



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS LIC. BENJAMIN CAÑAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



TEMA

**DISEÑO DE UN PLAN DE ADMINISTRACION PARA LA ASIGNACION DE LOS
RECURSOS INFORMATICOS EN EL INSTITUTO SALVADOREÑO DE
REHABILITACION DE INVALIDOS (I.S.R.I).**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO POR:

WILLIAM MAURICIO HUNTER SUAREZ

SONIA ELIZABETH PALMA MAJANO

NORMAN ALFREDO GONZÁLEZ AGUILAR

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ESPECIALIDAD COMPUTACION

MAYO, 2002

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL
RECTOR

ING. NELSON ZARATE SANCHEZ
VICERRECTOR ACADEMICO

LICDA. ANA MARTA CONCEPCION MORENO DE ARAUJO
DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. SAMUEL ERNESTO LINARES
PRESIDENTE

ING. JULIO CESAR MENENDEZ
PRIMER VOCAL

ING. HARRY ARTURO PINEDA LAINEZ
SEGUNDO VOCAL

MAYO, 2002

Agradecimientos

- **A DIOS TODOPODEROSO:** Ser supremo, quien me provee de fortaleza y sabiduría día con día permitiendo así coronar mi carrera.
- **A MIS PADRES:** Alfredo Palma y María de Palma, por el esfuerzo, apoyo y consejos para alcanzar la meta propuesta. Con mucho amor les dedico este triunfo.
- **A MI HERMANO:** Agradezco, su comprensión y apoyo durante el período de estudio, con quien comparto mi alegría de hacer realidad uno de mis sueños.
- **AMISTADES Y DEMAS FAMILIARES:** que me brindaron su ayuda en todo momento de mi carrera.

Sonia Elizabeth Palma Majano.

Agradecimientos

- ¡Agradezco a Dios primeramente por su bondad infinita! Sin El nada hubiese sido hecho posible.
- A Jesús que estuvo para darme palabras de fe en el momento preciso.
- A mis padres Rafael y Emma de González que siempre me brindaron su amor, apoyo y bendición.
- A mi amada esposa Doris Vilma por su trabajo y esfuerzos durante largas noches junto conmigo, por su aporte incondicional todo el tiempo. No hay hombre exitoso sin el apoyo de su mujer.
- A mi hermana Lorena que fue la que me impulso, ánimo y respaldo en mis momentos de decepción y desanimo.
- A mis compañeros Willian y Sonia, que con sus virtudes logramos salir adelante, a Mamá de Sonia que tan buenos consejos y ánimos, se porto como una madre de todos y al Ing. Harry Pineda que supo asesorarnos lo mejor.

Norman Alfredo González Aguilar

Agradecimientos

A MI SEÑOR DIOS: Que me dio la vida ,salud y sabiduría para finalizar mi carrera.

A MIS PADRES Y ABUELA: América Leticia Suarez ,Ofelia Calderón y en memoria de Levi Gerardo Hunter Mc. Milán por su apoyo moral y Económico en cada proceso de mi vida.

A MI ESPOSA : Lilian Rubio reyes por su apoyo, paciencia y comprensión.

A MI HERMANA Y SU ESPOSO: Betty Ruth Hunter y Julio Jiménez por su solidaridad y comprensión en momentos de caídas durante mi carrera.

Amistades: Ana Lilian de Ugarte, Jose Ugarte y Mauricio Villalta que en algún momento me inyectaron confianza para culminar mi carrera.

WILLIAM MAURICIO HUNTER

INDICE

Capitulo I	Página
1.1 Antecedentes Problemáticos	1
1.2 Justificación del Proyecto	5
1.3 Delimitación y Alcance	5
1.3.1 Espacial	5
1.3.2 Social	6
1.3.3 Temporal	6
1.3.4 Unidad de	6
1.3.5 Alcances	6
1.4 Enunciado del Problema	7
1.5 Marco Teórico y Conceptual	7
1.5.1 Historia de la Empresa	7
1.5.2 Definición de Empresa	12
1.5.3 Etapa de la Administración	17
1.5.4 Proceso Administrativo	25
1.5.4.1 Proceso Administrativo Técnico	26
1.5.4.2 Proceso Administrativo Científico	27
1.5.4.3 Proceso Administrativo Moderno	28
1.5.5 Administración de Centros de Computo	29
1.5.5.1 Recursos Informáticos	32
1.5.5.2 Redes y Comunicaciones	34

Capitulo II	
1 Objetivo	36
2 Estudio	37
2.1 Población en Muestra	37
3 Métodos Técnicas e Instrumentos	39
3.1 Métodos	39
4 Técnicas e Instrumentos	40
4.1 Instrumentos	41
5 Procedimientos	42
6 Análisis e Interpretación de Resultados	43
6.1 Presentación de los Datos	43
6.2 Análisis e Interpretación de los Datos	44

Capitulo III	Página
1 Objetivo del Proyecto	86
2 Objetivo Especifico	86
3 Descripción de Propuesta	87
4 Importancia de la Propuesta	87
5 Estrategias para Implementación del Plan	88
6 Herramientas FODA	89
6.1 Análisis FODA	89
6.2 FODA del ISRI	90
	92

7	Equipo de Computo	
8	Factores a Considerar en la Adquisición y Asignación del Presupuesto	93
9	Factores a mejorar en la Propuesta	
	Planes Administrativos	97
	Propuesta de Procedimientos de Adquisición de Equipo	104
	Procedimiento Propuesto para la Asignación del Recurso Informático	107
	Propuesta de Perfil Personal de Informática	109
	Conclusiones y Recomendaciones	113
	Bibliografía	115
	Anexos	

INTRODUCCION

Actualmente la tecnología, ocupa un lugar determinante en la modernización del ente estatal, las instituciones de gobierno buscan mejores alternativas que les ayuden a mantener altos niveles de servicio a las poblaciones; así que, basándose en la visión y objetivos planteados por el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (I.S.R.I.), opta por buscar nuevas formas y procedimientos tecnológicos para poder lograr un mejor servicio a la sociedad salvadoreña.

El realizar dicho trabajo, contribuirá al área administrativa y centro de informática a analizar los requerimientos de los usuarios, permitiendo así realizar un plan de administración para la asignación de los recursos informáticos.

La investigación, comprende el desarrollo de los capítulos que a continuación se detallan:

CAPITULO I

Comprende la parte Teórica - Conceptual, del instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (I.S.R.I.)entre lo que podemos mencionar:

- Antecedentes del I.S.R.I.
- Estructura Organizacional del I.S.R.I.
- Tipos de Planes
- Administración de Centros de Computo

CAPITULO II

Se presenta la metodología utilizada para la investigación de campo que incluye:

- Objetivos de la Investigación
- Determinación de la Población y Muestra
- Métodos, Técnicas e Instrumentos
- Tabulación de los datos
- Análisis Total

CAPITULO III

Se presenta la propuesta de solución, sustentada por la investigación realizada, formada por planes específicos en los que existen procesos que orientaran al personal encargado a mejorar la administración y asignación de los recursos informáticos.

CAPITULO I

"Planteamiento del Problema y Marco Teórico"

1.1 Antecedentes Problemáticos

Para la década de los 80, la informática, es una novedad que comienza a establecerse como una herramienta que facilita el desarrollo de las operaciones de cualquier organización publica o privada.

Considerando el hecho, de que el país comienza a enfrentar fenómenos como la globalización económica, que es un elemento que marca la tendencia mundial hacía una mayor integración con otros países.

Es necesario así, que todos los sectores nacionales incluyendo el sector público reconozcan que enfrentan este proceso de transformación mundial, así como nuevos cambios de jerarquías, teniendo como efecto el nacimiento de nuevas competencias en calidad y prestigio.

Durante este proceso, la adquisición del recurso informático, representaba altos costos que solo organizaciones con presupuestos elevados podían cubrir, creando brechas competitivas mayores entre las organizaciones medianas y pequeñas con menor recurso económico.

Debido a esto, el estado visualiza en sus nuevas políticas estatales, reforzar el presupuesto asignado a cada institución descentralizada o autónoma para que

estas adquirieran el recurso informático de acuerdo a la finalidad social y el tipo de operación que cada una realice.

La tecnología informática, es una herramienta que surge como el eje fundamental en este nuevo contexto, obligando prácticamente, que cada institución u organismo capacite su recurso humano en la utilización de dicha herramienta.

En sus inicios el instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (ISRI), Así como muchas otras instituciones de gobierno, no contaba con un recurso informático para poder desarrollar sus operaciones, por no tener una disponibilidad presupuestaria que permitiera la adquisición de hardware y software, que se ajustara a sus necesidades actuales como futuras.

Así con los refuerzos presupuestados avalados por el gobierno central y gracias a la ayuda de gobiernos extranjeros como Japón y Alemania, la institución logra adquirir tecnología avanzada que es distribuida en todas las áreas claves del instituto, convirtiéndose así en el eje fundamental para desarrollar actividades administrativas y técnicas en la administración central y en los diez centros de atención del área metropolitana, que conforman dicho ente.

El equipo informático se adquiere y posteriormente se asigna, en conjunto con cada administrador de los diferentes centros de atención, el jefe de informática y en coordinación con la gerencia administrativa, debido a que, es la única con la

facultad para emitir y evaluar procedimientos de control, lineamientos, normas sobre manejo de adquisición y asignación del recurso informático.

La unidad de informática según la estructura organizacional del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (I.S.R.I) depende directamente de la gerencia administrativa, por lo que cualquier instrumento de control, normas o lineamientos girados por esta unidad deberán ser avalados por dicha gerencia. Es aquí donde se generan conflictos en la administración del recurso informático, ya que si bien se habla de una toma de decisiones descentralizada, se mezclan decisiones centralizadas.

Cada administrador tiene autonomía para el manejo, control y asignación del recurso informático, toda decisión tiene que ser avalada por la administración central, considerando que son diez centros de atención que están distribuidos en diferentes zonas del país, lo que provoca a la unidad de informática atrasos para tomar decisiones ante los problemas que se pudieron suscitar, agregándole a ello que la unidad esta integrada únicamente por dos personas que no alcanzan a solventar situaciones problemáticas referente a la adquisición, asignación y control del equipo, generando con ello que ciertos procesos se retrasen o que el problema se agudice, ya que se toman decisiones superficiales por personas que no conocen a fondo la problemática y que en cierta medida es un simple paliativo.

Cabe mencionar que en ciertas áreas administrativas y técnicas la asignación del recurso genera mas problemas que beneficios, ya que el equipo es asignado sin realizar un análisis previo, sin evaluar las propuestas de los usuarios, sin considerar los conocimientos sobre informática o computación que tengan los usuarios y sin considerar el espacio físico.

A través de la investigación, se logro detectar que con la administración actual se presentan diferentes problemas como:

- Sub-utilización del equipo por parte de los usuarios.
- Controles de adquisición y asignación inadecuados
- Inventario no actualizado del equipo informático.
- Medidas de seguridad de los sistemas, aplicaciones, físicas y contra incendios no adecuadas para el recurso informático.

Debido a ello consideramos, que es de vital importancia que exista una planificación adecuada, para la asignación del recurso informático y que la unidad de informática brinde un mejor servicio a los usuarios, evitando así el desperdicio de tecnología, mal desarrollo de las operaciones y alguna otra situación prevista que minimice consecuencias y costos.

