 2012)

1.14 Tecnología de la información

La tecnología de la información es una de las diversas herramientas que utilizan los gerentes para lidiar con el cambio. El hardware de computadora es el equipo físico que se utiliza para las actividades de entrada, procesamiento y salida en un sistema de información. Consiste en lo siguiente: computadoras de diversos tamaños y formas (incluyendo los dispositivos móviles de bolsillo); varios dispositivos de entrada, salida y almacenamiento; y dispositivos de telecomunicaciones que conectan a las computadoras entre sí. El software de computadora consiste en las instrucciones detalladas y pre-programadas que controlan y coordinan los componentes de hardware de computadora en un sistema de información.

La implementación de mejorar siempre requerida de inversión y más cuando se habla de tecnología, pero es importante incluirnos en esta nueva renovación que no abre puertas hacia un futuro más prometedor y competitivo que requiere nuevos métodos y equipos que facilitaran las tareas.

La tecnología de almacenamiento de datos consiste en el software que gobierna la organización de los datos en medios de almacenamiento físico. La tecnología de redes y telecomunicaciones, que consiste tanto de los dispositivos físicos como de software, conecta las diversas piezas de hardware y transfiere. Los sistemas de información en los negocios globales contemporáneos 21 datos de una ubicación física a otra. Las computadoras y el equipo de comunicaciones se pueden conectar en redes para compartir voz, datos, imágenes, sonido y video. Una red enlaza a dos o más computadoras para compartir datos o recursos, como una impresora. La red más grande y utilizada del mundo es Internet: una “red de redes” global que utiliza estándares universales para conectar millones de redes distintas con más de 1.4 mil millones de usuarios, en más de 230 países de todo el mundo. (Laudon, 2012)

Internet creó una nueva plataforma de tecnología “universal”, sobre la cual se pueden crear nuevos productos, servicios, estrategias y modelos de negocios. Esta

misma plataforma tecnológica tiene usos internos, pues provee la conectividad para enlazar los distintos sistemas y redes dentro de una empresa. Las redes corporativas internas basadas en tecnología de Internet se denominan intranets. Las intranets privadas que se extienden a los usuarios autorizados fuera de la organización se denominan extranet; las empresas usan dichas redes para coordinar sus actividades con otras empresas para realizar compras, colaborar en el diseño y otros tipos de trabajo interno a la organización. Para la mayoría de las empresas en la actualidad, utilizar tecnología de Internet es tanto una necesidad de negocios como una ventaja competitiva. World Wide Web es un servicio proporcionado por Internet, que utiliza estándares aceptados en forma universal para almacenar, recuperar y mostrar información en un formato de página en Internet. Las páginas Web contienen gráficos, animaciones, sonidos y video, y están enlazadas con otras páginas Web. Al hacer clic en palabras resaltadas o botones en una página Web, usted puede enlazarse con las páginas relacionadas para encontrar información adicional y enlaces o vínculos hacia otras ubicaciones en Web.

La Web puede servir como la base para los nuevos tipos de sistemas de información, como el sistema de rastreo de paquetes basado en Web de UPS, que describiremos en la siguiente Sesión interactiva. Todas estas tecnologías, junto con las personas requeridas para operarlas y administrarlas, representan recursos que se pueden compartir en toda la organización y constituyen la infraestructura de tecnología de la información (TI) de la empresa. La infraestructura de TI provee la base, o plataforma, sobre la que una empresa puede crear sus sistemas de información específicos. Cada organización debe diseñar y administrar con cuidado su infraestructura de TI, de modo que cuente con el conjunto de servicios tecnológicos que necesita para el trabajo que desea realizar con los sistemas de información. La Sesión interactiva sobre tecnología describe algunas de las tecnologías comunes que se utilizan en los sistemas de información basados en computadoras modernas. UPS invierte mucho en la tecnología de sistemas de información para aumentar la eficiencia de sus negocios y hacerlos más orientados al cliente. Utiliza una variedad de tecnologías de información, como sistemas de identificación de código de barras, redes inalámbricas, grandes computadoras

mainframe, computadoras portátiles, Internet y muchas piezas distintas de software para rastrear paquetes, calcular cuotas, dar mantenimiento a las cuentas de los clientes y administrar la logística. Ahora vamos a identificar los elementos de organización, administración y tecnología en el sistema de rastreo de paquetes de UPS que acabamos de describir. El elemento de organización da soporte al sistema de rastreo de paquetes en las funciones de ventas y producción de UPS (el principal producto de UPS es un servicio: la entrega de paquetes). Especifica los procedimientos requeridos para identificar paquetes con información del remitente y del destinatario, realizar inventarios, rastrear los paquetes en ruta y proveer informes de estado de los paquetes para los clientes y los representantes de servicio al cliente de UPS. (Laudon, 2012)

1.15 Necesidad de Innovación en la Administración pública

La Administración Pública tiene que adaptarse a los cambios sociales y, en general, a todo tipo de cambios que haga que la relación entre ciudadano-administración cambie y que la Administración Pública tenga los mecanismos necesarios y optimizados para poder satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Éste es el punto central de esta obra, aunque lo dividen en dos partes y lo tratan por separado: la innovación en la Administración Pública y la innovación en el Sector Público.

La Administración Pública no puede estar ajena a los problemas y necesidades de los ciudadanos y sobre todo no puede poner trabas o impedimentos cuando los ciudadanos soliciten o piden un servicio público, como por ejemplo la falta de información por parte del solicitante del servicio público que en este caso es el ciudadano. Es un problema latente, hoy en día, en la Administración Pública en cualquier país. También existen otra multitud de problemas que el Sector Público no ha sido todavía capaz de resolver por las predominantes relaciones clientelares que caracterizan al Estado, actualmente. En primer lugar, en los canales de información de la Administración Pública hacia el ciudadano, es decir, que el ciudadano pueda acceder a toda la información disponible, en este punto, la celeridad de la tramitación

de los servicios públicos, como la Administración Electrónica que se está introduciendo en la Administración Pública con este sabido fin. En segundo lugar, lo que los autores conceptualizan como “contratación o compra pública”, referido a los proveedores públicos y privados en cuanto a la compra de suministros y servicios o licitaciones de obras públicas a través de la utilización de las TIC. En tercer lugar, lo llamado “eco innovación pública” relacionado con la sostenibilidad ambiental, y a las innovaciones tecnológicas o no tecnológicas, nuevos productos y servicios que hagan que se creen nuevas oportunidades de negocio. En cuarto lugar, las innovaciones en la sanidad pública ya que se considera una prioridad en los países de la Unión Europea, en cuanto a mejorar la accesibilidad de la sanidad pública, la eficiencia y la calidad de los sistemas de salud, y sobre todo, en las innovaciones referidas a tratamientos médicos. Y por último, la obra hace una breve referencia a que no sólo hay que hacer una innovación externa, referida a los servicios públicos, sino también una innovación interna en cuanto a los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de la propia Administración Pública, y no sólo los procedimientos, sino también la necesidad de llevar a cabo evaluaciones sistemáticas de las políticas públicas, transparencia y flexibilidad. (Martínez Damea, 2013)

1.16 La tecnología en la gestión del Sector Público

Las organizaciones gubernamentales y municipales, entre otras, por pequeñas que sean, deben realizar una gestión compleja a diario. Cientos y a veces miles de tareas forman parte de su quehacer: por ejemplo, reparar el pavimento, cobrar los impuestos, mantener las instalaciones en buen estado y ofrecer atractivos planes recreativos para los usuarios. La lista es interminable. Por eso, ocuparse de estas actividades en forma eficiente, con el fin de ofrecer a los ciudadanos servicios económicos y de buena calidad no es tema fácil, porque lo queramos o no, los funcionarios están siempre con las manos ocupadas.

Frecuentemente las áreas operacionales basan su dinámica en procesos muchas veces ejecutados de forma manual, a lo que se suma una operación

independiente, lo que hace que sea virtualmente imposible administrar estas actividades de manera óptima y a la vez contar con la información que arrojan estas labores cuando se la necesite. Si no se cuenta con un software centralizado ni con procesos de integración de negocios, hay altas posibilidades de que se pase una gran cantidad de tiempo y dinero administrando sistemas mecánicos separados, lo que disminuye la eficiencia. (Saldias, 2012)

La tecnología puede ayudar en este aspecto, con capacidades avanzadas que satisfagan las necesidades de las agencias públicas y del gobierno en todos los niveles, ofreciendo un enfoque integrado, con base en la web para optimizar los activos y servicios. Esta permite reducir los costos a través del uso de programas flexibles que integren la información existente de todos los sectores de la organización. Se pueden mantener eficientemente activos diversos tales como agua y sistemas de drenaje, rutas, puentes, edificios, equipos, vehículos, tierra y hasta obras de arte, como así también responder en forma efectiva a los requerimientos regulatorios y de seguridad más intensivos.

Como conclusión, es menester decir que es importante que el sector público analice y conozca las ventajas que se pueden lograr con una eficiente gestión de sus activos. Porque mejorar, se puede, en estos aspectos:

- Menores costos operacionales.
- Mejor toma de decisiones con un flujo de información optimizado; mayor colaboración entre los distintos entes y mejores reportes.
- Mayor cumplimiento de normas de seguridad y de calidad.
- Mejor servicio a los ciudadanos y mayor satisfacción.
- Mayor productividad de los empleados.

Con la noción de estas ventajas, quizás muchas cosas cambiarían desde el punto de vista de la administración. (Saldias, 2012)

1.17 ¿Qué es Tecnología de la Información y comunicación?

Las TICs (Tecnologías de la información y comunicación) son el resultado de poner en interacción la informática y las telecomunicaciones con el fin de mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información. Consiguiendo de esta manera mejorar el nivel de nuestras comunicaciones, creando nuevas formas de comunicación más rápida y de mayor calidad. Mejoras que reducen costes y tiempo, de aplicación tanto al mundo de los negocios como a la vida misma. Proporcionándonos una mayor comodidad y contribuyendo así a mejorar nuestra calidad de vida a la vez que se aboga por el medio ambiente. (Bermejo, 2015)

1.18 Avance de la Tecnología de Información en el sector público.

En la administración financiera del sector público de los Gobiernos de América Latina, uno de los factores que inciden en forma negativa en su correcto funcionamiento, es la falta de información confiable y oportuna sobre el avance y el resultado final de las operaciones económicas y financieras, debido principalmente al gran volumen de operaciones que se realiza diariamente, en cada una de las instituciones conforantes del sector público y a los procesos de registro que genera dicha ejecución.

A fin de superar esta problemática, la mayoría de los gobiernos de América Latina, vienen desarrollando esfuerzos orientados a alcanzar la modernización de los sistemas de administración financiera con una capacidad que le permita generar información oportuna, precisa, confiable y eficiente sobre el resultado de las actividades vitales.

El modelo tradicional de la administración pública sitúa al ciudadano ante un proceso de gran complejidad, donde debía lidiar con entidades extremadamente funcionales, con un control excesivo, visiones indefinidas, Centralización excesiva y una burocracia ineficiente. Donde no existían procedimientos

formales y eficientes que definieran la responsabilidad de los involucrados; lo cual creaba dependencias de las personas que manejan las operaciones. Asimismo, existía un número excesivo de operaciones o actividades de poco valor agregado y generaban pérdidas de tiempo y además muchos reproceso. Finalmente, no existían indicadores funcionales que permitieran controlar el funcionamiento de la institución. (Carrasco, 2010)

En el ámbito de empleo de Internet, muchas instituciones solo se conformaban con tener una presencia informativa. El acceso de los ciudadanos a dichas páginas era muy limitado y los servicios que brindaban no pasaban de dar a conocer su dirección y mencionar algunos servicios importantes que prestaban. Ante directivas presidenciales, algunas entidades gubernamentales empezaron a realizar iniciativas individuales a fin de tener una mejor presencia en Internet. Pero los procesos e inversiones que se desarrollaban en este ámbito eran desarticulados y no tenían coherencia.

La presencia del gobierno en Internet, en sus inicios, era de muy baja calidad y, además, al no existir un ente coordinador entre ellas se generaba duplicación de información en las diferentes páginas que se mostraban. (Carrasco, 2010)

Pero ya esto quedo atrás, muchas son las instituciones que trabajan para la mejoría de sus plataformas y esto se debe a que se han dado cuenta que la tecnología ocupa un papel fundamental en el desarrollo de cada sector además que a partir de ella es que se debe enfocar todas las acciones que se decidan emprender orientados a una Republica Digital.

La reducción de los procesos manuales y uso de papel enmarcan una nueva era, la comunicación se hace virtualmente sin importar el lugar que se encuentre, la tecnología ha venido hacer la vida más práctica y eficiente a nivel administrativo optando por la mejora continua de los procesos y reducción de errores.

1.19 Gobierno electrónico

El gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías Políticas Generales para promover la masificación del acceso a Internet, en la que se establecen las acciones destinadas a lograr la masificación del acceso a Internet, deben considerar entre otros aspectos los siguientes:

- Promover la masificación del acceso y uso de Internet y las tecnologías de la información, optimizando y desarrollando la infraestructura de telecomunicaciones existente a nivel nacional.
- Promover la expansión del acceso a Internet a nivel nacional, a usuarios domiciliarios, o a través de cabinas públicas de acceso a Internet. Asimismo, fortalecer los planes gubernamentales que permitan el acceso a Internet en zonas rurales y de preferente interés social.
- Las entidades de la administración pública deberán incluir en sus planes sectoriales, así como en el desarrollo de sus actividades, metas relacionadas con el uso de Internet y el uso de herramientas informáticas, a fin de agilizar la prestación de servicios gubernamentales y propender a la prestación de servicios en línea (gobierno electrónico) a través de páginas web y servicios de consulta interactivo. (Carrasco, 2010)

1.20 La Era Digital

Resulta comprensible la necesidad de analizar la envergadura y el alcance de los cambios sociales, fruto de la adopción de dichas tecnologías. Ésta es una constante en todos los estudios realizados sobre el papel de las nuevas tecnologías

de la información y la comunicación (TIC). Pero no es tan importante tratar de otorgar un papel causal a la técnica sobre los cambios que acontecen en la sociedad, ni tampoco dotar de excesivo protagonismo e importancia a la propia tecnología. La tecnología debe ser considerada como un nivel intermedio entre la Ciencia y la Sociedad, de modo que los grandes avances tecnológicos desarrollados por la Ciencia puedan convertirse en aparatos o servicios susceptibles de comercialización, cubriendo las necesidades de los individuos de una sociedad mediante su adquisición. La investigación sistemática y la experiencia del día a día nos muestran que la forma como se acepta, se adopta y se usa una cierta tecnología no viene estrictamente determinada por su dinámica intrínseca, sino que es fruto de un proceso de apropiación por parte de sus usuarios. Ello justifica nuestro planteamiento inicial acerca de la imposibilidad de una tecnología para sustituir a otra. Esto sucede con las nuevas tecnologías de la información: los antiguos medios no desaparecieron, sólo sobrevivieron aquellos capaces de transformarse o adaptarse, la informatización de la cultura no sólo lleva a la creación o a la aparición de nuevas formas culturales, sino que redefine las que ya existían, como la fotografía y el cine. (Marin, 2010)

Es preciso conseguir que esas nuevas tecnologías alcancen su mayor eficacia al servicio de la comunicación humana; asimismo, que los especialistas puedan participar con plena responsabilidad en el desarrollo de las potencialidades que exhibe el nuevo sistema de comunicación”. En este contexto de innovación tecnológica encontramos una transformación generalizada de los medios, soportes y canales de información. El salto de lo analógico al digital no sólo pone de manifiesto una nueva configuración de los medios, sino que lleva implícito un cambio de mentalidad, un giro en los procesos y en los modos. Esta Era Digital abre las puertas a nuevas posibilidades hasta ahora inimaginables. Cada vez más hay espectadores que mientras ven un programa de televisión se conectan al mismo tiempo a su página web. Esta confluencia entre PC y TV consolida la implementación del lenguaje audiovisual como lengua franca de la cultura digital. Es más, poco a poco va quedando lejos aquella imagen del aparato de televisión y el ordenador por

separado. Ahora estamos ante contextos y consumidores multiplataforma y multitarea, capaces de ver online un programa de televisión mientras participan activamente en sesiones de chats o interactúan a través de canales específicos de dicho programa en la Red. (Marin, 2010)

La transición al digital es una tarea compleja y supone una renovación prácticamente integral de los equipamientos así como de los fondos documentales. Pero, una vez realizada la integración, resulta posible el acceso remoto a cualquier contenido, ya sea un fondo documental de un medio de comunicación o un pago por visión de un contenido televisivo concreto. La reconversión de los entornos de trabajo en los medios se ha convertido poco a poco en un hecho palpable, permitiendo el desarrollo de todas las tareas con acceso remoto a todos los contenidos. Incluso, desde el punto de vista empresarial, los avances de la digitalización se presentan también como una oportunidad económica entendida como inversión rentable en tanto en cuanto se abaratan los costes de producción (Marin, 2010)

La globalización ha traído consigo una serie de cambios que han afectado a las instituciones y organizaciones, esta no le permite quedarse atrás sino que les obliga a avanzar a pasos agigantados, la necesidad de integrar sistemas de información que velen por la efectividad de los procesos, además que creen homogenización en la estructura de datos que generan las distintas instituciones del gobierno permitiendo así mejor monitoreo y control de los procesos.

Es tiempo de automatizar procesos y transformar la gestión pública a través de un modelo que optimice una administración sostenible, transparente y eficiente, entidades como las del Ministerio de la Juventud a través de las cual se generan políticas juveniles para propiciar el desarrollo integral de los jóvenes Dominicanos está buscando ofrecer servicios más eficientes a los jóvenes dominicanos a través de la mejora de sus procesos proponiendo la implementación de sistemas que permitan la automatización de los mimos, ofreciendo así un servicio de calidad y una interacción directa en tiempo real.

Es importante que los órganos gestores sean precursores de que se prioricen las mejoras en los procesos, para que de esta forma puedan transmitirse en buenos servicios a los ciudadanos, estamos viviendo una era digital que nos permite estar actualizados y nos hace el trabajo y comunicación más fáciles, de modo que nos ofrece información clasificada para dar respuesta a las inquietudes bajo el manejo de absoluta transparencia.

CAPITULO II EL MINISTERIO DE LA JUVENTUD ANALISIS DE LA SITUACION (Ministerio de la Juventud , s.f.)

En este capítulo se presentaran el análisis para el diagnóstico de la situación de la institución a estudiar, describiendo su historia, misión, valores además de su estructura y programas que ofrece como conocimiento base que nos permitirá tener un panorama a modo general de la organización, para de esta forma analizarla a fondo.

Por otra parte desarrollaremos dentro de un plano más específico los puntos que permitirán detenernos a estudiar la situación de la Institución.

2.1 Historia

A partir de 1985, año declarado por las Naciones Unidas como “Año de la Juventud: Participación, Desarrollo y Paz”, se crea un comité dominicano encargado de programar las actividades a desarrollarse en el país. Con motivo de dicha actividad, se recomienda la creación de la Dirección General de Promoción de la Juventud; la cual se concretiza mediante el Decreto Núm. 2981, del 21 de mayo de 1985.

En el 1993 se instauran el Día y Premio Nacional de la Juventud, instituidos ambos mediante Ley Núm. 20-93, del 5 de diciembre de 1993. En interés de establecer una estructura institucional que ofreciera una mejor cobertura del desarrollo integral de la juventud y con la posibilidad de ampliar las funciones y actividades que realizaba la Dirección General de Promoción de la Juventud, el 26 de julio del año 2000, se promulgó la Ley General de Juventud, Num. 49-00, mediante la cual, se creó también la Secretaría de Estado de la Juventud.

2.2 Misión

Tenemos como misión: “Propiciar el desarrollo integral de las y los jóvenes dominicanos en edades de 15 a 35 años en el marco de una coordinación efectiva para la ejecución de las políticas juveniles en los procesos de toma de decisión, ejecución y acción, con un sentido pluralista y democrático, guiados por un enfoque de género en el marco de los Derechos Humanos”.

2.3 Visión

Nuestra Visión como organización estatal es la de ser: “Una institución con credibilidad, sólida en la política integral de juventud, que vela por el cumplimiento de la Ley General de Juventud, con la participación de los y las jóvenes en espacios pluralistas y democráticos, coordinando y facilitando la aplicación de las políticas públicas de juventud en todo el espacio geográfico de la República Dominicana”.

2.4 Objetivos

Tenemos como Objetivos Principales: el promover el desarrollo integral en las y los jóvenes, formulando, coordinando, monitoreando y evaluando la Política Nacional de juventud. Coordinando con las OG´s y ONG´s a fin de garantizar la ejecución de programas, planes y proyectos que consecuentemente nos lleven a la implementación de las políticas sectoriales y la aplicación de los criterios de juventud

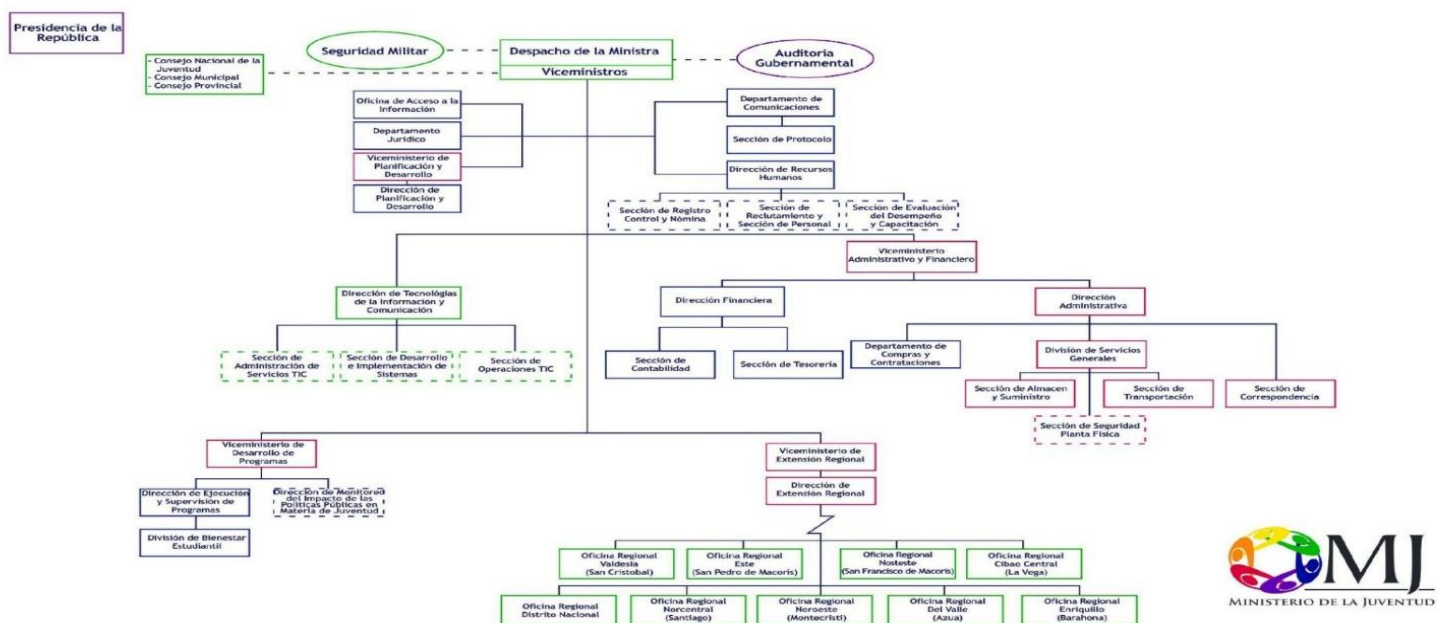
2.5 Meta

A su vez tienen como Meta: coordinar, dar seguimiento al funcionamiento y desempeño de los consejos municipales de juventud con el propósito de promover valores de paz, tolerancia y la conciencia desde una plataforma de derechos, con perspectiva de género y sin discriminaron por raza, preferencia sexual, político y/o

religiosa, llevando a cabo la articulación de acciones y alianzas intersectoriales para el cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por el país.

2.6 Organigrama

Grafica 1



Fuente: <http://www.juventud.gob.do/organigrama>

2.7 Proyectos y Programas

A través del Ministerio de la Juventud se brinda oportunidades de formación a jóvenes entre 15 y 35 años enfocados en el nivel técnico, grado y maestría a través de una cartera de ofertas académicas que han permitido a miles de jóvenes a acceder a formación de calidad.

2.7.1 Premio Nacional de la Juventud

Es el máximo reconocimiento que otorga el Estado Dominicano a través del Ministerio de la Juventud a los/as jóvenes dominicanos/as que luchan por alcanzar sus metas, basándose en el esfuerzo, dedicación, cooperación y entrega a las mejores causas del país, sin importar sexo, nivel académico o económico, opción ideológica, política o religiosa.

Este premio tiene como objetivo reconocer e impulsar a los/as jóvenes de nuestra sociedad que contribuyen día a día con el desarrollo sostenible de la República Dominicana.

Este surge por disposición de la Ley No. 20-93, que crea el Día y el Premio a la Excelencia Juvenil.

La primera entrega fue realizada el 31 de enero del año 1997, teniendo como sede el Auditorio del Banco Central, donde se reconocieron a diez de los jóvenes más sobresalientes y talentosos.