1.2 Justificación del Proyecto de Investigación.

La investigación a realizar en la unidad de informática del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (I.S.R.I), así como en las áreas Técnicas-Administrativas

de los diferentes centros de atención, es de vital importancia porque el diseño de un plan de administración para la asignación de los recursos informáticos, servirá de apoyo a la unidad de informática para que este logre establecer mejores controles de asignación de hardware y software a las unidades que lo requieren, disminuyendo así costos que implica la sub-utilización del recurso informático en algunas áreas y brindar así un apoyo acorde a la necesidad real operacional de cada una, logrando también el aprovechamiento al máximo de cada recurso informático factor vital para alcanzar las metas y cumplir objetivos de cada unidad.

1.3 Delimitación y Alcances

1.3.1 Espacial.

La investigación se llevara a cabo en el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos, (I.S.R.I.) considerando como base el área metropolitana donde se encuentra ubicada la Administración Superior del Instituto, en la unidad de informática y las diferentes áreas administrativas-técnicas de los centros de atención.

1.3.2 Social

Se investigará, a las dos personas que integran el área de informática (un jefe y un técnico) y a los cuarenta y un usuarios que laboran en las diferentes áreas administrativas-técnicas con acceso al recurso informático.

1.3.3 Temporal.

La investigación, se realizará en el período que corresponde de marzo a diciembre del año 2001.

1.3.4 Unidad de Análisis.

Las unidades de análisis en donde se efectuará la investigación serán la unidad de informática y las diferentes áreas administrativas y técnicas.

1.3.5.1 Alcances.

La investigación, abarcará el diseño de un plan de administración para la asignación de los recursos informáticos el cual contendrá elementos como: análisis para la adquisición del equipo informático, evaluación y reasignación del equipo informático ya existente.

1.4 Enunciado del Problema.

En que medida, afecta la administración inapropiada que realiza la unidad de informática del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos a la asignación de los recursos en cada área técnica-administrativa.

1.5 Marco Teórico y Conceptual

1.5.1 Historia de la Empresa

En 1957 se fundó la Asociación Salvadoreña de Rehabilitación, con la finalidad de atender a la población discapacitada que no recibía la atención que ameritaban por las limitantes de los centros hospitalarios de ese entonces, es hasta el 22 de diciembre de 1961 que se forma lo que hoy en día se conoce como Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (ISRI), con la finalidad de ofrecer esperanzas de rehabilitación a los salvadoreños que, por su estado físico, mental o sensorial, no se podían integrar normalmente a la sociedad.

El ISRI inicia su trabajo en el campo de la rehabilitación de inválidos llevando un poco de esperanza a las personas que por su misma limitante física, mental o sensorial, se les impedía un normal desenvolvimiento en su entorno social. La rehabilitación integral del ISRI se enfoca hacia las áreas físicas, síquica, emocional, vocacional, social y pedagógica, preparando a las personas discapacitadas para superar los obstáculos o barreras que les impedían su desarrollo personal o su preparación.

Este instituto como ente normador de la rehabilitación funcional en El Salvador, brinda este servicio a través de centros que se especializan en los diferentes tipos de discapacidad, es así como el **Centro de Audición y Lenguaje “Tomás Regalado González”** atiende a personas con problemas auditivos y de lenguaje sin componente mental o motriz; En el **Centro del Aparato Locomotor.-CAL**, se rehabilita o habilita a personas con pérdida de sus habilidades motoras; el **Centro de Educación Especial**, atiende a niños con retardo mental moderado o profundo, así como también a los niños con síndrome Down; los niños de 0 a 7 años con alto riesgo biológico, retraso del desarrollo psicomotor, con más de una limitación, no englobada en parálisis cerebral y anomalías cromosómicas son atendidas en el **Centro de Invalideces Múltiples, CIM**; en el **Centro de Parálisis Cerebral** se les da servicio a los niños con parálisis cerebral evidente o con alto riesgo de padecerla, las personas ciegas o de baja visión reciben su rehabilitación o

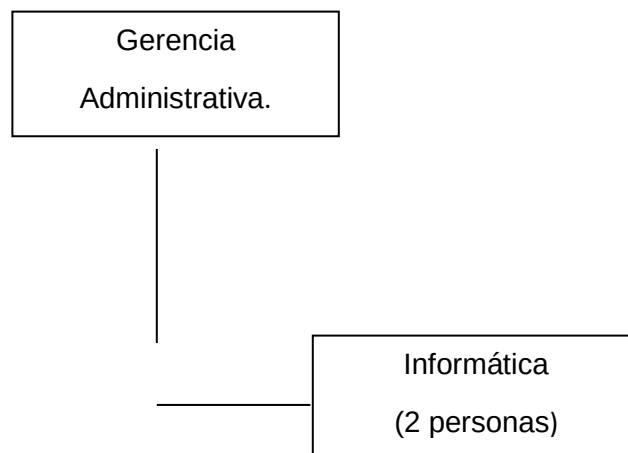
habilitación en el **Centro de Rehabilitación para Ciegos “Eugenia de Dueñas”**, en este Centro también reciben albergue usuarios del interior del país; después que los usuarios han sido habilitados físicamente son capacitados en el área laboral en el **Centro de Rehabilitación Profesional** y para atender a las personas con discapacidad de las zonas occidental y oriental del país, se cuenta con los **Centros de Rehabilitación Integral de Occidente, CRIO** y el de **Rehabilitación Integral de Oriente, CRIO**, centros en los que se atienden todas las discapacidades. En la **Unidad de Consulta externa** concentran especialidades médicas, de terapia y de diagnóstico que sirven de apoyo a todos los centros para la agilización de la atención. La Administración Superior es la responsable de brindar el apoyo oportuno a cada uno de los Centros, así como también implementar las políticas que formula la Junta Directiva de este Instituto.¹

¹ Memoria de Labores ISRI 1999-2000

En dibujo uno, podemos observar la estructuración completa de la organización funcional del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (I.S.R.I.).

VER ARCHIVO ORGANIGRAMA

Estructura Especifica de la unidad de Informática.



(Dibujo 2)

La unidad de informática, esta integrada por dos personas que son:

- Jefe de informática, es el responsable de satisfacer los requerimientos de información de aquellas unidades usuarias que por el alcance de sus operaciones dentro de la institución, volúmenes de datos y requerimientos específicos de servicio, necesitan ser satisfechas.
- El técnico, es el responsable de la puesta en marcha del hardware y el software para los usuarios.

Dibujo dos, verificamos que la unidad de informática depende de la Gerencia Administrativa, y el personal que la integra son dos personas las cuales no cubren todas las necesidades que se presentan en las áreas del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (I.S.R.I.).

1.5.2 Definición de Empresa.

Empresa es un termino nada fácil de definir, ya que a este concepto se le dan diversos enfoques (económico, jurídico, filosófico, social). etc.

Desde el enfoque administrativo es posible definir la empresa como un grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Esto implica ante todo que se trata de una unidad económica, ya que debe producir algo. Esto significa que todas las máquinas, todos los sistemas, todos los nombres que en ella laboran, cualquiera que sea la naturaleza de su trabajo están dirigidos necesariamente a lograr esa producción.

No importa que esa Unidad de Producción sea pública o privada, de lucro o de beneficencia de manufactura, de productos agrícolas o de servicios, en cualquier supuesto, todo el conjunto de elementos materiales, humanos y administrativos se dirigen a conseguir una producción determinada.

1.5.2.1 Funciones básicas de la empresa

Las áreas de actividad, conocidas también como áreas de responsabilidad, departamentos y divisiones están en relación directa con las funciones básicas que realiza la empresa a fin de lograr sus objetivos. Dichas áreas comprenden actividades, funciones y labores homogéneas; las más usuales, y comunes a toda empresa, son:

- Administración

- Producción
- Finanzas
- Mercadotecnia

➤ **Función Administración.**

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

➤ **Función de Producción.**

Tradicionalmente considerado como uno de los departamentos más importantes ya que formula y desarrolla los métodos más adecuados para la elaboración de los productos al suministrar y coordinar: mano de obra, equipo, instalación, y herramientas requeridas.

➤ **Función de Finanzas.**

De vital importancia es esta función ya que toda la empresa trabaja con base en constante movimiento de dinero. Esta área se encarga de la obtención de fondos y de suministro de capital que se utiliza en el funcionamiento de la empresa procurando disponer con los medios económicos necesarios para cada uno de los departamentos, con el objeto de que puedan funcionar debidamente. El área de finanzas tiene implícito el máximo aprovechamiento de los recursos financieros.

➤ **Función de mercadotecnia.**

Es una función trascendental que a través de ella se cumplen algunos propósitos institucionales de la empresa. Su finalidad es la de reunir los factores y hechos que influyen en el mercado, para crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita, distribuyéndolo que en forma tal, que esté a su disposición en el momento oportuno, en el lugar preciso y en el precio mas adecuado.

1.5.2.2 Clasificación de las Empresas.

El avance tecnológico y económico ha originado la inexistencia de una gran diversidad de empresas. Aplicar la administración más adecuada a las necesidades específicas de cada empresa es la función básica de todo administrador. Por consiguiente, es imprescindible analizar las siguientes clases de empresas existentes en nuestro medio.

Presentamos así, los criterios de clasificación más difundidos:

◆ **Actividades o Giro.**

Se clasifican de acuerdo a la actividad que desarrollan industriales, comerciales y de servicio.

♦ **Origen del Capital**

Dependiendo del origen de las aportaciones del capital y del carácter a quienes dirijan sus actividades, se clasifican en:

♦ **Publicas**

En este tipo de empresa el capital pertenece al estado y, generalmente su finalidad es de satisfacer necesidades de carácter social, pueden ser clasificada en:

- Centralizadas, cuando los organismos de la empresa son integrados en una jerarquía que encabeza directamente el Presidente de la República con el objeto de unificar las decisiones, el mando y la ejecución. Aquí se incluyen las secretarías de estado.
- Descentralizadas, en esta se desarrollan actividades que competen al estado y que son de interés general, pero están dotadas de personalidad, patrimonio y régimen jurídico propio.
- Desconcentradas, son aquellas que tienen determinadas facultades de decisión limitadas, que manejan su autonomía y presupuesto pero sin que deje de existir el nexo de jerarquía.

- Estatales, pertenecen integralmente al estado, no adoptan una forma externa de sociedad privada, tienen personalidad jurídica propia, se dedican a una actividad económica y se someten alternativamente al derecho publico y privado.

- Mixtas o Paraestatales, acá existe la coparticipación del estado y de los particulares para producir bienes y servicios. Su objetivo es que el estado tienda a ser el único propietario tanto del capital como de los servicios de la empresa.

◆ Privadas

Cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa. A su vez pueden ser nacionales, cuando los inversionistas son nacionales o extranjeros o transnacionales, cuando el capital es preponderadamente de origen extranjero y la utilidad es reinvertida en los países de origen.²

1.5.3 Etapas de la Administración.

➤ Organización

La organización significa que los gerentes coordinen los recursos humanos y materiales. La efectividad de una empresa depende de su capacidad para

² Diseño de un Manual de Recursos Informáticos para ONG' S, Universidad Tecnológica.

poner sus recursos al servicio de sus metas. Obviamente cuando más integrado y coordinado sea el trabajo más efectivo será.

Una vez que la empresa ha establecido y desarrollado planes y programas para alcanzarlos, debe diseñar y desarrollar una organización capaz de ejecutar dichos programas.

Diferentes objetivos requieren diferentes tipos de organización. La organización es de vital importancia porque ayuda a suministrar los medios para que los gerentes desempeñen sus puestos.

➤ **Tipos de Organización.**

- Organización formal: cuando la actividad de dos o más personas están deliberadamente coordinadas para el logro de ciertos objetivos.
- Organización informal: cualquier actividad de grupo que no tiene objetivos explícitos, aunque eventualmente pueda contribuir al logro de los fines comunes, así toda clase de grupos, como los pasajeros de avión o las personas que caminan por la calle, quedarían comprendidos en esta definición.