En esta XXI entrega serán reconocidos jóvenes en 12 categorías de las diferentes provincias, los que dan cuenta de un hacer admirable, de voluntad, trabajo y ejemplo de superación.

2.7.2 Becas para Maestrías Internacionales 2017

Con el objetivo de continuar brindando oportunidades formativas a la juventud dominicana, queda abierta la convocatoria "Puertas Abiertas" para becas Internacionales. Donde serán seleccionados 30 jóvenes por provincia con grado universitario para cursar maestrías internacionales en la escuela de negocios española Formato Educativo. En total novecientos sesenta jóvenes de todo el país serán beneficiados con becas para realizar maestrías.

La convocatoria permitirá a los jóvenes seleccionados cursar máster en las áreas de administración de empresas, gestión de calidad y seguridad, marketing y ventas, comercial y gerencia de empresas, tecnologías, y de energías.

La participación de Formato Educativo y de la Fundación de APEC de Crédito Educativo (FUNDAPEC) es de gran importancia en esta convocatoria, el precio total del Programa Gadex (MBA Intensive) es de US\$3,650.00, la institución española cubrirá US\$2,555.00, tanto para la opción Online como para la opción semipresencial con pasantía en España, de modo que el alumno abonará:

- Opción Online: US\$1,095.00 (70% becado sobre el total de la matrícula).
- Opción con pasantía en España: US\$1,595.00 (56% becado sobre el total de la matrícula).

Para cubrir la parte restante, FUNDAPEC brindará facilidades de crédito a los jóvenes que resulten seleccionados.

Las maestrías tendrán una modalidad tanto semipresencial como online y estos títulos serán participados por la Universidad de Cádiz.

Para la convocatoria se pretende recorrer todas las provincias del país y realizar el encuentro "Puertas Abiertas" por provincia en el que los jóvenes si clasifican saldrán con su certificado de beca con el cual, posterior a su selección, podrán obtener la

carta de beca que lo acredita como becario del Programa de Becas del Ministerio de la Juventud.

Esta iniciativa se enmarca dentro del eje de movilidad académica del programa de gobierno del Presidente Danilo Medina y dentro del Plan Estratégico del Ministerio de la Juventud, encabezado por la ministra Robiamny Balcácer.

Ofertas formativas

Área de administración de empresas

- Administración de Empresas
- Dirección Estratégica de Recursos Humanos
- Coaching. (Incluye la Acreditación de la ACSTH, de la International Coach Federation)
- Dirección Financiera
- Dirección Financiera para Directivos no Financieros
- Creación y Desarrollo de PYMES
- Economía Social y Cooperativismo
- Business English (Castellano 50%, Inglés 50%)

Área dirección de marketing y ventas

- Dirección y Gestión de Marketing
- Publicidad y Social Media
- Dirección Comercial y de Ventas
- Gestión de la Comunicación Empresarial
- Protocolo Internacional y Organización de Eventos
- Digital Business

Área de tecnologías

- Dirección de Empresas Industriales y Tecnológicas
- Gestión Logística y Operaciones en el Entorno Global
- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Smart Cities: Innovación, Retos y Oportunidades

Área de gestión política y pública

- Técnicas Modernas de Dirección en la Administración Pública
- Técnicas Avanzadas de Gestión y Decisión Política

Área comercial y gerencia de empresas

- Dirección de Entidades Aseguradoras
- Dirección Estratégica de Empresas
- Estrategias de Creatividad
- Gestión de Empresas Constructoras, de Arquitectura e Inmobiliarias
- Organización Estratégica de las Empresas Turísticas
- Innovación y Liderazgo
- Herramientas Operativas de Gestión y Dirección

Área de gestión de la calidad y la seguridad

- Gestión Integral: Medioambiente, Calidad y Responsabilidad Social Corporativa
- Gestión de Riesgos y Planes de Calidad
- Gestión de la Seguridad y Salud Laboral
- Gestión Óptima de Proyectos

Área de energías

- Gestión, Eficiencia y Generación de Energía en la Empresa
- Gestión del Agua en la Empresa: Estrategias y Herramientas de Gestión
- Energía Solar y Biomasa: Mercado, Tecnologías, Costes e Impactos

2.7.3 Programa Nacional e Internacional de Becas

El Ministerio de la Juventud, en consonancia con lo que estipula la Ley, en su artículo 10 sobre política sectorial de educación, se ha propuesto “establecer políticas educativas orientadas a incrementar las posibilidades de desarrollo integral de las y los jóvenes”, por lo que se ha diseñado el Programa Nacional e Internacional de Becas con el interés de iniciar un proceso innovador y con trascendencia que fomente los niveles de educación de acuerdo a los nuevos cambios socio-económicos en nuestra sociedad y en el mundo.

Objetivos del programa

- Contribuir en la conformación de una cultura institucional juvenil que se fundamente en valores como la solidaridad, la responsabilidad y la excelencia académica.
- Promover mayores niveles de exigencia, tanto de parte de los beneficiarios como del programa, en aras de la excelencia académica y el mejoramiento de la calidad de vida estudiantil.
- Promover y garantizar el acceso a la educación superior a los estudiantes que por su condición socioeconómica así lo requieran y velar por su permanencia en las instituciones educativas.

- Sensibilizar al beneficiario acerca de sus derechos y deberes, en particular su obligación de aprovechar al máximo los beneficios del programa, así como la necesidad de hacer uso racional de los recursos institucionales.
- Promover la participación de los beneficiarios en las diferentes actividades de la vida institucional del Ministerio de la Juventud.

Principios básicos del programa

Excelencia académica: la beca en el Ministerio de la Juventud incentiva el esfuerzo y el rendimiento académico del estudiante.

Principio de colaboración: todos los jóvenes beneficiarios de algún tipo de beca deben brindar a la institución algún servicio en calidad de colaboración, en el entendido de que esto contribuye al proceso de formación integral del joven dominicano.

Principio de equidad: la distribución de los recursos institucionales destinados a becas, se hará sobre la base de las limitaciones socioeconómicas y méritos de los beneficiarios.

Requisitos para la solicitud de Becas

- Carta personal de solicitud, explicando las razones por las cuales entiende que debe ser beneficiado/a con una beca.
- Formulario de solicitud debidamente completado
- Certificado de bachiller y/o Universitario, para becas Universitarias, Post-Grados, Maestrías o Diplomados.
- Record de notas bachillerato y/o universitario.
- Dos fotos 2×2
- Copia de la Cédula
- Presupuesto General del Curso, Carrera, Post Grado, Maestría o Diplomado.
- Costo por Módulo o Semestre.

- Edad 15 a 35 años.

2.7.4 Mi Comunidad Joven

El interés institucional del Ministerio de la Juventud siempre ha sido, el que de manera sistemática se contribuya al desarrollo sostenible de la juventud dominicana y es por esto que retoma el Proyecto “Mi Comunidad Joven” que será desarrollado en los principales barrios de la parte alta de la ciudad capital. Con esta iniciativa se contribuirá al fortalecimiento de los espacios en donde los y las jóvenes manifiesten inquietudes respecto a su proyecto de vida y a las necesidades propias vinculadas a su desarrollo psicosocial.

El desarrollo del proyecto forma parte de las líneas priorizadas por el MJ en su visión de contribuir al desarrollo integral de los y las adolescentes y jóvenes.

Es de conocimiento nacional, la actual situación que enfrentan los barrios de nuestro país, en zonas urbanas y rurales, y después de reflexionar y analizar esta dura realidad y conociendo las diferentes problemáticas detectadas que afectan a las comunidades jóvenes de estos sectores, como institución nos hemos avocados a revisar este proyecto con la finalidad de aportar al desarrollo sostenible de nuestra juventud.

Este proyecto se implementara en coordinación y colaboración de las organizaciones barriales de estos sectores llámese clubes deportivos y culturales, organizaciones juveniles y escuelas del sector público de esas comunidades, todas las actividades que se realicen estarán bajo monitoreo y supervisión del Ministerio de la Juventud quien es la entidad que lidera este proyecto.

Propósito

Desarrollar alternativas y actividades que promuevan conductas no violentas en jóvenes dando respuesta así a la problemática de los barrios en materia de juventud y a las necesidades de la comunidad joven de estos sectores. De ahí que el

sistema amerite una investigación técnica, sobre juventud y violencia, incluyendo las demás problemáticas relacionados a la juventud (situación demográfica, educación, salud, empleo y vivienda). Puesto a que necesitamos conocer el nivel de delincuencia juvenil en términos porcentuales y las actividades concretas a las que están dedicados los y las jóvenes de los barrios capitalinos.

2.7.5 Emprendurismo

Una de las dificultades que más afecta a los jóvenes con actitudes emprendedoras es que no cuentan con las herramientas de capacidades técnicas y metodológicas que fortalezcan su potencial y les permita incursionar con éxito en el mundo productivo.

Otro aspecto a destacar es la optimización de los limitados recursos económicos de que dispone un joven emprendedor para iniciar su negocio, y el acceso a fuentes de financiamiento que posibiliten desarrollar su proyecto.

En tal sentido, el Ministerio de la Juventud (MJ) implementará el Programa de Desarrollo de Capacidades Emprendedoras, en el que se enmarca La Cátedra Universitaria de Emprendedurismo y Nuevas Ideas para el Desarrollo, vista como una acción estratégica de carácter interinstitucional cuya finalidad es promover temas que apoyen la competitividad, creatividad, innovación de nuevos negocios y negociaciones comerciales.

Esta Cátedra tendrá su centro de acción en las universidades nacionales, será impartida como mínimo dos veces por año y contará con la participación de expertos y consultores nacionales e internacionales cuyo ámbito de actuación y experiencia los sitúe como referencia en las áreas de su experiencia.

Esta iniciativa tiene como objetivo fomentar en los y las jóvenes universitarios/as un motivo inspirador en la búsqueda permanente del éxito personal y el desarrollo colectivo, ejercido con principios éticos y enfocado a la productividad.

La Cátedra de Emprendidurismo está dirigida fundamentalmente a estudiantes de las carreras de Mercadeo, Economía, Publicidad, Administración y Comunicación Social, que cursan estudios superiores en cualquiera de las universidades de la República Dominicana.

Cada entrega será dedicada a una importante figura nacional o internacional que a su vez será invitada a compartir sus ideas con los y las jóvenes universitarios dominicanos de cómo establecer propósitos en la vida profesional y la vinculación que debe existir entre las posibilidades de triunfar y el cultivar compromisos con la sociedad.

Es interés del Ministerio de la Juventud, como institución del Estado Dominicano rectora de las políticas públicas de juventud, proponer y promover acciones que favorezcan a la población joven. En ese sentido, el acceso al empleo digno y decente, la posibilidad de acceder a micro financiamientos y contar con la información requerida para desarrollar ideas y planes de negocios sólidos que posibiliten la inserción de los jóvenes en actividades productivas, se constituye en una prioridad.

Una respuesta contundente a la crisis económica mundial internacional y su repercusión nacional, es precisamente crear espacios y oportunidades para los jóvenes, a través de la capacitación, para incrementar sus potencialidades.

Por otra parte la ANJE, en su condición de organización de la sociedad civil viene desarrollando una agenda de actividades que promueve el desarrollo del sector empresarial en particular a los jóvenes empresarios, a través de impulsar mejores condiciones de competitividad, creación de capacidades técnicas, e impulsando el fortalecimiento institucional empresarial.

Es por ello que esta iniciativa del MJ brinda un respaldo institucional significativo en el aspecto de promover una plataforma académica integrada por jóvenes que puedan desarrollar una amplitud de mira profesional y social, que a la vez inspire la capacidad creativa y despierte nuevas esperanzas e ideales.

Debido a su interés por estos temas, la ANJE sin duda aportará sus capacidades técnicas y humanas, dado su experiencia en la construcción del diálogo y la participación. Pero además, el sector de la juventud empresarial al que con tanta eficiencia representa, se nutre del personal humano que egresan de las universidades e institutos, de manera que, promover y elevar las competencias técnicas, y mejorar los niveles creativos para la innovación y el desarrollo, es una tarea digna de defender entre el sector público y privado de nuestro país

2.7.6 Consejos de la Juventud

El Programa Nacional de Conformación de los Consejos de la Juventud (PNCCJ), es un proyecto de fortalecimiento institucional para la conformación de los Consejos Municipales y Provinciales de Juventud; el cual tiene como propósito contribuir a la solidez de las Políticas Públicas en la materia en el ámbito local, consolidando la integración, el funcionamiento y las acciones del Ministerio de la Juventud (MJ), mediante la creación e instalación de los Consejos Municipales de Juventud en cada municipio, y los Provinciales, de la República Dominicana, atendiendo a las necesidades de capacitación y apoyo de estos, enfatizando la necesidad de la descentralización de las políticas Públicas de Juventud.

Objetivo general

Coordinar en el ámbito local la formulación, ejecución y seguimiento de las Políticas Públicas de Juventud

Objetivos específicos

Definir e instrumentar una política nacional de juventud que permita incorporar plenamente a los jóvenes al desarrollo del país.

Actuar como órgano de consulta y asesoría de las dependencias y entidades de la Administración Pública, en materia de acción y coordinación de políticas de juventud de la Administración Pública Federal, así como de las autoridades estatales, municipales y del sector social y privado.

Promover en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública, en el ámbito de sus respectivas competencias, las acciones destinadas a mejorar el nivel de vida de la juventud, así como de sus expectativas sociales, culturales y derechos.

Promover en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en el ámbito de sus respectivas competencias, las acciones destinadas a mejorar el nivel de vida de la juventud, así como de sus expectativas sociales, culturales y derechos.

Propósito

Avanzar en la descentralización de recursos, atribuciones y competencias en materia de juventud, contribuir a institucionalizar el quehacer de la política de juventud a nivel local y reforzar la coordinación en la materia entre el Ministerio de la Juventud, los municipios y las provincias.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 34 de la Ley General de Juventud que sustenta la base legal para la existencia de los Consejos Municipales y con la finalidad de orientar, desarrollar y promover acciones específicas en materia de juventud.

Con el propósito de colaborar para que los integrantes de los Consejos Municipales de Juventud puedan captar la mayor información posible y a la vez esta se pueda traducir en bienestar para los jóvenes, se han elaborado los documentos didácticos y los documentos técnicos de trabajo, para obtener información específica, sobre los objetivos, estructura orgánica, acciones y facultades que permitan coadyuvar la aplicación de la política local que sobre la materia se dicten y el desarrollo de programas para lograr que la juventud participe de los beneficios que estos aporten.

Para que el programa pueda surtir el efecto esperado debemos cumplir con las siguientes etapas las cuales nos servirán para determinar cuáles serían las consideraciones a tomar en cuenta.

Etapas I. Organización e instalación: Organización en orden jerárquico de la ruta a establecer a nivel nacional de los Consejos Municipales y Provinciales. Identificación de los actores claves para la instalación de los mismos.

Etapas II. Elaboración de diagnóstico: Identificación de las informaciones básicas sobre las principales necesidades insatisfechas en esta materia.

Etapas III. Definición de las líneas estratégicas de acción: Se elaboran las líneas de base, la metodología de abordaje y las estrategias de acción para la implementación de este programa.

Etapas IV. Implementación y ejecución del proyecto de orientación. Ejecución de las acciones, monitoreo y evaluación del proyecto.

2.7.7 Equidad de Género y Desarrollo

En este sentido el Ministerio de la Juventud crea la Oficina de Equidad de Género y Desarrollo con el objetivo principal encaminar acciones para contribuir a reducir las brechas e inequidades sociales de género entre los hombres y las mujeres.

Funciones

- Asegurar y monitorear la integración de la perspectiva de género en las Instituciones y dependencias que componen el Ministerio de la Juventud (Asociaciones de Estudiantes), así como, evaluar el impacto de dichas acciones en hombres y mujeres.
- Diseñar e implementar estrategias que garanticen el seguimiento adecuado a las acciones que permitan la incorporación de perspectiva de género en el accionar del Sector de la Juventud.
- Promover las iniciativas, a nivel nacional para la integración de las perspectivas de género en las políticas públicas de juventud, contribuyendo al desarrollo humano y sostenible.
- Promover y organizar la capacitación especializada del personal responsable del registro de las estadísticas institucionales para que los datos

institucionales se produzcan desagregados por sexo e indicadores de género con la finalidad de que permitan la toma de decisión para la resolución de problemas en forma diferenciada entre hombres y mujeres.

- Elaborar el plan de trabajo anual para la incorporación de la perspectiva de género en las políticas públicas de juventud, tomando como referencia los temas nacionales y objetivos del Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género 2007-2017. (PLANEG II).
- Diseñar e implementar las metodologías, el contenido y las líneas de acción a emplearse para la incorporación del enfoque de género en las políticas nacionales de juventud.
- Elaborar y dar seguimiento a los indicadores nacionales de género en el Sector de Juventud.

2.7.8 Programas Agentes del Cambio

El Ministerio de la Juventud, en consonancia con lo que estipula la Ley, en su artículo 10 sobre política sectorial de educación, se ha propuesto “establecer políticas educativas orientadas a incrementar las posibilidades de desarrollo integral de las y los jóvenes...”, por lo que se ha diseñado el Programa Nacional e Internacional de Becas con el interés de iniciar un proceso innovador y con trascendencia que fomente los niveles de educación de acuerdo a los nuevos cambios socio-económicos en nuestra sociedad y en el mundo.

Objetivos:

- Contribuir al desarrollo integral de los jóvenes de República Dominicana mediante un sistema de valores que persiga la excelencia académica.
- Promover el libre acceso a la educación superior del país, de acuerdo a las realidades de cada demarcación y las necesidades sociales de los jóvenes.

- Prevenir la deserción de los programas de formación superior, fomentando un acompañamiento constante de parte del estado dominicano a través del ministerio de la Juventud.
- Sensibilizar al beneficiario acerca de sus derechos y deberes, en particular su obligación de aprovechar al máximo los beneficios del programa, así como la necesidad de hacer uso racional de los recursos institucionales.
- Incentivar a los beneficiarios del programa a aceptar el compromiso de construir un país mejor, retribuyéndole a la sociedad los conocimientos adquiridos por el programa de becas del Ministerio de la Juventud.

Principios Básicos:

- Excelencia académica: la beca en el Ministerio de la Juventud incentiva el esfuerzo y el rendimiento académico del estudiante.
- Principio de colaboración: todos los jóvenes beneficiarios de algún tipo de beca deben ser voluntarios de los programas de implementación de políticas de juventud ejecutadas por el gobierno dominicano.
- Principio de equidad: la distribución de los recursos institucionales destinados a becas, se hará sobre la base de las limitaciones socioeconómicas y méritos de los beneficiarios.

2.7.9 Programa Juventud Despega

Es un programa que pretende Fomentar la cultura emprendedora entre jóvenes de 15 a 35 años de edad especialmente aquellos de sectores vulnerables, conectarlos a programas de formación, acompañamiento, sostenimiento y conectarlos con instituciones para el acceso al financiamiento.

2.8 Tipo de Investigación

Se realizará una investigación descriptiva, mediante la que se evaluará la situación de la Institución en el nivel tecnológico para así poder conocer las variables que conforman la problemática planteada, a partir de ahí se desarrollará una serie de conclusiones que ayudará a tener mejores ideas para clasificarlas como mejor nos resulte.

A través de la investigación descriptiva la cual logrará medir de manera más independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés.

Por otro lado se incluirá la investigación explicativa, la cual dará respuesta a las causas que se definen en el planteamiento del problema, con lo que podremos lograr una solución completa del problema.

2.9 Metodología de la Investigación

Se utilizará el método de análisis y síntesis mediante los cuales se separaran las partes a investigar de forma individual para un mejor estudio de las mismas, con esta descomposición lograremos estudiar detenidamente cada elemento que contribuye al desarrollo de la institución y a partir de ahí evaluar qué factores inciden notablemente en el desempeño de las mismas.

A través de estos dos métodos se identificarán las características que componen cada elemento, partiendo de lo simple a lo compuesto logrando una conclusión de causa y efecto dentro de la investigación.

2.10 Herramientas

Se procederá a elaborar encuestas y entrevistas, con datos generales de los participantes y luego sobre aquellos datos y variables orientados a dar respuesta a los objetivos.

2.10.1 La entrevista

Será útil para obtener datos de los técnicos en el área, orientado específicamente a los miembros de la Dirección de tecnología de la Información y la comunicación, se elaborara un listado de preguntas complejas que permitan recolectar una información más específica y clara para determinar el problema y a través de esto lograr soluciones óptimas.

2.10.2 La encuesta

Se realizarán encuestas a los empleados de la institución basando las preguntas en los puntos clave que serán arrojados en las entrevistas al equipo técnico, utilizando los factores relevantes que puedan ser tomados en cuenta para mejorar los procesos en la institución.

2.11 Calculo de la Muestra

$$n = 187$$

$$S= 1.96$$

$$P= 50\%$$

$$Q= 50\%$$

$$e= 5\%$$

$$N= 365$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (365)}{(0.05) (365-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = \frac{3.84 (91)}{0.0025 (364) + 3.84 (0.25)} = \frac{349.44}{0.91+0.96} = \frac{349.44}{1.87}$$

n = 187

2.12 Objetivos de la Entrevista

1. Evaluar una opinión profesional sobre la situación de la Institución en relación a los sistemas de información.
2. Identificar las carencias de cada departamento para eficientar el manejo de los procesos.
3. Examinar un panorama general sobre la situación actual de la empresa.

2.13 Objetivos de la Encuesta

1. Determinar la debilidades que afectan el desenvolvimiento de los procesos en el Ministerio de la Juventud
2. Investigar sobre las necesidades no cubiertas que tienen los empleados en sus procesos internos.
3. Detectar problemas que se presenten a los empleados a la hora de realizar sus funciones laborales.
4. Conocer las expectativas de los empleados sobre el funcionamiento de los sistemas utilizados actualmente en el Ministerio de la Juventud.
5. Indagar sobre las funciones específicas de los empleados lo cual permitirá tener una idea más clara de los sistemas de información necesarios.
6. Determinar los factores que afectan el desenvolviendo de la Institución a través del manejo en sus procesos

2.14 Análisis de investigación

Tabla 1. Utiliza sistemas de información

VARIABLES	FRECUENCIA	POTENCIAL
Si	15	8%
No	172	92%
TOTAL	187	100%

Fuente 187 encuestados

De los 187 encuestados 15 personas para un 8% dicen utilizar sistemas de información, mientras que 172 personas para un 92% no lo utiliza.

Tabla 2. Cambio positivo en el manejo de procesos

VARIABLES	FRECUENCIA	POTENCIAL
Si	13	87%
No	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente 15 encuestados que utilizan sistemas de información.

De los 15 encuestados 13 personas para un 87% consideran que los sistemas de información si generan un cambio positivo en el manejo de los procesos, mientras que dos personas para un 13% dice que no genera cambios positivos

Tabla 3. Debilidades no cubiertas en su área laboral

VARIABLES	FRECUENCIA	POTENCIAL
Falta de equipos	110	53%
Falta de material gastable	15	8%
Falta de capacitación	20	11%
No se entrega información requerida a tiempo	50	27%
otros, especifique		
Falta de sistemas de información	10	5%
Limpieza	1	1%
Falta de espacio	8	4%

Fuente 187 encuestados, podían elegir varias opciones

De los 187 encuestados identificaron varias debilidades que según los datos suministrados afectan el desenvolvimiento en su área laboral, 110 personas para un 53% coincide que la falta de equipos limita el desarrollo de las tareas en el tiempo real, mientras que 50 personas para un 23% dice que no se entrega la información a tiempo porque no están las herramientas necesaria para ofrecer un trabajo en tiempo real, luego 20 personas para un 11% considera que la falta de capacitación es una debilidad ya que el empleado requiere desarrollar aptitudes y habilidades que le permitan mejor desempeño en su área laboral y 15 personas para un 8% considera que la falta de material gastable.

Los encuestados tenían la opción de mencionar otras debilidades y especificarlas para lo que 10 personas para un 5% menciona la falta de sistemas de información, 8 personas para un 4% falta de espacio y 1 persona para 1% falta de limpieza.

Tabla 4. Problemas que presenta en el área laboral

VARIABLES	FRECUENCIA	POTENCIAL
Toma mucha tiempo entregar la información	100	53%
Los expedientes llegan incompletos	50	27%
Errores en los documentos	40	21%
Desplazamiento de un departamento a otro frecuentemente	50	27%

Fuente 187 encuestados, podían elegir varias opciones

De los 187 encuestados 100 personas para un 42% dice que toma mucho tiempo la entrega de información siendo uno de los problemas que se presenta en el área laboral, 50 personas para un 27% considera que los expedientes llegan incompletos generando problemas y retazos en los procesos, 50 personas para un 27% corresponde al desplazamiento de un departamento a otro y 40 personas para un 21% a los errores que presentan los documentos.

Tabla 5. Manejo de procesos en el ministerio de la juventud

VARIABLES	FRECUENCIA	POTENCIAL
Excelente	5	3%
Bueno	10	5%
Regular	122	65%
Muy mal	50	27%
TOTAL	187	100%

Fuente 187 encuestada.

De los 187 encuestados 122 personas para un 65% considera que el manejo de los procesos en el Ministerio de la Juventud es regular debido a las debilidades y problemas del área laboral, mientras que 50 personas para un 27% lo describe como muy mal, 10 personas para un 5% lo considera bueno y 5 personas para un 3% lo considera excelente.