➤ **Herramientas de la organización**

- Los organigramas: son aquellos documentos que muestran o representan la estructura organizativa de una empresa, departamento o sección. Su representación puede ser total o parcial, de acuerdo a su alcance.
- Los manuales: es un instrumento administrativo que contiene información sobre diversos aspectos acerca de la organización tales como: los objetivos, políticas, procedimientos, funciones, tareas, relaciones integrales de cada unidad organizacional por separado y de la empresa como un todo.

➤ **Planeación**

Es la fase, en la que se lleva a cabo la selección de objetivos, estrategias programas y procedimientos para alcanzarlo. La planeación es por supuesto toma de decisiones en la que los gerentes piensan en sus metas y acciones de antemano.

La planeación comienza seleccionando las metas, prosiguiendo a establecer los objetivos de las unidades, divisiones, departamentos, etc.; luego se preparan programas para alcanzarlos en una forma sistemática.

La planeación comprende cuatro pasos importantes:

- Determinar las metas o conjunto de metas

- Analizar la situación actual
- Identificar las ayudas y barreras de las metas
- Desarrollar un plan o conjunto de acciones para alcanzar la meta

Tipos de planes

- ◆ Objetivos.
- ◆ Estratégicos.
- ◆ Políticos.
- ◆ Programas
- ◆ Presupuestos.
- ◆ Procedimientos.
- ◆ Objetivos, representa los resultados que la empresa espera obtener sin fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico. Este tipo de planes posee dos características esenciales que permiten diferenciarlos:

Se establecen para un tiempo específico.

Se determinan de manera cuantificable
- ◆ Estratégicos, son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

- ◆ Políticos, estos planes son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre situaciones que se repiten una y otra vez dentro de una organización.
- ◆ Programas, son esquemas donde se establece la metodología de actividades específicas que se realizarán para alcanzar los objetivos y el tiempo necesario para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su alcance.
- ◆ Presupuestos, estos son planes de todas o algunas de las fases de actividad de la empresa expresada en términos numéricos, junto con la comprobación subsecuente de las realizaciones de dicho plan.
- Procedimientos, establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.

Para lograr una buena planeación es necesario poner en práctica los siguientes principios:

- Factibilidad: conviene que en la organización no haya dificultades para poner en práctica cualquier plan para el buen desarrollo de la empresa.

- **Objetividad y Cuantificación:** para elaborar los planes se toman en cuenta bases numéricas, estadísticas, estudios de mercado, cálculos y razonamientos, procesos exactos no en especulaciones.
- **Flexibilidad:** los planes deben contener márgenes de holgura para prevenir dificultades.
- **Unidad:** los planes específicos de la empresa deben integrarse en un plan general y estar acorde al logro de los propósitos de la empresa.

➤ **Planeación Estratégica:**

Es el proceso en el cual se seleccionan las metas y se determinan las políticas y programas para llevar a cabo los objetivos específicos, que conduzcan a las metas y el establecimiento de los métodos necesarios para asegurarse que se pongan en práctica las políticas y programas estratégicos.

La planeación estratégica proporciona respuestas a preguntas como en que negocio estamos? Supone un marco temporal más largo que otros tipos de planeación.

La planeación estratégica es una actividad en la que resulta decisiva la participación de la alta dirección, la cual permite preparar y afrontar el ambiente rápidamente cambiante en el que opera la organización, además ofrece pautas congruentes para las actividades de la organización, de esta manera los gerentes dan objetivos definidos con claridad y métodos para alcanzarlos.

La planeación estratégica consiste en seis pasos:

- Determinar los objetivos
- Reunir y analizar la información
- Evaluar el entorno
- Auditoria de recursos
- Establecer alternativas
- Elección estratégica

➤ **Planeación Táctica:**

Identifica las principales actividades que se requieren para alcanzar los objetivos estratégicos. Crean condiciones adecuadas la adición de elementos físicos, la innovación tecnológica. Además de establecer quien es el responsable de ejecutar el plan, se fijan medidas cuantificables para cada tarea se ejercen controles y se evalúa el progreso.

- **Planeación Operativa:** Es la formulación y asignación de actividades mas detalladas a realizarse en los últimos niveles jerárquicos de la organización a corto plazo se refieren a cada una de las unidades en las que esta dividida la organización.

Los dos tipos de planes operativos son:

Planes de un solo uso, son elaborados para alcanzar propósitos específicos y se disuelven una vez que se hayan alcanzado.

Los planes permanentes son procedimientos estandarizados cuando ocurren repetidamente y son una guía; ejemplo: políticas, procedimientos y las reglas.³

- **Integración**

Consiste en los procedimientos para dotar los organismos sociales de todos aquellos medios que la mecánica administrativa señala como necesarios para eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos y buscando su mejor desarrollo.

- **Dirección**

³ tesis 658R616p, 1998 Propuesta de un modelo administrativo de acueductos y alcantarillados (A.N.D.A.) Universidad Tecnológica.

La dirección describe como los gerentes dirigen a sus colaboradores e influyen sobre ellos haciendo que otros lleven a cabo las tareas. Estableciendo la atmósfera apropiada ayuda a los subalternos a dar lo mejor de sí. Una vez trazados los planes, determinada la estructura y dotada de personal, el próximo paso consiste en hacer que los miembros de la empresa actúen en forma que contribuyen los objetivos establecidos.

➤ **Control**

Es el proceso mediante el cual se comparan los resultados obtenidos en lo planificado y se determinan las posibles desviaciones. Es el proceso por medio del cual se aseguran que las actividades respectivas están de acuerdo con lo planificado.

1.5.4 Proceso Administrativo

El sustantivo en español proceso indica transcurso del tiempo, serie de fases de un fenómeno, evolución de una serie de fenómenos, tratamiento de la información, conjunto de fases sucesivas de un fenómeno, procedimiento, método, manera, actuación, sistema, modo. Derivado del verbo proceder, modo de portarse, conducirse, comportarse, arrancar, nacer, derivarse, provenir, portarse, ejecutar, comportamiento, conducta

1.5.4.1 Proceso Administrativo Técnico

El ingeniero de minas francés Henry Fayol, considerado el padre de la administración técnica, publicó en 1986 el libro Administración industrial y general, en el cual incluye el siguiente proceso administrativo, que denomina los pasos o etapas básicas a través de los cuales se realiza la administración.

- **Preveer**

Acción que consiste en visualizar el futuro, determinando técnicamente si es posible lograr lo que se desea y en trazar el programa de acción.

- **Organizar**

Lo cual implica constituir el doble organismo material y social de la empresa estableciendo autoridades, jerarquías, funciones y responsabilidades a fin de determinar como se va a hacer el trabajo.

- **Mandar**

Entendido como guiar y orientar a las personas para que hagan el trabajo en la forma establecida.

- **Coordinar**

Lo cual consiste en organizar las acciones de cada miembro y de cada grupo para que realice del modo más eficaz los planes señalados.

- **Controlar**

Establecer los sistemas técnicos que permitan medir los resultados en relación con lo esperado.

1.5.4.2 El Proceso de la Administración Científica

El proceso administrativo establecido por Taylor consta de las siguientes cuatro fases:

- **Planeación**

La cual consiste en sustituir en el trabajador la improvisación.

La anterior era una necesidad muy apremiante en los principios del presente siglo.

- **Preparación**

Que implica entrenar a los trabajadores y disponerlos para que produzcan el máximo posible, de acuerdo con su capacidad personal.

- **Control**

Consiste en vigilar el trabajo para cerciorarse, de que esta siendo ejecutado y de que se hace en la forma establecida.

En el anterior concepto de control es muy diferente del concepto que se da en la administración para la calidad, para lo cual controlar implica evaluar el cumplimiento de los requerimientos y aplicar las acciones de corrección necesarias.

- **Ejecución**

Para el director general consiste en distribuir las responsabilidades del trabajo.

1.5.4.3 El Proceso Administrativo Moderno

Los procesos administrativos de Fayol y Taylor fundamentaron la llamada administración clásica de principios del presente siglo; misma que ha evolucionado de diversas maneras, una de las cuales es el siguiente proceso administrativo:

- **Planear**

Determinar, mediante la secuencia programada de operaciones, que se va a hacer y el plan de acción a seguir.

- **Organizar**

Estructurar las relaciones entre las autoridades internas, las funciones y las responsabilidades individuales.

- **Integrar**

Allegarse los recursos económicos, humanos, materiales y técnicos necesarios para funcionar.

- **Dirigir**

Coordinar los esfuerzos de cada persona integrante de la empresa.

- **Controlar**

Medir los resultados y corregir las desviaciones.

1.5.5 Administración de Centros de Computo

Durante los últimos años se ha detectado el gran desperdicio que sufre la tecnología, tan importante para cualquier país. Muchos responsables de los recursos informáticos al evaluar la productividad de estos, detectan que no han sido utilizados eficientemente, no se evalúan sus costos, se menosprecian sus beneficios y se conforman con una explotación deficiente de los sistemas de computo.

Al concepto productividad, normalmente se le define como el conjunto de técnicas y procedimientos encauzados a obtener el máximo provecho de los recursos que tenemos a nuestra disposición; en nuestro caso, recursos de computación. Pese a que es un factor vital para contrarrestar el fenómeno del "despilfarro computacional", aún no se le da la debida importancia. Sin embargo, para entender su profundidad y alcance, basta con eliminar la costumbre de el "hay se va". Es obvio que para lograr lo anterior es necesario apegarnos a métodos de trabajo perfectamente delineados para medir nuestro grado de avance. Esta medida es la única que necesitamos, por lo cual es vital que cada área fije sus objetivos concretos, así como los niveles de servicio que persigue, para que así, en ciertos períodos pueda comparar si dichos niveles se están acercando a tales objetivos; será muy claro entender el nivel de productividad alcanzado.

Por lo anterior, ha continuación detallamos algunas técnicas para detectar y reducir el despilfarro computacional, así como la mejor manera de administrar los recursos informáticos:

- Importancia de evaluar los compromisos de trabajo
- Estandarización de la comunicación entre directivos y técnicos
- Beneficios de la asignación equilibrada de las ordenes de trabajo
- Estrategias de capacitación
- Formación y contratación de personal técnico
- Ventajas y Desventajas de la consultoría externa

- Importancia de la participación de los usuarios
- Acercamiento entre técnicos y usuarios
- Auditoria técnica
- Evaluación del software
- Bases de datos
- Métodos de trabajos y sus beneficios
- Control de cambios
- Administración de Archivos
- Productividad en la informática
- Funciones y responsabilidades del área de informática

Como se puede apreciar, la problemática real esta a la vista de todos y no en los recursos informáticos como se pretende mas bien se cree que la raíz de todos estos desajustes es la falta de coordinación, motivación y disciplina, factores indispensables en el ámbito computacional.

Los altos costos de la tecnología computacional hacen imprescindible optimizar los recursos informáticos disponibles.

1.5.5.1 Recursos Informáticos

Hardware.

Son todos los componentes físicos de un computador, organizados como un conjunto modular de dispositivos, siendo cada uno de ellos capaz de realizar funciones específicas. Los dispositivos de que están contruidos los computadores son base de elementos electrónico, electromecánicos, están diseñados para operar con alto grado de eficiencia y seguridad.

Computador.

Es una máquina que nos ha dado la tecnología para manipular la información, es un dispositivo electrónico que realiza complejas tareas a alta velocidad y con gran precisión.

El computador es capaz de:

1. Captar la información.
2. Codificar la información.
3. Procesar la información.
4. Decodificar la información.
5. Comunicar la información.

Software

Pese a que en los últimos años se ha incrementado desmesuradamente el costo del software, muchas instalaciones han adquirido el vicio de comprar lo que les ofrezcan sin haber evaluado a conciencia a la real utilización de éste a su medio. Generalmente no se toman en cuenta las opiniones de los usuarios para adquirir productos que verdaderamente se ajusten a sus necesidades de servicio. Existen instalaciones que, por no haber una evaluación seria, compran paquetes que en poco tiempo se vuelven obsoletos o son incompatibles con otros equipos de la misma instalación, donde también se debieran utilizar.

El software es la parte intangible (físicamente) de un computador. Constituido por un conjunto de instrucciones para el uso de la computadora, o dicho de mejor forma, para el uso del Hardware.

Existen dos tipos principales de Software:

- El software del sistema o sistema operativo es el control que realiza funciones comunes para todos los usuarios de la computadora (tales como el sistema operativo o el sistema de manejo de bases de datos).
- El software específico para aplicaciones particulares del usuario de la computadora (tales como la contabilidad, inventarios, compras, entre otros).

1.5.5.2 Redes y Comunicaciones.

Concepto de Redes

Una red es el conjunto de equipos interconectados con el fin de intercambiar información.

Una red es un sistema de comunicación de datos que enlaza dos o más computadoras y dispositivos periféricos, consta de tarjetas de interfaz, cables y software. En cada sistema se instala una NIC (Network Interface Cards), y los sistemas se interconectan por medio de cables.

En cada computadora se instala software de comunicación, que permite a los usuarios y aplicaciones acceder al sistema e intercambiar información con los demás usuarios conectados

Por su extensión geográfica las redes se clasifican en:

- LAN (Local Area Network): Red de área local.
- MAN (Metropolitan Area Network): Red de área metropolitana (Máximo una ciudad).
- Wan (World Area Network): Red de área amplia (de dos o más ciudades al mundo).

Esta clasificación es subjetiva, ya que una máquina puede ser **LAN, MAN O WAN**, dependiendo del punto de vista administrativo, físico etc.

- Las LAN se conectan por lo general con cable coaxial delgado, y /o fibra óptica, microondas, telefónica.
- Las MAN usan fibra óptica, microonda, telefónica.
- Las WAN usan fibra óptica, satélites

CAPITULO II

DISEÑO DE UN PLAN DE ADMINISTRACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMATICOS EN EL INSITUTO SALVADOREÑO DE REHABILITACIÓN DE INVALIDOS (I.S.R.I.)

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Recopilar información necesaria que permita elaborar el diseño de un plan de administración para la asignación de los recursos informáticos en el I.S.R.I.

1.2 Objetivos Específicos

- a) Elaborar un diagnóstico de los problemas actuales que existen para asignar recursos informáticos en el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Invalidados.
- b) Determinar a través de la investigación de campo, las posibles causas que no permiten la adecuada administración para la asignación de los recursos informáticos.
- c) Identificación de los beneficios para el I.S.R.I.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

2. Tipo de Estudio

El estudio que se realizó se clasifica como Exploratorio-Descriptivo, exploratorio porque se tiene como objetivo el estudio de la falta de un plan de Administración para la Asignación de los Recursos informáticos en el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos, ya que no se han realizado muchos estudios en el instituto sobre este tema.

Además, se considera descriptivo por que se va a explorar el fenómeno, se describen aspectos importantes dentro de la unidad de informática y las áreas administrativas, que pueden estar causando un problema y también se analizó cada aspecto, pretendiendo aportar técnicas y alternativas de solución que contribuyan a la eficiencia en la unidad informática de Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos.

2.1 Población y Muestra

Se estudiaron todas las áreas administrativas del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos, así, también, las áreas de cada uno de los centros de atención que se constituyen de la siguiente forma:

- ♦ Auditoria Interna un jefe, un asistente.

♦ Comunicaciones	un jefe, un asistente
♦ Asesoría jurídica	un asistente
♦ Planificación	un jefe, un asistente
♦ Gerencia en Salud	una secretaria
♦ Gerencia Administrativa	una secretaria
♦ Recursos Humanos	dos asistentes
♦ Administración Financiera	un jefe, tres técnicos y dos asistentes.
♦ Abastecimiento	dos asistentes
♦ Informática	un jefe, un asistente
♦ Servicios Generales	dos asistentes.
♦ Centro aparato locomotor	un administrador, una secretaria
♦ Centro Asilo Sara	un administrador, una secretaria
♦ Centro audición y lenguaje	un administrador, una secretaria
♦ Centro de educación especial	un administrador, una secretaria
♦ Centro de invalideces múltiples	un administrador, una secretaria
♦ Centro de parálisis cerebral	un administrador, una secretaria

- | | |
|---|----------------------------------|
| ◆ Centro de rehabilitación de ciegos | un administrador, una secretaria |
| ◆ Centro de rehabilitación profesional | un administrador, una secretaria |
| ◆ Centro de rehabilitación de occidente | un administrador, una secretaria |
| ◆ Centro de rehabilitación de oriente | un administrador, una secretaria |

La población de estudio estuvo constituida por el personal que pertenece a las áreas administrativas que conforman los diez centros y la Administración Central del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (ISRI), haciendo un total de 43 personas, por lo cual no se determinó una muestra, ya que la población se considera finita y no fue necesario delimitarla.

3. Métodos, Técnicas e Instrumentos.

3.1 Método

El diseño de investigación a desarrollar se considera no experimental, clasificándose transaccional / Descriptivo.

Se considera no experimental porque no se manipularon deliberadamente variables independientes y además se observó el fenómeno de la administración y asignación de los recursos informáticos tal como se da en su concepto natural en el Instituto,

transaccional porque se describieron variables y se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado a través de una relación única.

Descriptivo por que se tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores con que se manifiesta la inexistencia de un plan de administración para la asignación de los recursos informáticos en el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos.

4. Técnicas e Instrumentos.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes medios para recopilar la información:

- a) **Investigación bibliográfica** se realizó mediante la consulta de libros, folletos, separatas, diccionarios y otros materiales bibliográficos sobre la planeación y administración de los recursos informáticos
- b) **Observación directa** Mediante esta técnica se pretendió obtener la información necesaria para conocer el grado de control existente sobre el hardware, Software, recurso humano y eficiencia en el desarrollo de las operaciones informáticas, y otros factores de interés que contribuyan a sustentar la investigación.
- c) **Encuesta** Fue la técnica empleada para la recolección de datos concernientes a la investigación.

Se elaboró, para dirigirlo a los encargados de los recursos en la unidad de informática y a los usuarios de la administración Central. Este contiene preguntas de tipo cerradas, abiertas y semiabiertas entre las cuales se incluyen preguntas introductorias y medulares, que se diseñaron para clasificar la información que se desea obtener. Se dirigió un tipo de cuestionario a jefaturas y otro al personal operativo.

4.1 Instrumentos.

- Cuestionario, instrumento para recopilar datos y obtener resultados reales.

5. Procedimientos.

- Por medio del Jefe del departamento contable, se hizo contacto con los encargados de cada área en las que existe equipo de computo.
- Una vez identificadas las áreas, cada integrante del grupo procedió a distribuir los cuestionarios al personal operativo y ejecutivo del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos, con quienes se llegó al acuerdo de recoger los formularios dos días después de la fecha de entrega.
- Después de la recolección de formularios se procedió, a responder las dudas de los usuarios con referencia a las preguntas y complementación de las mismas.
- Ya obtenidos los formularios, se tabularon los resultados y se procedió a procesar la información.
- La distribución de la muestra fue la siguiente:

Cada integrante del grupo, abarco un máximo de tres a cuatro centros de atención.

- El vaciado de datos, se obtuvo tabulando los resultados obtenidos de haber encuestado, veintiocho empleados operativos y quince jefes haciendo un total de cuarenta y tres personas del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos.

6. Análisis e Interpretación de Resultados.

6.1 Presentación de los datos.

a) Registro y ordenamiento de la información.

Se efectuó por medio de la tabulación por lo cual se utilizaron cuadros de distribución de frecuencia para cada pregunta.

b) Presentación de los resultados.

La presentación de los resultados obtenidos se realizó de la siguiente forma:

- Pregunta: se formularon con lenguaje claro y sencillo, adaptables al entrevistado.
- Objetivo de la pregunta: recopilar información exacta para obtener mejores resultados.
- Presentación de los datos recopilados mediante cuadros estadísticos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Total		

- Análisis de los resultados: es el informe final en el cual nos damos cuenta, si la información es como la suponíamos ó es diferente.

6.2 Análisis e Interpretación de los Datos.

Se analizo cada pregunta de manera individual, posteriormente se agruparon las respuestas que presentan afinidad entre sí, con el fin de poder realizar posteriormente un análisis general de la información.

Cuestionario No. 1

Orientado a Personal Operativo con Acceso a Recurso Informático.

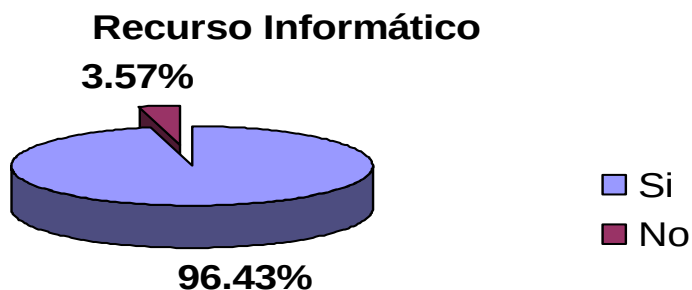
Pregunta 1

¿Utiliza recurso informático en el desarrollo de sus tareas?

Objetivo

Determinar, si se utiliza recurso informático en el desarrollo de las tareas para el personal Operativo en el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	96.43%
No	1	3.57%
Total	28	100.00%



ANALISIS

El resultado del gráfico para esta pregunta indica que la mayoría de operadores tienen acceso a recurso informático en el desarrollo de sus labores representado por el 96.43% y tan solo un 3.57% no accesa a dichos recursos para desarrollar sus labores.

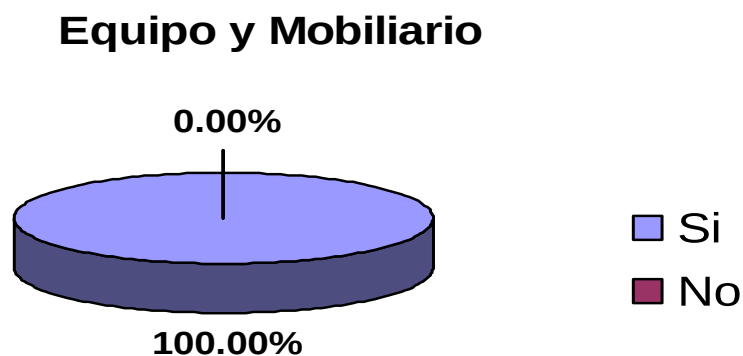
Pregunta No. 2

¿Cuenta con equipo y mobiliario adecuado para desarrollar su trabajo?

Objetivo

Conocer si los operadores cuentan con el equipo y mobiliario, acorde a su área de trabajo y las actividades que desarrollan con dicho equipo y mobiliario.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	100.00%
No	0	0.00%
Total	28	100.00%



ANALISIS

El análisis para este gráfico indica que todos los operadores cuentan con equipo y mobiliario adecuado para realizar sus tareas en cada área de trabajo representado por el 100% del total de las encuestas.