Tabla 6. Factores que impactan el desenvolvimiento de los procesos

VARIABLES	FRECUENCIA	POTENCIAL
Implementación de sistemas de información	80	42%
Capacitación del personal	50	27%
Inversión en equipos y maquinarias	70	37%
Asignación de mucho personal	0	0%

Fuente 187 encuestados, podían elegir varias opciones

De los 187 encuestados 80 personas para un 42% considera que la implementación de sistemas de información es el que más impacta el desenvolvimiento de los procesos, seguidos por 70 personas para un 37% correspondiente a la inversión en equipos y maquinarias y 50 personas para un 25% a la capacitación del personal.

Tabla 7. Departamentos que requieren atención en la mejora de los procesos

VARIABLES	FRECUENCIA	POTENCIAL
Departamento de ejecución de programas	90	48%
Dirección de compras	15	8%
Dirección jurídica	30	16%
Dirección recursos humanos	70	37%
Dirección financiera	20	11%

Fuente 187 encuestados, podían elegir varias opciones

De los 187 encuestados 90 personas para un 48% considera que el departamento de Ejecución de programas requiere la mayor atención en cuanto al tema de la mejora de los procesos, seguido por 70 personas para un 37% de la Dirección de Recursos Humanos, luego 30 personas para un 16% eligieron la Dirección de Jurídica, 20 personas para un 11% Dirección Financiera y finalmente 15 personas a la dirección de compras con un 8%.

Tabla 8 es necesario implementación de sistemas de información

VARIABLES	FRECUENCIA	POTENCIAL
Si	148	79%
No	39	21%
TOTAL	187	100%

Fuente 187 encuestados, podían elegir varias opciones

De los 187 encuestados 148 personas para un 79% considera necesario la implementación de sistemas de información, mientras que 39 personas para un 21% considera que no es necesario.

Tabla 9 sexo

VARIABLES	FRECUENCIA	POTENCIAL
Femenino	78	42%
Masculino	109	58%
TOTAL	187	100%

Fuente 187 encuestada

De los 187 encuestados 78 personas para un 42% son mujeres y 109 personas para un 58% son hombres.

Tabla 10 edad

VARIABLES	FRECUENCIA	POTENCIAL
18-25	80	42%
26-30	79	42%
31-35	28	16%
TOTAL	187	100%

Fuente 187 encuestada

De los 187 encuestados 80 personas para un 42% oscila en un rango de edad de 18-25, 79 personas para un 42% entre 26-30 y 28 personas para un 16% de 31-35.

2.15 Análisis de la Encuesta

Luego de realizar encuestas a 187 empleados del ministerio de la juventud donde 58% eran hombres y el 42% mujeres, entre rangos de edades de un 42% entre 18-25, el otro 42% 18-25 y 16% de 31-35 obtuvimos el siguiente análisis.

Por los resultados obtenidos se puede concluir que un porcentaje muy bajo de empleados del Ministerio de la Juventud utilizan sistemas de información, a pesar de esto la mayoría de los que lo utilizan consideran que los sistemas de información representarían buenos resultados en el manejo de los procesos inyectándole eficacia y rapidez, esto mejora la comunicación entre los departamentos y rendimiento institucional.

La tabla 3 arroja que la mayor debilidad que se presenta en el Ministerio es que no cuenta con los equipos necesarios para realizar sus labores cotidianas y que las condiciones de trabajo realmente no eran las más satisfactorias, expresaban que el mayor fallo se encontraba en el área de servidores, muchos encuestados se quejaban que muchas veces estaban realizando algún trabajo y cuando la luz se iba se apagaba todo, lo que quiere decir que si por algún descuido no guardaron el trabajo la perdían y tenían que volverla hacer, esto le generaba pérdida de tiempo y atraso no pudiendo así entregar la información a tiempo, otros decían que muchos equipos se habían dañado por esta misma causa, también comentaban que tenían que estar moviéndose a otros departamentos a tirar copias e impresiones porque no requerían de impresoras, a esto alegaban que cada departamento debe tener sus equipos porque el sacar información de un departamento a otro podría generar escape de datos confidenciales a los que no todo el mundo debe tener acceso.

Tomando como partida lo antes expuesto la segunda debilidad más relevante coincide con que la información no se entrega a tiempo porque no están las herramientas necesarias para ofrecer un trabajo en tiempo real, por otro lado expresaron que la falta de capacitación es una debilidad ya que el empleado requiere desarrollar aptitudes y habilidades que le permitan mejor desempeño en su área laboral lo cual no se estaba llevando a cabo, hasta que entro la nueva gestión.

Para la mejora de los procesos siempre es importante identificar cuales problemas se presentan en el área laboral, para de esta forma tratar de mitigarlos, la tabla 4 arroja la respuesta de los encuestados a este planteamiento, como mayor problema la entrega a tiempo de la información a lo cual expresaban que se debía a las debilidades no corregidas mencionadas más arriba las cuales afectaban el desarrollo de los procesos, entrega de expedientes incompletos y errores.

Según los resultados obtenidos en la tabla 5 sobre el manejo de procesos en el Ministerio de la Juventud arrojo que la mayoría de los encuestados consideran regular el manejo de los procesos debido a las debilidades y problemas que a la fecha se presentan en el área laboral y que no han sido corregidos, mientras que el segundo por ciento más relevante expreso que están mal porque no existen las herramientas que permitan desarrollar un trabajo con eficacia, consideraban que era urgente la implementación de sistemas se alimentaran con las bases de datos que existía en cada departamento ya que mensualmente deben entregar reportes de cada proceso que se lleva a cabo en los diferentes departamentos y que reporten consumo de los recursos, destacaban que es muy importante para el actual gobierno del Presidente Danilo Medina periodo 2016-2020 la transparencia que solo se logra a través de sistemas de información, ya que estos van regulados por los entes designado por el poder ejecutivo.

Según los resultados obtenidos en la tabla 6 sobre los factores que impactan el desenvolvimiento de los procesos, arrojo que la mayoría de los encuestados coinciden que la implementación de sistemas de información impactarían notablemente porque permitiría más eficacia y rapidez en la realización del trabajo además un enlace entre todos los departamentos generando mejor rendimiento, por otro lado expusieron que invertir en equipos y maquinarias es el segundo factor más impactante ya que hay que tener las herramientas necesarias para poder implementar sistemas que lo complemente, también según la encuesta es importante capacitar al personal para que tengan las habilidades y aptitudes requeridas para su desempeño adecuado en el puesto o área que le corresponde.

La tabla 7 enfocada en los departamentos que requiere atención para la mejora de procesos, arroja que el departamento de ejecución de programas es el departamento que requiere mayor atención ya que es donde se concentra la mayor actividad de la institución y es el que debe alimentar a los demás, continuando con el departamento de Recursos Humanos en el que los encuestados otorgan el segundo lugar ya que consideran que es donde se le da la soporte al personal en tema de capacitación además de evaluación de desempeño llevando así un control riguroso de los expedientes de los empleados, en el tercer lugar el departamento de jurídica en el cual consideran que se maneja todo lo referente a la parte legal que le da soporte ante la transparencia y cumplimiento de la ley en todos los procesos. Conjunto a los puntos expresados anteriormente los encuestados expresaron que la Dirección de Compras y Dirección de Financiero necesitan seguir mejorando, pero que hasta el momento son de los pocos que trabajan con sistemas de información por lo tanto logran eficiencia en casi todos sus procesos.

Finalmente en la tabla 8 la mayoría de los empleados encuestados consideran que si es necesaria la implementación de sistemas de información en vista de que se han observado que se necesita cambios significativos que mejoren los procesos.

2.16 Análisis de la entrevista

Esta entrevista fue aplicada al Director, administrador de sistemas y encargado de soporte técnico del departamento de la tecnología de la información y comunicación, la cual arrojó los siguientes datos.

En base al estado en que se encuentra la institución, los técnicos expresaron que se encuentra en proceso de automatización interna y externa enlazados a la plataforma web y demás departamentos, comentaron que han observado varias debilidades en las diferentes áreas de la institución como es mal servicio al cliente, infraestructura, mal servicio de soporte y respuesta tardía a las solicitudes de información lo cual afecta el rendimiento de la misma.

Desde un punto de vista más profesional los entrevistados opinaron que los sistemas de información son esenciales ya que permite incrementar la productividad y genera fluidez en los procesos además que es una tendencia actual que están utilizando las organizaciones para cumplir con los requerimientos y metas de las mismas.

Los datos de la entrevista arrojaron que los técnicos consideran que los sistemas de información son necesarios en las organizaciones que manejan procesos ya que a través de ellos se refleja un cambio positivo en cada área de la institución, además que es más fácil obtener procesos con más facilidad y definitivamente permiten avances significativos y mejoras.

Explican que aunque están tomando medidas para mejorar los procesos internos de la institución requiere fondos cuantiosos para lograr cambios significativos, actualmente se encuentran realizando un levantamiento en todas las áreas además de implementando mejoras con los recursos y herramientas disponibles.

En base a los sistemas de información expresaron que son en gran manera útiles para el manejo de procesos de forma eficiente, principalmente para la entrega

de información a tiempo y que con esto se lograría eliminar muchas debilidades que afectan el desenvolvimiento de los procesos, comentan que la implementación de estos sistemas se ha vuelto una tendencia en la actualidad ya que la globalización lo va exigiendo e imponiendo formas más fáciles de hacer las cosas, además de ahorro de tiempo a las cuales hay que adaptarse.

Desde el punto de vista técnico enumeran como ventajas de la implementación de sistemas de información lo siguiente, permiten fácil acceso a la información, óptimo manejo de los procesos internos, civilización de la comunicación entre un departamento y otro, soporte técnico automatizado todo lo antes mencionado desemboca en ofrecer un mejor servicio al ciudadano.

En la entrevista mencionaron que dentro del levantamiento que se está realizando es que están identificando los sistemas que consideran necesario para cada área, hasta el momento expresaron que tienen claro que el departamento de ejecución de programas requiere un sistema que permita manejar una base de datos enlazada donde se pueda obtener el estatus e información de un becado con solo una búsqueda y que esta misma información pues estar conectada con los demás departamentos correspondientes.

Dentro del área de Recursos Humanos consideran que requiere un sistema que maneje la información de cada empleado actualizada e integrada esto ayudaría a reducir archiveros y a tener más espacio libre además lo más importante control sobre la información y facilidad a la hora de responder cualquier solicitud.

Por otro lado comentan que el departamento de Planificación es el encargado de rendir informes y presentar los resultados en base a las metas anuales propuestas, en este caso necesita mensualmente un informe por departamento de lo ejecutado, esto sería más fácil si la información estuviera enlazada por medio de sistemas integrados además que fluiría de forma real y sin alteraciones.

Como recomendación final comentaron que esto solo se lograría si se le asignan los recursos requeridos por el departamento de tecnología de esta forma se integrarían sistemas que estimulen el crecimiento de la institución.

2.17 Diagnóstico

A través de las encuestas realizadas a empleados del ministerio de la juventud y las tres entrevistas al personal técnico, a continuación se presenta un diagnóstico sobre un análisis de lo expresado sobre la implementación de automatización de procesos a través de los sistemas de información.

Según los encuestados y entrevistados en su mayoría consideran que es sumamente necesaria la integración de los sistemas de información, porque ofrecen información con rapidez y veracidad para apoyar la toma de decisiones y el control de la institución.

Un acceso rápido a la información permite mejorar los tiempos de entrega y esto se traduce a mejorar el resultado en el servicio a los usuarios, es importante destacar que esta información precisa, ayuda a alimentar los indicadores y así saber si se cumple o no con las metas y objetivos establecidos, detectando fallas y estableciendo controles.

Es notable que hay más interés en la creación de nuevos procesos de trabajo debido a que brindan facilidad para la obtención de información y se hace más efectiva la comunicación entre los procesos y por tanto en los grupos de trabajo generando resultados ágiles y confiables.

Por otro lado, los encuestados resaltaron que es de suma importancia abastecer los departamentos de los equipos necesarios para poder comenzar el proceso de reestructuración a la que va encaminada la institución, en conjunto con lo que expresaron los técnicos sobre que el primer paso es equipar el departamento de servidores con las herramientas necesarias además de las áreas con carencias.

Es importante tomar en cuenta el tema de la capacitación del personal lo que ayudara al empleado a desarrollar sus habilidades para integrarse al avance en que va encaminada la institución, y de esto están consciente los encuestados y técnicos ya que no se puede enfrentar a lo que no se conoce, sin primero un entrenamiento adecuado que le permita generar un rendimiento activo.

Expresaron que el identificar por departamento las necesidades de cada uno ayudara a corregir errores desde la raíz, partiendo de lo particular a lo general, lo que permite reforzar cada área para luego unificar y medir los avances.