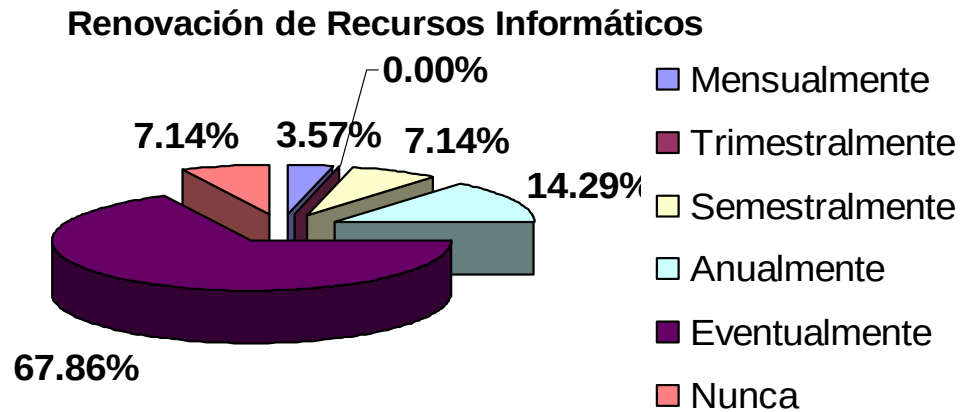
Pregunta 3

¿Con qué frecuencia realizan renovación de los recursos informáticos y mobiliarios en su área?

Objetivo

Determinar los periodos de tiempo, en los que se realiza renovación de los recursos informáticos para cada de trabajo dentro del ISRI.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Eventualmente	19	67.86%
Anualmente	4	14.29%
Semestralmente	2	7.14%
Nunca	2	7.14%
Mensualmente	1	3.57%
Trimestralmente	0	0.00%
TOTAL	28	100.00%



ANALISIS

El gráfico indica que la mayoría de los encuestados, representados por el 67.86% tiene conocimiento de renovación de recursos informáticos de manera eventual, aunque el 14.29% indica conocer este proceso anualmente, y el resto lo conocen menos.

Pregunta No. 4

¿Esta satisfecho con los controles actuales para los recursos informáticos?

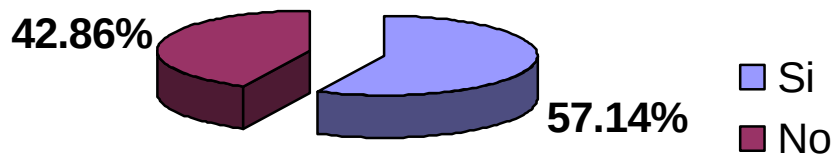
Objetivo

Conocer el nivel de satisfacción de los operadores, con los controles actuales establecidos para los recursos informáticos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
--------------	------------	------------

Si	16	57.14%
No	12	42.86%
Total	28	100.00%

Controles Actuales



ANALISIS

Los operadores en esta pregunta establecen un porcentaje casi parecido con la satisfacción de los controles para recursos informáticos, representado el 57.14% los que si están satisfechos y un 42.86% los que no confían en dichos controles.

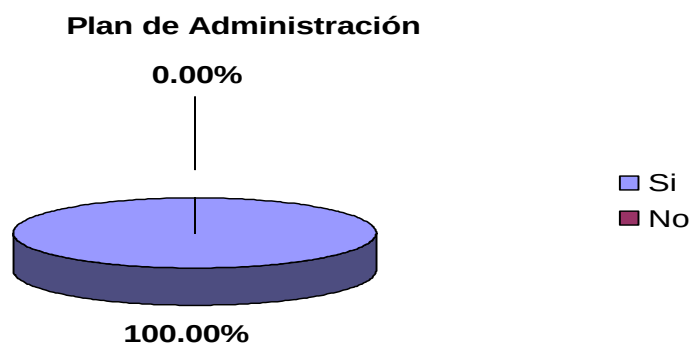
Pregunta No. 5

¿Considera usted que la existencia de un plan de administración para la asignación de recursos informáticos contribuirá a incrementar la eficiencia en las operaciones informáticas?

Objetivo

Determinar el nivel de conocimiento de los operadores, sobre un plan de administración para la asignación de recursos informáticos en relación con la eficiencia en las operaciones informáticas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	100.00%
No	0	0.00%
Total	28	100.00%



ANALISIS

El 100% de los encuestados esta de acuerdo en que un plan de administración para asignar los recursos informáticos, ayudaría en un momento dado a resolver eficientemente problemas de los usuarios.

HARDWARE

Pregunta No.1

¿Se brinda mantenimiento constante a su equipo informático?

Objetivo

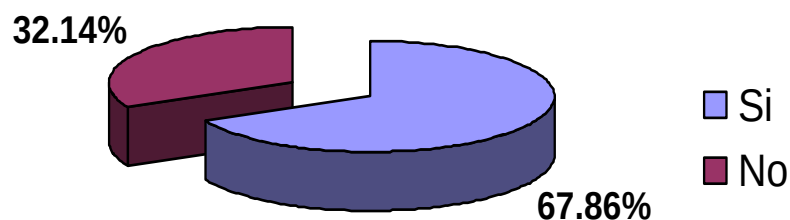
Determinar los conocimientos de los operadores, con relación al mantenimiento del equipo informático en cada área de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	67.86%

No	9	32.14%
Total	28	100.00%

ANALISIS

Mantenimiento de Equipo Informático



El 67.86% de los encuestados si tiene conocimiento de que proporcionan mantenimiento al equipo informático para cada operador, en cada área de trabajo.

Pregunta No. 2

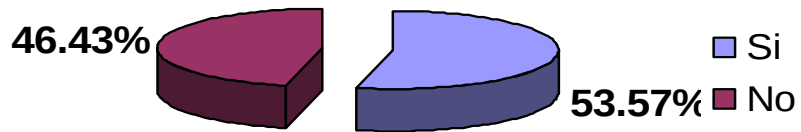
¿Existe una persona encargada de administrar el hardware en su área de trabajo?

Objetivo

Determinar si hay personal designado, para administrar el hardware en cada área de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	53.57%
No	13	46.43%
Total	28	100.00%

Administración de Hardware



ANALISIS

En la mayoría de áreas existe una persona encargada para administrar el hardware, representado por el 53.57%, el restante 46.43% no conoce la existencia de este tipo de persona en su área.

Pregunta No.3

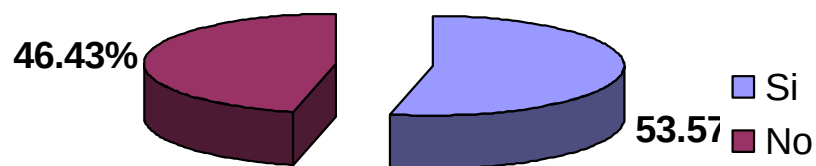
¿Se lleva inventario de hardware en su área?

Objetivo

Conocer si existen procesos establecidos, para controlar el inventario de hardware en cada área de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	53.57%
No	13	46.43%
Total	28	100.00%

Inventario de Hardware



ANALISIS

El 53.57% de los operadores conoce la existencia de procesos de inventarios para el control de hardware, y el 46.43% contesto no conocer este tipo de actividades en su área de trabajo.

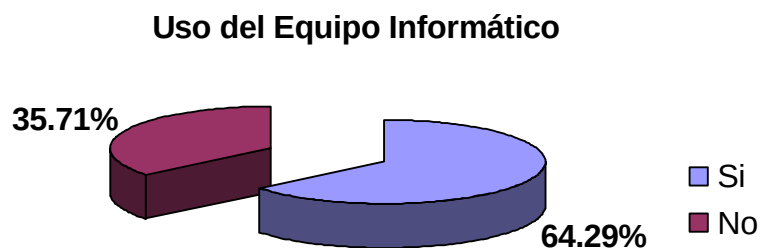
Pregunta No. 4

¿Existen restricciones para utilizar el equipo de informática?

Objetivo

Determinar si existen restricciones, para utilizar el equipo informático en cada unidad del Instituto.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	64.29%
No	10	35.71%
Total	28	100.00%



ANALISIS

El 64.29% de los operadores considera que existen restricciones para utilizar el recurso informático, significa que consideran importante la seguridad, aunque el 35.71% de los operadores considera no existir restricciones para el uso del equipo informático.

Pregunta No. 5

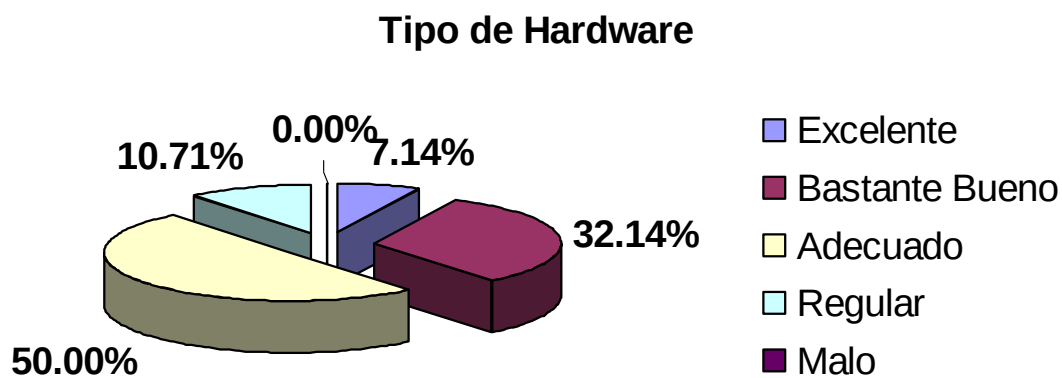
¿Cómo considera el hardware que se utiliza con relación a las actividades de trabajo?

Objetivo

Conocer el tipo de hardware, asignado con relación a las actividades de cada área de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	14	50.00%
Bastante Bueno	9	32.14%
Regular	3	10.71%
Excelente	2	7.14%
Malo	0	0.00%

Total	28	100.00%
-------	----	---------



ANALISIS

El 50.00% de los operadores considera adecuado el hardware de acuerdo a sus actividades a desarrollar, el 32.14% de los operadores considera bastante bueno el hardware, el 18% restante se divide en Excelente y Regular.

SOFTWARE

Pregunta No. 1

¿Con qué frecuencia se actualiza el software en su área de trabajo?

Objetivo

Conocer que factores contribuyen a la actualización de software, frecuentemente en las áreas de trabajo.

Alternativas	Frecuencia
Cuando es necesario	19
Anualmente	6
Nunca	4
Mensualmente	1
Trimestralmente	0
Total	30

ANALISIS

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados consideran que el software es actualizado cuando es necesario, y en algunas ocasiones anualmente, se debería tener en cuenta los cambios de software para desarrollar fácilmente las actividades y que el personal obtenga conocimientos tecnológicos con relación al software.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, ya que algunas personas seleccionaron más de una alternativa en las respuestas de cada pregunta.

Pregunta No. 2

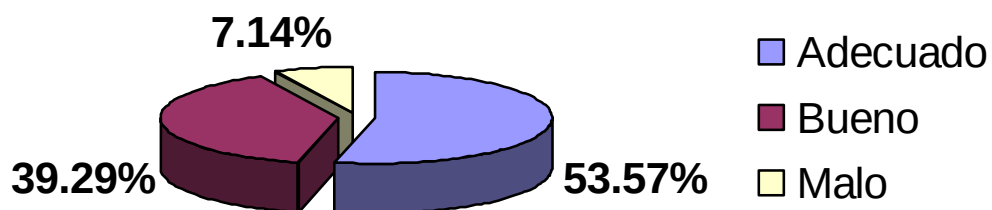
¿Cómo considera el software con el que realiza sus actividades en su área de trabajo?

Objetivo

Conocer la satisfacción de los operadores, para con el software asignado a su área de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	15	53.57%
Bueno	11	39.29%
Malo	2	7.14%
Total	28	100.00%

Condiciones de Software



ANALISIS

El 53.57% esta de acuerdo con las condiciones de software asignadas a sus áreas de trabajo, 39.29% lo considera bueno, aunque un 7.14% considera malo el software que posee para realizar eficientemente las actividades.

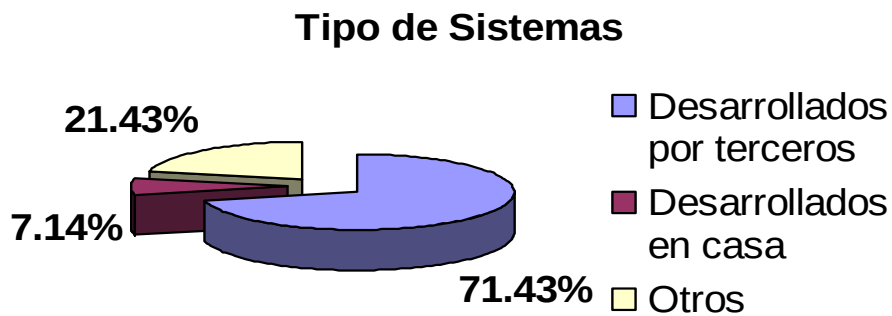
Pregunta No. 3

¿Qué tipo de sistemas utiliza en su área de trabajo?

Objetivo

Conocer como se desarrollan los sistemas existentes, en cada área de trabajo para el desarrollo de sus labores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollados por terceros	20	71.43%
Desarrollados en casa	2	7.14%
Otros	6	21.43%
Total	28	100.00%



ANALISIS

El 71.43% de los operadores tienen conocimiento que los sistemas en sus áreas de trabajo es desarrollado por terceros, aunque 21.43% conoce sistemas desarrollados por otros ya sea interna o externamente y el 7.14% contesto que son desarrollados en casa (I.S.R.I).

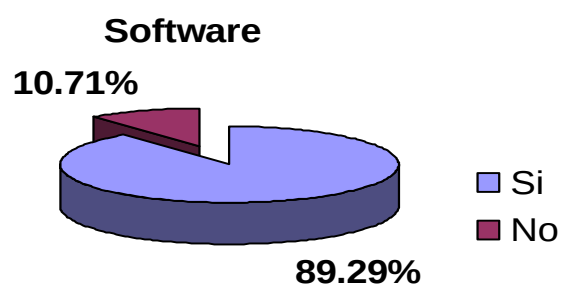
Pregunta No. 4

¿Considera amigable el software que utiliza para desarrollar sus actividades?

Objetivo

Determinar, si los usuarios consideran amigables o no los sistemas utilizados.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	89.29%
No	3	10.71%
Total	28	100.00%



ANALISIS

El 89.29% de los operadores considera amigable es decir que no tienen dificultad para manejarlo, aunque un 10.71% manifestó no considerar amigables los sistemas, ya sea por la naturaleza de sus actividades o por los módulos de los sistemas que utilizan en su área de trabajo.

RECURSO HUMANO

Pregunta No.1

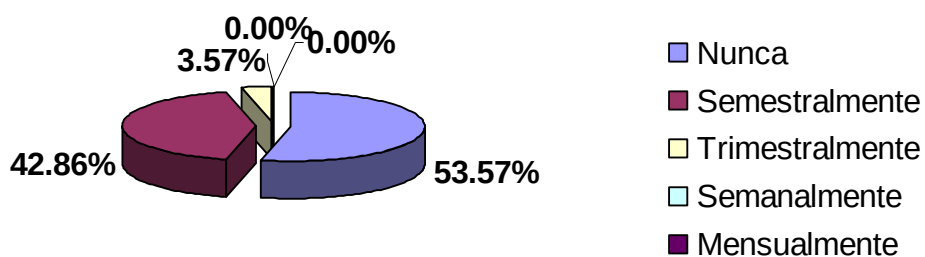
¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación, sobre la utilización de los recursos informáticos?

Objetivo

Conocer los periodos, en los cuales se brinda capacitación sobre la utilización de los recursos informáticos en el Instituto.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	53.57%
Semestralmente	12	42.86%
Trimestralmente	1	3.57%
Semanalmente	0	0.00%
Mensualmente	0	0.00%
Total	28	100.00%

Capacitación de Recurso Informático



ANALISIS

El 53.57% nunca recibe capacitación para utilizar recurso informático en su área de trabajo, el 42.86% ha recibido capacitación en algunas ocasiones semestralmente y el restante no ha tenido la oportunidad.

Pregunta No. 2

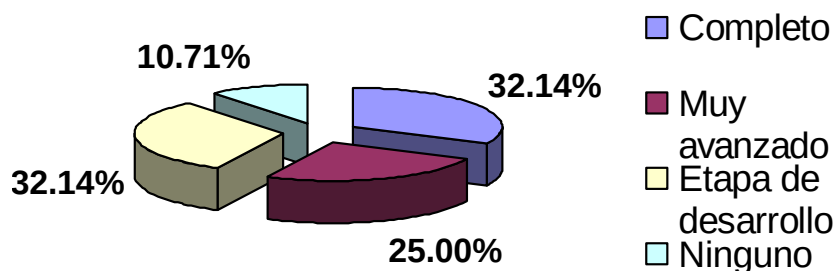
¿Cuál es el nivel de definición de las funciones de cada puesto de trabajo en el instituto?

Objetivo

Conocer el nivel de definición, de las funciones en cada uno de los puestos de las diferentes áreas de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completo	9	32.14%
Etapas de desarrollo	9	32.14%
Muy avanzado	7	25.00%
Ninguno	3	10.71%
Total	28	100.00%

Definición de Funciones



ANALISIS

El 32.14% de los operadores considera que las funciones en los puestos se encuentran en etapa de desarrollo, 32.14% que se encuentran en estado muy avanzada, solo un 10.71% considera que no ha avanzado el desarrollo en las funciones de cada puesto.

PREGUNTA No. 3

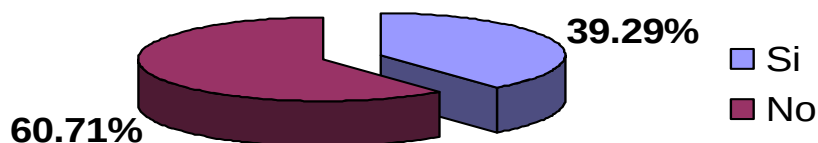
¿Esta satisfecho con el proceso actual de inducción de personal que desarrolla las operaciones informáticas en el instituto?

Objetivo

Definir el nivel de satisfacción que tienen los operadores, con el proceso de inducción de personal desarrollado, para las operaciones informáticas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	39.29%
No	17	60.71%
Total	28	100.00%

Inducción de Personal



ANALISIS

El 39.29% de los operadores esta satisfecho con el proceso de inducción de personal para las operaciones informáticas, y el 60.71% no se encuentra satisfecho con dicho proceso de inducción.

Pregunta No. 4

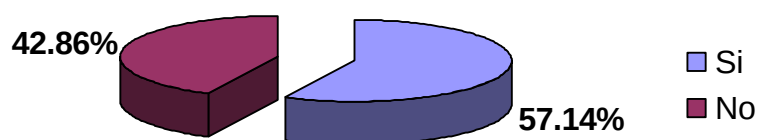
¿Esta de acuerdo de cómo se controlan actualmente los recursos informáticos en su área de trabajo?

Objetivo

Conocer a que nivel el personal esta de acuerdo, con los controles para los recursos informáticos en cada área de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	57.14%
No	12	42.86%
Total	28	100.00%

Control de Recursos Informáticos



ANALISIS

El 57.14% de los encuestados considera bueno el control de los recursos informáticos establecidos actualmente en el Instituto, aunque podría mejorarse y el 42.86% no considera que sea el adecuado para las actividades propias de cada área debido a que no es eficiente ni periódico.

Cuestionario No. 2
Orientado a Personal Ejecutivo con
Acceso a Recurso Informático.

Pregunta 1

¿Con qué clase de políticas cuenta la empresa?

Objetivo

Conocer el tipo de políticas o departamentos que tienen dentro del Instituto.

Alternativa	Frecuencia
Personal	14
Finanzas	10
Informática	9
Mercadeo	1
Otros	1
Producción	0

Total	35
-------	----

ANALISIS

La mayoría de los encuestados, conoce de políticas de personal ya que son las más divulgadas, en segundo plano las políticas de finanzas y muy pocos tienen conocimientos de políticas de informática.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

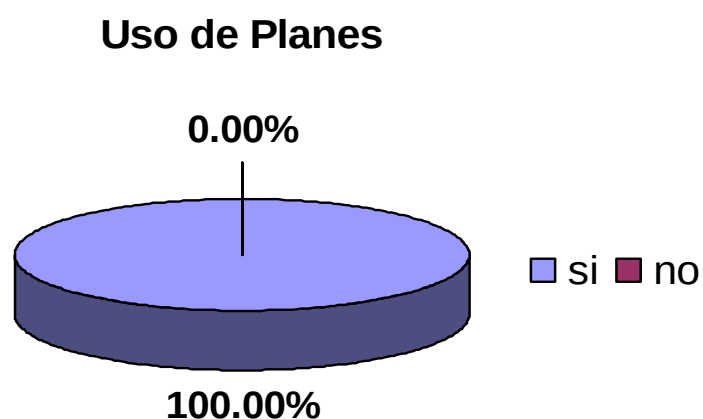
Pregunta 2

¿Considera necesario el uso de planes dentro del instituto?

Objetivo

Conocer la necesidad que existe sobre los usos de planes dentro del Instituto.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100.00%
No	0	0.00%
Total	15	100.00%



ANALISIS

El 100.00% de los usuarios manifiesta que existe la necesidad de usar planes en cada área de trabajo, con lo cual se podrá maximizar la eficiencia en las actividades que se realizan en cada departamento.

Pregunta 3

¿Qué tipo de planes existe en el Instituto?

Objetivo

Conocer la diversidad de planes, que existen actualmente dentro de cada área del Instituto.

Alternativa	Frecuencia
Planes de presupuesto	11
Planes de administración	10
Planes estratégicos	10
Planes de procedimientos	8
Otros	0

Total	39
-------	----

ANALISIS

Según resultados, los planes de presupuestos son más conocidos por el personal ejecutivo debido a que son relevantes para el desarrollo de los proyectos en el instituto, así mismo existen planes de administración, planes estratégicos y planes de procedimientos que sirven de apoyo al personal ejecutivo para desarrollar sus actividades.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

Pregunta 4

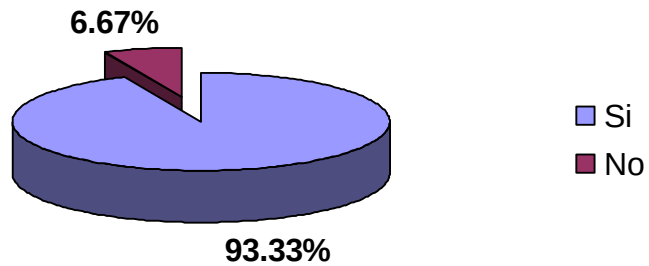
¿Se actualizan dichos planes?