En conclusión, luego de realizar las encuestas y entrevistas finalizaron en que los sistemas de información son necesarios en el Ministerio de la Juventud para mejorar los procesos además de mejorar calidad del servicio, eficiencia y transparencia permitiendo mejores resultados.

CAPITULO III PROPUESTA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL MINISTERIO DE LA JUVENTUD.

En el siguiente capítulo se desarrollará la propuesta a implementar en el Ministerio de la Juventud para la mejora de los procesos a través de los sistemas de información, en esta parte se explicara detalladamente cómo se implementara y todo lo que engloba esta nueva propuesta y cuales beneficios a corto y largo plazo generara.

Por otro lado, definiremos los objetivos y las estrategias que se buscan cumplir a través de los sistemas de información que se van a implementar en el tema de mejoras de los procesos, a través de la automatización e implementación de mejoras y estrategias para un mejor funcionamiento.

3.1 Descripción del Proyecto

Este proyecto tiene como finalidad principal presentar una propuesta de calidad que permita mejorar los procesos que se realizan en las diferentes áreas del Ministerio de la Juventud, además de ponerse al corriente con las acciones de automatización que viene desarrollando desde el año 2016 el Ministerio de Hacienda en conjunto con la Dirección General de presupuesto y el Programa de Administración Financiera Integrada (PAFI), la funcionalidad de este proyecto irá dirigida a la mejora de los procesos a través de la automatización, lo que quiere decir implementación de sistemas de información que permitan mejor funcionamiento y eficiencia ante la respuesta y servicio al ciudadano, además de cumplir con los niveles de transparencia de los fondos públicos exigidos por el poder ejecutivo.

La propuesta consiste en desarrollar sistemas de información según las necesidades de cada área, mediante tecnologías de software que cuente con los componentes esenciales para manejar eficientemente los procesos de la institución.

La idea principal es crear enlaces entre un departamento y otro que permita unificar toda la información por áreas, lo cual se consigue desarrollando una estructura modular donde se controla los datos de cada área que corresponde, además que puede comunicarse con otros módulos utilizando una estrategia centralizada, interactuando a través del servidor.

A través de estos sistemas de información lo que se busca es tener control y el acceso de cada departamento a cualquier información de forma rápida y de esta forma poder saber el estado o situación de la institución.

3.2 Objetivos del proyecto

Responder a las exigencias actuales de los órganos rectores en cuanto a manejo de los procesos.

Incorporar a los miembros de la Institución en la mejora de la calidad de los procesos

Contribuir a la satisfacción y motivación del personal a través de la capacitación

Ofrecer un servicio a la ciudadanía de calidad

Prevenir fallas a tiempo para que así no afecte el desenvolvimiento de los procesos.

Controlar todas las actividades englobadas en un solo sistema de información

Ofrecer información de calidad en tiempo real

Interactuar con los demás departamentos, permitiendo mejor comunicación para la toma de decisiones y mejoras en los procedimientos.

3.3 Estrategias

Mantener comunicación con los órganos rectores

Levantamiento por departamento de las necesidades de capacitación por empleado.

Reuniones mensuales de seguimiento a los proyectos en marcha por parte de la autoridades máxima por departamento y este le comunique a la máxima autoridad de la institución los resultados.

Dar seguimiento a las solicitudes por parte de los ciudadanos

Llevar un control de todos los procesos que permita identificar anomalías.

Asistir a todos los talleres de sensibilización ofrecidos por los órganos rectores con el fin de mantenerse actualizados

Trabajar en base a matrices de desempeño

Comunicar en las reuniones mensuales cualquier inquietud o variante que sea importante en el desempeño de la institución.

3.4 Tácticas

Realizar un plan anual de los cursos a impartir por departamento para de esta forma cubrir las necesidades de los empleados en tema de capacitación a partir de ahí se le dará seguimiento por áreas para ir retroalimentado y determinar cualquier otra debilidad, este reporte deberá entregársele a la Dirección de recursos humanos la cual programara los talleres según corresponda.

Desarrollar matrices donde se desplieguen indicadores que permitan medir el desempeño por departamento en base a los objetivos y metas establecidas, estas matrices se presentaran en las reuniones que corresponden hacerse a final de cada mes para darle seguimiento al cumplimiento de las metas, en esta se expondrán los resultados y se presentaran sobre la mesa opiniones y soluciones antes cualquier problema o debilidad. El fin de estas reuniones será evaluar el cumplimiento de los objetivos por áreas y buscar mejorar continuas.

Implementar buzón de quejas y sugerencias que permitan ofrecer un mejor servicio, conocer las fortalezas y debilidades que tiene la institución y de esta forma poder mejorar y potencializar lo que está dando resultados. Es importante que el

usuario cuente su experiencia porque así se evalúa la institución desde lo externo, algunas veces se piensa que se están haciendo las cosas bien y no es así, siempre se puede mejorar y buscar nuevas formas de hacer las cosas, esto ayuda considerablemente a obtener mejores resultados y en definitiva a ofrecer un servicio de calidad.

Evaluar frecuentemente el manejo de los procesos que permita prevenir errores, llevando un control por área de las actividades realizadas. Dar seguimiento a los procesos es la única forma que hay para saber qué tan eficiente y cuales partes hay que mejorar, es por eso que los supervisores por áreas deben estar pendientes antes cualquier suceso y verificar cada cierto tiempo.

Buscar facilitadores que expliquen a nivel general a los empleados que son sistemas de información, su importancia y ventaja que traerá su implementación a la empresa, ya que para poder sacarle el mayor provecho y tener éxito con esta nueva herramienta, primero hay que conocerla y capacitar a quienes trabajara con ella directamente.

Generar incentivos en base al desempeño laboral, esto motivara mucho al empleado lo cual se reflejara en su trabajo, los recursos humanos son la base de cada institución es importante que se sientan cómodos y dispuestos para que de esta misma forma se puede transmitir en acciones favorables para el crecimiento de la Institución.

3.5 Descripción del sistema a implementar

El sistema que se implementara es el Dynamics 365 con el cual se adaptaran soluciones a las necesidades que presenta la institución, incluyendo las funciones de servicio al cliente, finanzas, recursos humanos y automatización de los procesos que se imparte en la institución con el objetivo de aprovechar las aplicaciones diseñadas específicamente para cada necesidad.

La transformación digital que trae consigo Microsoft Dynamics 365 se desarrollara a través de la nube que ofrece CRM Y ERP lo que hacen posible tener todo en un solo lugar, integrando los resultados de cada departamento en uno solo, esto permitirá impulsar el crecimiento de la organización ofreciéndole la solución que requiere para obtener resultados óptimos en base a sus objetivos.

Es importante destacar que Microsoft Dynamics 365 se adapta a las herramientas que ya usa la institución como es el caso de Excel y Outlook lo que si hace es mejorarlo en base a su funcionamiento e integrarlo, además aporta apoyo ante las tomas de decisiones ya que el sistema permite predecir necesidades, aumentar la eficacia y optimizar los proceso haciendo la institución más inteligente y adaptable.

La integración con Office 365 es fácil, especialmente con Outlook. Por ejemplo, cuando un correo electrónico llega de un proveedor, puede enviar documentos, incluyendo cotizaciones de precios y facturas, directamente desde Outlook. Actualizar un documento para modificar cantidades o aplicar un descuento también se puede hacer sin salir del correo electrónico y enviárselo a varios clientes por correo electrónico, puede ver fácilmente los documentos relacionados, las oportunidades y el estado de la cuenta de todos los destinatarios en la barra lateral.

Permite elegir las aplicaciones que necesita en el momento, además de ir incorporando más a medida vaya creciendo y solo pagara por lo que necesita, ayudándole a hacer lo mejor para su empresa.

Lo que se busca con esta propuesta es mejorar los procesos que se llevan a cabo en el Ministerio de la Juventud a través de la automatización de los mismos, además de integrar la información entre un departamento y otro generando reportes generales que sirvan de guía al momento de tomar decisiones.

Por otro lado esta propuesta está enfocada en eficientar y transformar la institución a nivel de planificación, operaciones, gestión de recursos humanos, nominas, compras ente otros, las instituciones están en una era digital muy determinantes y están llamada a la mejora continua, los usuarios exigen más y se tiene que estar preparado para poder ofrecer un servicio de calidad.

Es importante destacar que aunque la propuesta va enfocada a mejorar la institución en temas de objetivos y metas también otra de su finalidad es generar cambios notables en el sector público, donde se vea que si se puede ofrecer un servicio de calidad que beneficie a los ciudadanos y que a partir de ahí estos puedan utilizar estas herramientas en bien de su patria, también como institución que sirve a jóvenes y futuros profesionales de este país, es importante encaminarlos y ofrecerles las mejores oportunidades y servicios desde este centro que tiene como único objetivo motivar a su crecimiento en todas las áreas.

3.6 Características de Microsoft Dynamics 365

A través de Microsoft Dynamics 365 lo que se busca es mejorar los resultados a través de una gestión inteligente de los procesos, además de ofrecer calidad al usuario siendo más eficaz y productivo.

- Es adaptable a la necesidades que tenga cualquier organización
- Ofrece varios módulos dependiendo de la necesidad de la empresa y en este caso solo paga por la aplicación que necesite.
- Capacidad de proporcionar apreciaciones en base a los resultados que emite y del área a la cual este enfocado.
- Los usuarios pueden acceder a todas las aplicaciones o características que el empleado en un rol determinado precisa.

3.7 Componentes Microsoft Dynamics 365

Para funcionar eficientemente el sistema Microsoft Dynamics 365 trae consigo dos software principales que le permiten cumplir con las funcionalidades y objetivos a los cuales va dirigido, según son detallados y descritos a continuación:

3.7.1 CRM

Es un software que se maneja a través de una nube de Microsoft y puede tener acceso a cualquier lugar, contiene un sin número de aplicaciones que ayuda a la empresa a poder gestionar muchos de los procesos que la conforman.

El software de CRM es utilizado en organizaciones de cualquier tamaño y es mayormente requerido para administrar la relaciones entre la empresa y el cliente o en este caso el usuario que es quien recibe el servicio como derecho que le

corresponde por lo tanto CRM va enfocado en la relación entre la empresa y quienes reciben el servicio que esta ofrece.

CRM está diseñado para ayudar a las empresas a cumplir con los objetivos generales de la gestión de relaciones con clientes. El software CRM de hoy es altamente escalable y personalizable, permitiendo a las empresas obtener información de clientes, Ver las oportunidades de negocio con análisis predictivo, agilizar las operaciones y personalizar el servicio al cliente basado en el historial conocido del cliente y las interacciones previas con su negocio.

3.7.2 EPR

Este software permite la gestión de procesos además de poder utilizar aplicaciones integradas para la gestión de una organización con funciones automatizadas. La integración de diversas facetas como planificación, desarrollo, fabricación, ventas en una sola base de datos permite un trabajo más eficiente.

El software ERP está diseñado para utilizarse en grandes empresas que requiera de equipos para analizar datos, dentro de sus objetivos esta facilitar e efficientar el flujo de información para mejorar las decisiones empresariales que permita a la institución una visión más clara en cuanto a sus indicadores y un rendimiento en tiempo real.

3.7.3 Módulo para el área de Recursos Humanos (STAFF-M)

Sistema de administración de recursos humanos para los municipios, permite guardar, organizar y acceder información de la gestión humana además que maximiza tiempo y recursos económicos.

A través del STAFF-M se lograra mayor efectividad de los recursos humanos, esto redunda en un aumento en la mejor utilización de la data, permite tener mejores

controles en elementos tales como la asistencia, la acumulación los procesos de recursos humanos y reportes más complejos y certeros.

La integración entre los módulos le permite trabajar con la información en tiempo real, redundando en un mejor de su información como se detalla a continuación:

- Mejora visibilidad de datos
- Experiencia del usuario
- Procesos de negocios para manejar leyes y reglamentos
- Navegación
- Manejo de reportes
- Integración con nominas
- Permite el manejo de los siguientes módulos
- Empleados
- Información demográfica de empleado
- Acciones de recursos humanos
- Nombramientos
- Extensiones
- Cambios de salario
- Licencias y suspensiones
- Cambio de jornada
- Terminaciones
- Historial de nombramientos, jornadas y salario
- Cartas de verificación de empleo, juramento y solicitud de licencias
- Adiestramiento
- Documentos
- Licencias profesionales
- Preparación académica

Puestos

En este módulo se mantiene todo relacionado con la definición del puesto asociado al empleado que va a ser nombrado.

- Ubicación
- Estructura organizacional
- Clase

Configuraciones

El módulo de configuraciones contiene todo aquello que utiliza STAFF-M a las Opciones y reglas del sistema.