Objetivo

Conocer si los planes que actualmente existen en el Instituto, son actualizados o no.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	93.33%
No	1	6.67%
Total	15	100.00%

Actualización de Planes



ANALISIS

El 93.33% representado por los encuestados conocen que si hay procesos orientados a la actualización de los planes, es decir que poseen una constante actualización en sus recursos, sin embargo existe un 6.67% que desconoce los procesos de actualizar planes.

Pregunta 5

¿Durante que período se actualizan dichos planes?

Objetivo

Definir durante que períodos se actualizan los planes establecidos.

Alternativa	Frecuencia
Anualmente	11
Semestralmente	4
Mensualmente	1
Trimestralmente	1
Total	17

ANALISIS

Se deduce, que la mayoría de los planes son actualizados a largo plazo, es decir, anualmente y en algunas ocasiones los planes se actualizan en períodos a corto plazo.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

Pregunta 6

¿Existen en el Instituto planes de administración para asignar los Recursos Informáticos?

Objetivo Conocer la existencia de planes de administración, con políticas de asignación para recursos informáticos en cada área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53.33%
No	7	46.67%
Total	15	100.00%

Asignar Recursos Informá



ANALISIS

El 53.33% de los encuestados indica que si existen políticas establecidas para asignar recursos informáticos a cada área de trabajo, el 46.67% restante no conoce este tipo de políticas en sus respectivas áreas de trabajo.

HARDWARE

Pregunta 1

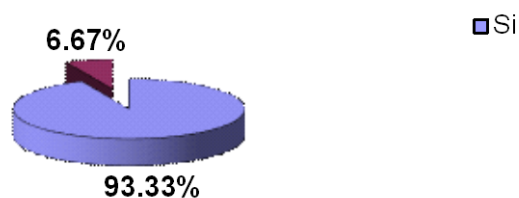
¿Existe servicio de mantenimiento para el equipo informático?

Objetivo

Conocer si se brinda o no servicio de mantenimiento al hardware, que hay dentro del departamento de informática y en las diferentes áreas del Instituto que utilizan equipo informático.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	93.33%
No	1	6.67%
Total	15	100.00%

Mantenimiento del Equipo Informático



ANALISIS

El 93.33% de los ejecutivos conoce la existencia de mantenimiento para el equipo informático, y un 6.67% desconoce que brinden mantenimiento a dicho equipo.

Pregunta 2

¿Qué tipo de mantenimiento recibe?

Objetivo

Conocer la clase de mantenimiento que se proporciona al equipo informático de acuerdo a la naturaleza de los equipos.

Alternativa	Frecuencia
Preventivo	10
Ambos	7
Correctivo	6
Ninguna	1
Total	24

ANALISIS

Por lo general el equipo informático recibe mantenimiento preventivo, y/o correctivo con la finalidad que los equipos permanezcan en buenas condiciones para realizar las funciones.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas

personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

Pregunta 3

¿Quién realiza dicho mantenimiento?

Objetivo

Conocer que tipo de personal, esta asignado para realizar el mantenimiento del Hardware.

Alternativa	Frecuencia
Personal externo al Instituto	12
Personal interno de informática	8
Personal externo a la unidad	3
Total	23

ANALISIS

Se determinó, que el personal externo al instituto es quien realiza mantenimiento de hardware, y en algunas ocasiones el personal interno y externo a la unidad de informática colabora para mantener en buenas condiciones el equipo.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

Pregunta 4

¿Cada cuánto tiempo se realiza mantenimiento al equipo informático?

Objetivo

Conocer los periodos en que se realiza mantenimiento al equipo informático.

Alternativa	Frecuencia
Cuando es necesario	9
Trimestralmente	6
Semestralmente	5
Anualmente	2
Mensualmente	0
Total	22

ANALISIS

De quince encuestados, nueve reconocen que los equipos informáticos reciben mantenimiento cuando es necesario y muy pocas veces por períodos trimestrales, semestrales o anuales.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

Pregunta 5

¿Qué criterios se toman en consideración para la asignación de equipo de computo a las diferentes unidades del Instituto?

Objetivo

Conocer algunos criterios, que se toman en cuenta para la asignación del equipo de computo.

Alternativa	Frecuencia
Peticiones de cada unidad	10
Importancia de la unidad	9
Volumen de operaciones	7
Cantidad de personal	3
Ninguno	1
Otros	0
Total	30

ANALISIS

La asignación de equipo de computo, se realiza de acuerdo a las peticiones e importancia de cada unidad, muy pocas veces se considera el volumen de operaciones y la cantidad de personal.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

SOFTWARE

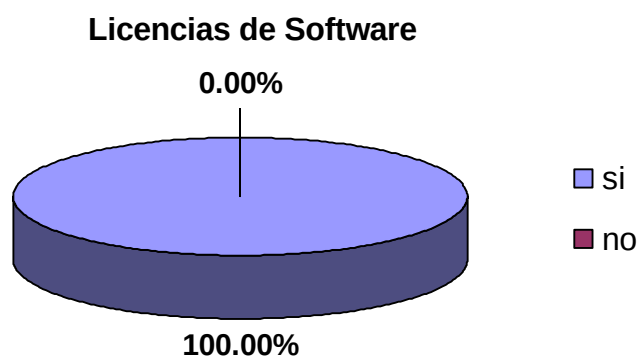
Pregunta 1

¿Están legalizadas las licencias de Software en el Instituto?

Objetivo

Saber si existe seguridad legal de las licencias del software, instalado en el equipo utilizado en el Instituto.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100.00%
No	0	0.00%
Total	15	100.00%



ANALISIS

De acuerdo al gráfico el 100.00% de los encuestados tiene el conocimiento que todo el software tiene sus respectivas licencias de uso y legalización.

Pregunta 2

¿Cada cuanto tiempo se actualiza el software en el Instituto?

Objetivo

Conocer durante que períodos, se actualiza el software en el instituto.

Alternativa	Frecuencia
Cuando es necesario	13
Anualmente	2
Semestralmente	1
Nunca	1
Total	17

ANALISIS

La actualización de software, se realiza cuando es necesario para los usuarios y no por períodos determinados.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

Pregunta 3

¿Qué criterios se toman en consideración para la adquisición de software?

Objetivo

Conocer algunos criterios, que se toman en cuenta para adquirir el software para cada área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia
Necesidades de la empresa	12
Volumen de operaciones	8
Tendencias futuras	2
Precios bajos	1
Otros	0
Total	23

ANALISIS

Los resultados indican, que el software se adquiere en la mayoría de veces por las necesidades de la empresa; ocasionalmente se adquiere por el volumen de operaciones y mínimo por tendencias futuras o precios bajos.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

Pregunta 4

¿Qué tipo de sistemas se utilizan en el Instituto?

Objetivo

Investigar quienes desarrollan los sistemas, que se utilizan en cada área de trabajo para realizar las actividades propias de cada área.

Alternativa	Frecuencia
Desarrollados por terceros	12
Desarrollados en casa	3
Ambos	2
Ninguno	1
Total	18

ANALISIS

La mayoría, de sistemas son desarrollados por terceros lo que indica que se requiere de manuales de usuarios y capacitaciones para un buen uso, algunos sistemas se desarrollan en casa, es decir, por personal interno del instituto.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

Pregunta 5

¿Cuándo se provee capacitación para el uso de Software?

Objetivo

Conocer los aspectos más importantes, que se toman en cuenta para capacitar a los usuarios sobre el software que se utiliza en cada área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia
Cuando existe ineficiencia en el uso del mismo	11
Cuando hay cambio de software	5
Cuando se cambian los sistemas del Instituto	3
Cuando se adquiere nuevo software	2
Nunca	1
Otros	0
Total	22

ANALISIS

Para capacitar a los usuarios, el mayor aspecto que se toma en cuenta es la ineficiencia en el uso de software, seguido por el cambio de software ya que se capacita sobre el nuevo software; sin dejar de capacitar a los usuarios cuando se cambian los sistemas del instituto.

Nota: No existe representación gráfica de los resultados, debido a que se obtuvo un total mayor al personal encuestado, esto se debe a que algunas personas seleccionaron más de una alternativa, en las respuestas de cada pregunta.

RECURSO HUMANO

Pregunta 1

¿Están bien definidas las funciones en cada puesto de trabajo?

Objetivo

Conocer si están bien definidas o no, las funciones en cada puesto de las diferentes áreas de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	93.33%
No	1	6.67%
Total	15	100.00%



ANALISIS

El 93.33% de los encuestados indica que las funciones de cada puesto están bien definidas de acuerdo al área, el 6.67% restante considera que falta desarrollar el nivel de funciones de cada puesto.

Pregunta 2

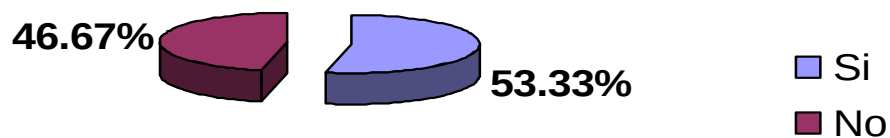
¿Se realiza auditoria de actividades en las unidades con equipo informático?

Objetivo

Determinar la existencia de auditorias, para verificar la eficiencia de las actividades en las unidades con equipo informático.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53.33%
No	7	46.67%
Total	15	100.00%

Auditoria de Actividades



ANALISIS

Para controlar las actividades se realiza auditoria de la cual tienen conocimientos los ejecutivos encuestados 53.33%, aunque el 46.67% de los mismos encuestados no conoce si hay auditoria.

Pregunta 3

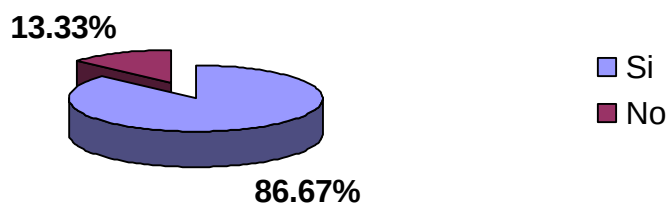
¿Se cuenta con un manual de usuarios claro y objetivo?

Objetivo

Conocer si existen manuales para los usuarios, elaborados de manera clara y objetiva.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	86.67%
No	2	13.33%
Total	15	100.00%

Manual de Usuarios



ANALISIS

El 86.67% de los encuestados manifiesta que si existe manuales para usuarios elaborados de manera clara y objetiva, aunque 13.33% dice no conocer este tipo de manuales.

Pregunta 4

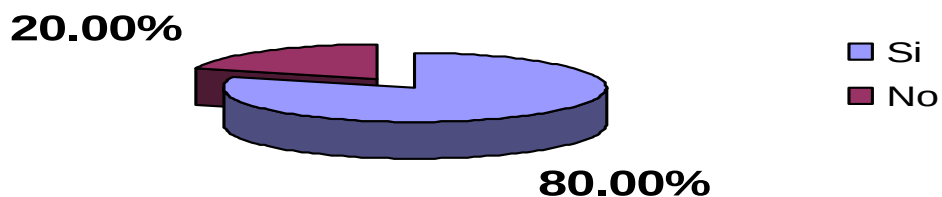
¿Se cuenta con un proceso de selección adecuado para la asignación de puestos de trabajo?

Objetivo

Saber si se cuenta con procesos de selección, adecuados para asignar puestos de trabajo en cada departamento.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80.00%
No	3	20.00%
Total	15	100.00%

Proceso de selección



ANALISIS

El 80.00% de los encuestados conoce procesos de selección para asignar puestos de trabajo y a la vez los considera adecuados, el 20.00% no considera que los procesos de selección sean los más adecuados.