- Definición de licencias
- Listas de selección
- Seguridad del sistema

Manejo del tiempo

- Importación automática de los ponchadores
- Ponchadores que se comunican directo a la nube sin necesitar ningún sistema intermedio haciendo el mantenimiento más eficiente.
- Utiliza lector biométrico para el reconocimiento del ponche
- Habilidad de acotar los ponches al horario de empleado desde el reloj ponchador.
- Vista de registros del reloj desde el sistema de ponchadores
- Entrada de asistencia de asistencia manual: un mantenimiento manual de la asistencia entrando la misma por tiempo usados o trabajado para empleados que no ponchan.

3.7.4 Módulo de compras SIMA

Provee funcionalidades para el manejo de los procesos de adjudicación en el ciclo de adquisición de bienes y servicios.

- Catálogo de artículos
- Registro de subastas
- Registro de adjudicación de cotizaciones
- Integración con compras y presupuesto
- Niveles y flujo gramas de aprobación configurables
- Manejo de inventario interno disponible

Características

- Facilita la adjudicación del suplidor siguiendo los reglamentos establecido.
- Provee funcionalidades para el manejo de las compras y las obligaciones de presupuesto relacionadas
- Provee funcionalidades para el manejo de cuentas por pagar y los desembolsos de suplidores.
- Provee funcionalidades para el manejo de contabilidad y finanzas de las operaciones municipales.
- Provee funcionalidades procesos de las conciliaciones bancarias automatizadas.
- Integración en los módulos de nominas
- Integración de los relojes ponchadores para el manejo automatizado de asistencia.
- Cálculos automatizados de licencias y vacaciones

3.7.5 Módulo Juventud 360

Este módulo lo que busca es tener una base de datos que permita tener perfil de cada joven becado después de graduarse la cual será alimentada por los módulos correspondientes, esto servirá para que cada joven luego de graduarse cuente con una oportunidad de empleo que sea canalizada por el Ministerio de la Juventud.

Una de las preocupaciones más grandes de los jóvenes hoy día es conseguir empleo luego de culminar sus estudios, a través de este módulo la institución manejará los perfiles de los graduados para que al momento de que se solicite algún personal para cubrir vacantes en base a los requisitos sea tomado de esta base de datos.

3.8 Ventajas de la implementación de Microsoft Dynamics 365

Transforma tus productos: al integrar la tecnología en el desarrollo de los productos permite una inteligencia digital a través de la cual se generan nuevos conocimientos para hacer de los procesos cada vez algo mejor.

Optimiza las operaciones: ayuda a reducir gastos innecesarios, además de crecer, evolucionar y transformarse a través de aplicaciones que trabajan en conjunto para mejorar áreas específicas de la empresa.

Adaptabilidad: ofrece aplicaciones fáciles de usar, en una única visión de datos englobados en una sola plataforma para el crecimiento empresarial.

Productividad: ayuda a los empleados a trabajar eficazmente.

Inteligente: ofrece el conocimiento a los empleados para mejorar la toma de decisiones además de las herramientas que necesitan para dar lo mejor de ellos garantizando resultados excelentes.

Mejora servicio al cliente: proporciona información de calidad en tiempo eficaz, permitiendo así responder en tiempo real a las solicitudes de los mismos.

Integración a era digital: debido a los cambios de la era actual las organizaciones deben relacionarse con la tecnología y buscar formas más fácil e integradas de hacer las cosas, otorgándole ventajas competitivas y aperturas a nuevas posibilidades de negociación entre una y otra.

3.9 Recursos

Son los recursos de los que requiere la propuesta para alcanzar los objetivos establecidos tanto en la implementación de alguna herramienta como en la empresa en sí, dentro de ellos están los recursos humanos, recursos tecnológicos y los recursos financieros que son los que permiten adquirir el servicio que llevara a conseguir los objetivos de la propuesta y a facilitar el cumplimiento como tal de los objetivos de la institución, para lo que es importante contratar y adquirir nuevas herramientas que hagan esto posible.

En vista de la importancia que tienen los recursos para la empresa, es vital que exista un manejo óptimo y eficiente de estos recursos, dándole seguimiento a su funcionamiento para lograr los objetivos de la organización.

3.9.1 Recursos Humanos

Gestionar los recursos humanos incluye capacitación del personal, evaluación de desempeño, contratación de personal y es lo que le permite funcionar y alcanzar las metas ayudando a que los empleados estén en la misma sintonía de la empresa, procurando que los puestos estén ocupados por personas que cuenten con las capacidades y habilidades requeridas además que estos se encuentren satisfechos y motivado y por lo tanto que se esfuercen a cumplir las metas de la organización.

Para que esta propuesta funciones se necesita contratación de personal más capacitado en la dirección de tecnología de la información que oriente a los empleados en cualquier inquietud que estos presenten, además para dar soporte en las áreas.

En la incorporación del nuevo personal al área de tecnología de institución se debe identificar el perfil de la persona que se requiere para cubrir el puesto, evaluándolo a través de pruebas y entrevistas contratando a lo más idóneos y a partir de ahí capacitarlo para adaptarlo a su puesto y a la empresa.

Deben enfocarse en la capacitación tanto de los técnicos como del personal en general que le permita entender y conectar con las nuevas herramientas, para que de esta forma puedan sacarle el mayor provecho.

3.9.2 Perfil personal técnico

Entre 28 y 35 años de edad

Licenciado en sistema de información

Más de 5 años de experiencia en el área

Experiencia en programación

Conocimiento avanzado de office

Disponibilidad de traslados a nivel nacional

3.9.3 Principales funciones a desarrollar

Elaborar guías de funcionamiento a través de la ejecución de políticas

Apoyar al usuario ante cualquier operación o adecuación de un servicio informático

Administrar las páginas web de la institución

Instalación y mantenimiento de Software

Configuración de componentes internos o externos

Control de copias de seguridad de la información con sensibilidad para la empresa

Detección y eliminación de virus

Inventario y control de hardware y Software

3.9.4 Entrenamientos

La capacitación es esencial para cualquier tipo de empresa ya que le permite tener a sus colaboradores el aprendizaje necesario que le asegure una correcta implementación de las estrategias, además de un desempeño adecuado para cumplir con lo que se busca en la organización.

Los empleados con acceso a programas de capacitación y desarrollo tienen la ventaja sobre los empleados de otras empresas que se quedan a buscar oportunidades de capacitación por su cuenta. La inversión en la formación que una empresa hace muestra a los empleados que son valorados. El entrenamiento crea un lugar de trabajo de apoyo. Los empleados pueden tener acceso a la formación que no habría conocido o buscado. Los empleados que se sienten apreciados y desafiados a través de oportunidades de formación pueden sentir más satisfacción hacia sus puestos de trabajo.

Un empleado que recibe la formación necesaria es más capaz de realizar su trabajo. Se vuelve más consciente de las prácticas de seguridad y procedimientos adecuados para las tareas básicas. El entrenamiento puede también construir la confianza del empleado porque ella tiene una comprensión más fuerte de la industria y de las responsabilidades de su trabajo. Esta confianza puede empujarla a realizar aún mejor y pensar en nuevas ideas que le ayudan a sobresalir. La formación continua también mantiene a sus empleados a la vanguardia de los desarrollos de la industria. Los empleados que son competentes y en la parte superior de los estándares cambiantes de las organizaciones ayudan a su empresa a mantener una posición como un líder y fuerte competidor dentro de la industria.

3.9.5 Recursos Tecnológicos

Los recursos tecnológicos son parte fundamental para esta propuesta porque en ellos se engloba todas las herramientas que se requieren para lograr la eficiencia en los procesos, además de facilitar las tareas del personal por área lo que se refleja en el resultado general de la institución.

3.9.6 Recursos Financiero

Los recursos financieros son aquellos que requiere la empresa para poder adquirir un servicio además de cumplir con sus obligaciones dependiendo de la actividad a la que se dediquen.

En el caso del ministerio de la juventud es una institución que recibe fondos del ministerio de hacienda por lo que cualquier gasto es regulado por órganos rectores en este caso la Contraloría General de la República, auditable por la cámara de cuentas, lo que quiere decir que a la hora de realizare cualquier compra debe estar claramente estipulado y cumplir con los requisitos que se le solicitan.

A continuación el presupuesto que contiene la descripción de cada herramienta con su precio unitario y lo que sería total anualmente, tomando en consideración que por el tipo de producto los montos son en dólares.

Presupuesto implementación software Dynamics 365

Descripción	" SaaS Cloud"				
	Precio Unitario Mensual	Cantidad	Total Mensual	Total Año 1	Total Año 1
Licenciamiento					
Juventud 360 Cal Server	US\$2,000	1.00	US\$2,000	US\$24,000	US\$72,000
STAFF Cal Server	US\$2,000	1.00	US\$2,000	US\$24,000	US\$72,000

Juventud 360 Cal User	US\$139	6.00	US\$834	US\$10,008	US\$30,024
STAFF Cal User	US\$139	9.00	US\$1,251	US\$15,012	US\$45,036
Licencias MSFT SQL	Incluido				
Mantenimiento MSFT SQL	Incluido				
Licencias MSFT Windows Server	Incluido				
Mantenimiento MSFT Windows Server	Incluido				
Licencias MSFT Exchange Server	Incluido				
Mantenimiento MSFT Exchange Server	Incluido				
Certificados SSL y Dominios	Incluido				
Hardware					
Servidores SQL	Incluido				
Servidor Reporting Services	Incluido				
Servidores Web Services	Incluido				
Servidor ADFS	Incluido				
Servidor Exchange	Incluido				
Servidor Domain Controller	Incluido				
Ambiente Virtual Desarrollo y Prueba	Incluido				
"Load Balancing"	Incluido				
Servicios					
Adiestramientos	Incluido				
Soporte de Respuesta a través "Help Desk" Max 20 hrs mensuales	Incluido				
Juventud 360 "upgrades"	Incluido				
Instalación y administración "upgrades" Juventud 360	Incluido				
STAFF "Upgrades"	Incluido				
Instalación y administración "upgrades" STAFF	Incluido				
SQL "Upgrades"	Incluido				
Instalación y administración "upgrades" SQL	Incluido				
RespalDOS, monitoreo	Incluido				

y optimización mantenimiento continúo del sistema.			
Configurar seguridad e interconectividad para usuarios que van a acceder el sistema fuera de la organización (por internet)	Incluido		
Soporte a la Infraestructura	Incluido		
Total		US\$6,085	US\$73,020 US\$219,060
Los mismos están sujetos a validación de los requerimientos que proveerá el Ministerio de la Juventud			
Servicio disponible de lunes a viernes de 7am a 7pm. Horario adicional disponible a un costo adicional			
Contrato requerido mínimo de 3 Años.			
Usuarios adicionales tendrán un costo mensual por usuario de US\$139.00.			

Fuente: Elaboración de la empresa MJ & GTec a modo de cotización

3.10 Metodología de Implementación para un software Dynamics

365

A la hora de implementar este software en una empresa se deben tomar en cuenta los siguientes pasos que son necesarios para que el proceso sea exitoso.

Identificar las necesidades, al hacer el diagnostico nos dimos cuenta cual era la mejor opción en cuanto a un software que se ajustara a las necesidades de la empresa y que no fuera muy costoso. Anexo a esto identificamos los procesos que requieren ser controlados y gestionados a través de este software.

Por su parte los recursos tecnológicos que se requieren para trabajar con este software fueron identificados ya que sin las herramientas necesarias no se puede poner en funcionamiento al 100% y por lo tanto no se reflejara en el desempeño lo que se busca.

El precio será negociado en la empresa que oferte el servicio, tenemos un presupuesto en base a las necesidades que resultaron dentro de nuestro diagnostico que fue expuesta en los recursos financieros.

Estandarización de los procesos para ser gestionados por el software, la organización debe ser preparada previamente antes de la implementación esto ayudara a que todo sea más sencillo y rápido, esto se hace por medio de los profesionales que tiene la empresa de servicios de software permitiendo a la institución a prepararse para la correcta implementación.

Esta paso lo que hace es eliminar todo esos procesos que estén demás y que no aportan valor a la empresa, además que no sean tan fácil de introducir dentro del software aunque este se adapte a las necesidades de la organización hay procesos que están demás y deben desaparecer porque lo que hacen es que la empresa pierda tiempo y dinero.

Prepararse para el cambio y capacitación del personal, hay que eliminar todo paradigmas para poder crecer en esta nueva era, es fundamental buscar nuevas formas de hacer las cosas, es importante orientar al personal y concientizarlos de los beneficios que trae consigo esta nueva herramienta y que estén dispuestos a colaborar e involucrarse porque de esta forma se elimina cualquier resistencia al cambio que se pudiera presentar.

Fase de prueba, es necesario tener una etapa de prueba donde converjan los procesos nuevos con los antiguos, sin embargo esta etapa debe de ser corta por lo que deben adaptarse y encontrar errores e inconsistencias con el fin de corregirlos de forma rápida y tener un procesos exitoso.

Implementación con éxito en esta parte se comienza a trabaja formalmente con el software, pero aquí no termina esto ya que debe dársele seguimiento para asegurar que el software cumpla con las necesidades. La ventaja de este software es que se actualiza directamente en la nube, donde los errores se solucionan sin necesidad de tener que hacer nuevas instalaciones.

3.11 Proceso de implementación

Para tener un correcto desempeño de esta propuesta, se ha desarrollado una metodología que permitirá que se cumpla correctamente con cada etapa de implementación la cual viene dividida en tres etapas que conlleva un tiempo determinado.

3.11.1 Fase 1 Entrenamiento y Acoplamiento

La primera fase consiste en conocer el sistema y entrenar a los empleados, con el objetivo de que todas las personas involucradas en el proceso comiencen a conocer las funcionalidades y metodología de trabajo que se va a utilizar con el nuevo sistema. El acoplamiento con el nuevo sistema se llevara a cabo a través de presentaciones tipo talleres por parte del personal de la compañía que ofrecerá el

servicio, además de que se entregara manuales al área de soporte de la institución la cual deberá estudiar y orientarse para dar respuesta a cualquier inquietud que surja por parte de las personas que van a trabajar directamente con el sistema.

Este es el periodo más difícil y largo, el cual consiste en familiarizarse con algo nuevo, lo que lleva consigo un entrenamiento continuo, este parte se llevaría aproximadamente entre dos a tres meses, es importante que la persona que vaya a utilizar el recurso invierta tiempo en conocer y hacer todas las preguntas necesarias en ese periodo para que cuando ya se comience por sí solo no exista estancamientos en los procesos por falta de conocimiento.

3.11.2 Fase 2 Adaptación

En esta parte ya se supone que las personas conocen el sistema y han comenzado a trabajar en él, aquí ya se comenzaría a ver el resultado de las nuevas implementaciones, en este punto se integran los módulos que se requieren por áreas es decir que se trabaja en paralelo al sistema, metodología y módulos integrados.

3.11.3 Fase 3 implementación total

La tercera fase y la más importante, ya que aquí debe quedar la fase uno y la dos completamente concluida lo que quiere decir la implementación del software al 100% con todo lo que esto conlleve. La institución comenzara a trabajar en base al sistema y dependerá completamente del mismo.

Por otro lado se evaluara la implementación del sistemas con la nueva metodología además que los resultados comenzaran a dar beneficios tanto a corto como a largo plazo.

3.12 Beneficios de la Propuesta

Es importante tener en cuenta que esta propuesta busca mejorar el manejo de los procesos del Ministerio de la Juventud, y la mejor forma y más económica es la implementación de Microsoft dynamics 365 a través de la cual la empresa automatiza sus procesos, reduce costos y permite un manejo más eficiente de los recursos reflejándose así en resultados positivos y cumplimiento de los objetivos.

Dynamics 365 va más allá de los sistemas ERP tradicionales al incorporar una completa funcionalidad de planificación de recursos empresariales junto con las aplicaciones de Office 365 que ya conoce en un solo servicio basado en la nube. Si eres una pequeña o mediana empresa, te ayuda a administrar tus finanzas. Si su empresa es más grande, puede administrar sus operaciones y aumentar su velocidad de hacer negocios. Y Dynamics 365 proporciona conocimientos que le ayudan a usted ya su equipo a tomar decisiones basadas en datos para mejorar el rendimiento de su negocio.

Por otro lado es importante saber que Dynamics 365 solo te cobrara por lo que necesita tu empresa en ese momento y te da la facilidad de ir agregando aplicaciones dependiendo de la mejorías que busques hacer o de nuevas necesidades que requieras, es un software enfocado en eficientar los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución por lo tanto ahorra tiempo y ofrece resultados favorables.

Enfocado en el crecimiento, Dynamics 365 tiene acceso a programas, software y otras herramientas que te hacen crecer como empresa además de diferenciarte dentro del sector donde te encuentres, porque es que la diferencia es notable cuando se trabaja en base a metas y cuando se utilizan las herramientas necesarias que permiten lograr mejores resultados combinando los demás recursos.

Aunque una institución pública no sea una empresa como tal por su naturaleza, si funciona dentro de los márgenes que tienen las empresas privadas porque van dirigidas a la consecución de objetivos y ofrecen un servicio a

ciudadanos es por eso que requieren de más recursos y herramientas para obtener mejores resultados, además de adaptarse a las nuevas exigencias.

En un análisis integrado que permite convertir simple datos en información útil, y cuando esta información se pone sobre la mesa de debate de manera analizada genera mejores fundamentos para la tomas de decisiones, cuando existe conexión en el flujo de trabajo crea una sincronización en los procesos, donde cada área está involucrada con la otra, esto permite medir, evaluar y analizar generalizadamente.

Los beneficios que obtendrá el Ministerio de la Juventud con esta propuesta son los siguientes:

- Mejorar los procesos administrativos
- Integración de los procesos realizados en un departamento con otro.
- Generación de informes de forma más detallada y fácil
- información competente para apoyar las tomas de decisiones a la que se vea enfrentada la Institución.
- Control y registro de todas las actividades que se llevan a cabo por departamento.
- Oportunidad de mejoras en cada proceso debido a que es más fácil detectar errores o problemas cuando se trabaja automatizadamente ya que el sistema no te permite continuar o te da una alerta si existe algún tranque.
- Respaldo de la información en una nube, lo que quiere decir que si en algún momento hay algún fallo en el funcionamiento de los equipos la información no se pierde porque quedara respaldada.
- Amplia el acceso a la información sin importar el área en que trabajes
- Garantiza eficiencia en la respuesta a las solicitudes además información de calidad para los mismos fines.
- La institución se verá abierta a más oportunidades de proyectos además de que ira enmarca por la transparencia y mejora continua.
- La planificación y organización será la nueva base de la institución ya que este sistema creara la infraestructura para que todo fluya sincronizadamente.

- Eliminación de las debilidades administrativas.

CONCLUSION

Luego de realizar esta investigación se ha llegado a la conclusión de que los sistemas de información se han vuelto una necesidad para efficientar y mejorar los procesos, ya que son estos los que permiten la automatización, eficiencia, control, organización y estandarización dentro de la institución, esto hace que la tomas de decisiones sean más eficiente y certeras además de mantener la información centralizada lo cual trae como resultado que sea más eficaz en sus operaciones.

Por otro lado, es importante destacar la revolución que este tipo de sistema ha creado en la estructura de este tipo de instituciones, el estudio se delimito al Ministerio de la Juventud donde se obtuvieron resultados importantes que permiten tener una noción de lo que necesitan las organizaciones en la actualidad para mejorar sus procesos, el diagnostico se llevó a cabo mediante datos arrojados por medio de las herramientas aplicadas al personal del ministerio y luego de esto un análisis que sustento la identificación de los problemas.

Entre los beneficios que trae consigo esta propuesta es que definitivamente mejorara los procesos administrativos llevados a cabo en la institución lo que ayudara considerablemente a la consecución de los objetivos y ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía. Por otro lado las informaciones tienen mayor seguridad además de un flujo más ágil de las operaciones diarias.

En fin, hay que arriesgarse a innovar y adaptarse a los nuevos cambios que trae consigo la globalización y en ella nuevas formas de hacer las cosas, rompiendo paradigmas, facilitando y agilizando los procesos, los sistemas de información serán cada vez más solicitados dentro de las instituciones ya que la información debe fluir de forma rápida y clara para poder ofrecer resultados positivos y cumplir con los objetivos establecidos.

BIBLIOGRAFIA

- Bermejo, D. J. (2015). *economipedia*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic.html>
- Carrasco, C. p. (2010). Avance de la Tecnologia de la informacion en el sector publico . *Quipukamayox*, 203-206.
- Collado, J. A. (2002). *Concepto de Sistema de Informacion en la Organizacion*. UOC.
- Gitman, L. J. (2007). *El futuro de los negocios* (5 ed.). Mexico: Thomson.
- Josep LLuis Boned Torres, L. B. (2007). Sistemas de información de gestión en el sector público. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*, 81-106.
- Laudon, K. C. (2012). *Sistemas de informacion gerencial* (12 ed.). Mexico: PEARSON.
- Marin, J. A. (2010). La era digital, nuevos medios, nuevos usuarios y nuevos profesionales. *Razon y palabra*, http://www.razonypalabra.org.mx/N/N71/VARIA/29%20JODAR_REVISADO.pdf.
- Martínez Damea, A. M. (2013). LA NECESARIA INNOVACION EN LA ADMINISTRACION PUBLICA. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas* , <http://www.redalyc.org/html/380/38029548010/index.html>.
- Ministerio de la Juventud . (s.f.). Obtenido de <http://www.juventud.gob.do/>
- Porto, J. P. (2016). *Definicion.De*. Obtenido de Automatizacion: <http://definicion.de/automatizacion/>
- REYNOLDS, R. M. (2010). *Principios de los sistemas de informacion* (9 ed.). Mexico: CENGAGE.
- Rios, M. A. (6 de 11 de 2015). <http://www.cioal.com/>. *Uso de TIC busca mejorar competitividad en el sector gubernamental* , págs. <http://www.cioal.com/2015/11/06/requerimientos-tic-para-mejorar-la-competividad-en-el-sector-gubernamental/>. Obtenido de <http://www.cioal.com/2015/11/06/requerimientos-tic-para-mejorar-la-competividad-en-el-sector-gubernamental/>
- Saldias, M. (12 de 4 de 2012). *Tecnologia: una ayuda en la gestion del sector publico*. Obtenido de <http://www.americaeconomia.com/>
- Sepulveda, M. (26 de 8 de 2013). <http://aulavirtualeinformaciondelaindustria.blogspot.com/>. Obtenido de <http://aulavirtualeinformaciondelaindustria.blogspot.com/2013/08/ventajas-y-desventajas-de-los-sistemas.html>

VIEITES, A. G. (2007). *Sistema de informacion* (2 ed.). Mexico: Alfaomega.

ANEXOS

Encuesta para evaluar el uso de sistemas de información y nuevas implementaciones para mejorar la automatización de los procesos en el Ministerio de la Juventud.

1. ¿Utiliza usted sistemas de información en su área de trabajo?

- Si
- No

2. En caso de que su pregunta uno (1) sea afirmativa, considera que estos sistemas reflejan algún cambio en el manejo de los procesos

- Si
- No

3. ¿Qué debilidades no cubiertas tiene usted dentro de su área laboral?

- Falta de equipos
- Falta de material gastable
- Falta de capacitación
- No se entrega la información requerida a tiempo
- Otro, especifique _____

4. ¿Qué problemas recurrentes presenta usted en su área laboral?

- Toma mucho tiempo entregar una información

- Los expedientes llegan incompletos
- Errores en los documentos
- Desplazamiento de un departamento a otro frecuentemente

5. ¿Cómo ve usted el manejo de los procesos en el Ministerio de la Juventud?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Muy malo

6. ¿Cuáles considera usted que son los factores que impactan el desenvolvimiento de los procesos en la Institución?

- Implementación de Sistemas de información
- Capacitación del personal
- Inversión en maquinarias y equipos
- Asignación de Mucho personal
- Otro, especifique _____

7. Por la naturaleza de la Institución ¿cuáles departamentos considera que requieren mayor atención en cuanto a la mejora de los procesos se refiere?

- Departamento de Ejecución de Programas
- Dirección de compras
- Dirección jurídica
- Dirección Recursos Humanos

- Dirección financiera

8. ¿Cree usted necesario la implementación de sistemas que permitan realizar los procesos de forma automatizada y enlazada con otros departamentos?

- Si
- No
- Especifique cuales_____

9. Indicar sexo

- Masculino
- Femenino

10 ¿Entre que rango de edad usted se encuentra?

- 18-25
- 26-30
- 31-35

Entrevista a todos el personal técnico de la Dirección de tecnología de la Información y la comunicación.

¿En qué puesto de desempeña?

¿Cuánto tiempo lleva desempeñando el puesto de_____?

1. ¿Cómo se encuentra la institución en base al manejo de los procesos?
2. Cuales deficiencias ha observado en las áreas de la institución que podría mencionar.
3. ¿Qué opina de la automatización de procesos a través de los sistemas de información?
4. ¿Cree que los sistemas de información son necesarios en las organizaciones que manejan procesos?
5. ¿Qué sistemas de información se utilizan actualmente en su Institución y cuáles propondría?
6. Desde su punto de vista que ventajas ofrecería la automatización de procesos en el desempeño de la Institución.
7. ¿Que propondría para una mejoría continua en los manejos de los procesos como conocedor del área?