Pregunta 5

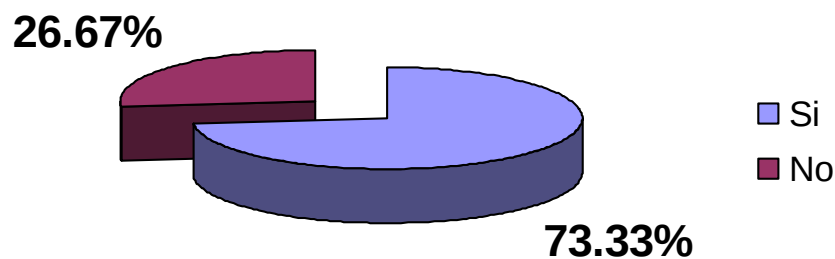
¿Existe un orden para la asignación del recurso informático en las unidades del Instituto?

Objetivo

Determinar, si existe orden para la asignación de recursos informáticos en las unidades del Instituto.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73.33%
No	4	26.67%
Total	15	100.00%

Asignación de Recurso Informático



ANALISIS

El 73.33% conoce que se ha establecido un orden para asignar recurso informático a cada área de trabajo, aunque el 26.67% no considera que exista orden para la asignación de recursos.

ANALISIS TOTAL DE LA INVESTIGACION DE CAMPO

Con relación a los resultados obtenidos, en la investigación de campo que se realizó en el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (I.S.R.I), se detectaron problemas internos como por ejemplo:

- No existen procesos para mantener un inventario de recursos informáticos, y así controlar la asignación del mismo.
- No existe seguridad total para el manejo de los equipos.
- Se da mantenimiento a los equipos, cuando es necesario.
- La mayoría del personal nunca recibe capacitación, para el manejo de los recursos informáticos.
- No se ha definido un plan completo, para administrar la adquisición y asignación de los recursos informáticos ya que no todos los ejecutivos lo conocen muy poco.

En el plan propuesto, se plantean procedimientos que cubran de alguna manera los problemas encontrados durante la investigación de campo, y que contribuyan a una administración efectiva de los recursos informáticos y demás elementos. Puede decirse, que los objetivos que se perseguían con la investigación se cumplieron, ya que estos resultados, son importantes para plantear procedimientos que cubran de alguna manera los problemas encontrados durante la investigación de campo, y que contribuyan a un control efectivo de los recursos informáticos y demás elementos.

CAPITULO III

DISEÑO DE UN PLAN DE ADMINISTRACION PARA LA ASIGNACION DE LOS RECURSOS INFORMATICOS EN EL INSTITUTO SALVADOREÑO DE REHABILITACION DE INVALIDOS (I.S.R.I).

1. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

Diseñar una herramienta administrativa, que describa procesos y normas para poder planear, organizar, integrar, dirigir y controlar los recursos informáticos, a cada una de las áreas administrativas y técnicas que conforman al Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (I.S.R.I).

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir procesos administrativos, para la asignación de los recursos informáticos a cada departamento y centro de atención.
- Proporcionar a la unidad de informática, procedimientos adecuados a través de esquemas de planes que permitan asignar y reasignar los recursos informáticos.

3. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

La propuesta que se presenta, viene a constituir un Plan de Administración para la asignación de los recursos informáticos del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos.

La propuesta, contiene procesos, lineamientos y normas que deben tomarse muy en cuenta, para asignar en forma adecuada el recurso informático; a los diferentes Centros de Atención. Permitiendo así a la Unidad de Informática efectuar un mejor control del recurso que esta asignado y aquel que de alguna manera podría reasignarse en un futuro.

4. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

La importancia de la propuesta, radica fundamentalmente en proporcionar al Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos, una herramienta administrativa que sirva como guía para asignar recurso informático necesario al personal idóneo, para el desempeño de sus funciones en cada una de las áreas que lo conforman y así evitar el despilfarro del equipo.

El plan administrativo, busca orientar a la unidad de informática referente a los siguientes aspectos:

- Orientación de cómo establecer mejores controles de asignación del recurso informático.
- Proporcionar un perfil, de cómo evaluar la asignación del recurso informático.
- Aportar, lineamientos de cómo optimizar la utilización del recurso informático en las áreas de trabajo.

- Como efectuar una reasignación del equipo, ya adquirido.
- Proporcionar un perfil del recurso humano, para el desempeño de las funciones y el manejo del equipo.
- Crear formularios específicos, para los requerimientos de los usuarios ya sean de servicio técnico, o material.

5. ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PLAN

Considerando que para el desarrollo del trabajo, se contó desde un inicio con la aprobación y autorización de la Gerencia Administrativa, así como de la colaboración de la Unidad de Informática y de jefes de las distintas áreas, quienes brindaron la información básica para poder elaborar este plan y para que la implementación del mismo se lleve a cabo, es conveniente aplicar las siguientes estrategias:

- Presentar este documento, a la Gerencia Administrativa del I.S.R.I.
- Solicitar, a la Gerencia Administrativa para que designe a la unidad de informática para coordinar la aplicación del plan.
- Explicar el plan propuesto, haciendo énfasis en los beneficios que su implementación traerá a la Institución.

6. HERRAMIENTA FODA

Al establecer planes estratégicos, es recomendable valerse de la herramienta FODA para lograr establecer con mayor facilidad, factores críticos y posiciones claves en las organizaciones.

6.1 ANALISIS FODA

El FODA es una técnica administrativa que se utiliza para analizar las fortalezas, debilidades al interior de las organizaciones, así como las oportunidades y amenazas que existen en el ambiente externo.

Con el objeto de que puedan prepararse para enfrentar con mayor posibilidad de éxito sus necesidades internas, las demandas de los clientes y las exigencias que les impone la competencia.

El análisis FODA se ha realizado, tomando como base la integración de personas de la Unidad de Informática, Jefaturas de las diferentes áreas y Centros de Atención, formando un grupo polifuncional en donde se abordaron temas referentes a la importancia del recurso informático en el instituto.

La forma idónea de administrarlos y controlarlos y la expectativa que tendrá el instituto en el manejo de dichos recursos. Son puntos relevantes la utilización del equipo informático en la atención al usuario, la investigación de campo logrando así identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que fueron analizadas para determinar la incidencia de la asignación del recurso informático a las diferentes áreas.

6.2 FODA DEL ISRI

F= Fortalezas

Son características internas que permiten aumentar la efectividad del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos, tales como:

- Recurso humano con experiencia y habilidad para el desempeño de sus funciones.
- Recurso informático disponible para todas las áreas y centros de atención.
- Apoyo de las autoridades superiores del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Existencia de una buena estructura organizativa de la institución.
- Existencia de documentos normativos de procesos.

O= Oportunidades

Se refiere al tipo de servicio, que presta la Institución a la población por cada Centro de Atención a través de la modernización del estado que le permitirán al Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos la posibilidad de alcanzar mayor éxito como son:

- Apoyo técnico y asesoría por parte de organismos nacionales e internacionales.
- Dentro del plan de gobierno existe apertura, atención para las personas con discapacidad así como la política y ley de equiparación de oportunidades.
- Establecimiento de nuevos mecanismos y leyes que nos incorporan al proceso de modernización.
- Posibilidad de adquirir conocimientos técnicos actualizados.
- Coordinación de actividades intrainstitucionales, interinstitucionales e intersectorial.

D= Debilidades

Son las características internas que afectan negativamente la efectividad del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos, pudiendo así citar las siguientes:

- Falta capacitación técnica, en manejo de recursos informáticos para el personal administrativo.
- Inexistencia de planes administrativos, definidos en la unidad de informática.
- Inexistencia de bibliografía de apoyo.
- Ubicación física inadecuada, del recurso informático de algunas oficinas.
- Falta de seguridad en la estructura de las áreas de trabajo.
- Información ineficiente e inoportuna.
- Insuficiente mantenimiento preventivo y correctivo, del equipo técnico e infraestructura.
- No existe ningún plan de desastres permanentes.

- Excesiva burocracia.
- Resistencia al cambio.
- Aplicación inadecuada de procedimientos establecidos.

A= Amenazas

Constituidas por aquellas áreas administrativas y técnicas en cada centro de atención, que significan un obstáculo para el desarrollo dentro de las instituciones de gobierno y la modernización del estado, resultando en problemas internos como los siguientes:

- Cambios continuos de tecnología del recurso informático.
- Falta de coordinación, por parte del organismo del estado.
- Falta identificación institucional de los centros.
- Cambios de gobierno, que afectan la continuidad de planes a largo plazo.

7. EQUIPO DE COMPUTO

Adquisición y Asignación del recurso informático (Hardware / Software).

El proceso de adquisición y asignación, del recurso informático es muy complejo, por lo que resulta difícil de controlar, comparado con otros factores que el instituto ha sabido controlar por ejemplo la capacitación, entrenamiento, papelería y asesorías externas, lo que justifica que se cuente con una guía de acción que oriente a la persona responsable de administrar dichos recursos.

El hardware y software, como parte fundamental en todo el instituto, debe cumplir requisitos básicos que deberán seguirse para elegir y asignar los equipos idóneos, de acuerdo a los requerimientos de cada área del Instituto.

El objetivo, es determinar normas o lineamientos básicos que faciliten a la persona responsable de la Unidad de Informática la adquisición, asignación y resignación del equipo de computo.

8. FACTORES A CONSIDERAR EN LA ADQUISICION Y

ASIGNACION DEL RECURSO INFORMATICO.

1. Renta de Recurso Informático

Este se recomienda, cuando la utilización del equipo de computo será a corto plazo generalmente por un tiempo menor a un año.

Ventajas

- El compromiso sigue siendo a corto plazo por lo general, se efectúa un desembolso cada mes según lo establecido en el contrato de renta tanto el proveedor como el usuario poseen la opción de terminar el contrato anticipadamente antes de su vencimiento.
- Existe una flexibilidad, ya que la empresa puede hacer uso del contrato de renta mientras se espera obtener un financiamiento para la compra del equipo de computo, de uno más moderno según como lo considere la empresa.
- No se hace necesario, desembolsos iniciales considerando que el equipo no es propiedad de la empresa.

Desventajas.

- Aunque no existe una inversión inicial, el valor de las cuotas mensuales resulta carísimo.
- La empresa no recibe ningún beneficio fiscal, ya que no es considerado en la deducción mensual de renta como gastos de la empresa.
- En el mercado existen poco proveedores confiables que rentan el equipo.

2. Alquiler del Recurso Informático (leasing).

Resulta un compromiso a largo plazo, comprende generalmente de tres a siete años y se determinan pagos en forma anticipada los cuales no cambian durante todo el período del alquiler.

Estos pagos pueden ser mensuales, trimestrales, bimensuales y anuales y en ellos van incluidos los costos por servicio y mantenimiento del equipo.

Ventajas

- Los pagos son determinantes con antelación para un período fijo, por lo que la cuota es estándar.
- No existen desembolsos iniciales.
- Existen mejores servicios del proveedor, en comparación con la renta del equipo, por el hecho de haber un compromiso obligado al ser un contrato mas prolongado.

Desventajas

- El costo es más elevado, que la compra de equipo.
- Existen restricciones para el uso del equipo.

3. Compra del Recurso Informático.

Ventajas

- Menor costo a largo plazo
- Se pueden deducir los costos de mantenimiento mensual como gastos de la empresa, los intereses sobre la compra son deducibles como gasto.
- La depreciación del equipo también es deducible, de los ingresos susceptibles a impuestos.
- Es activo de la empresa.
- Se genera un control total sobre el uso del equipo.

Desventajas

- A medida que pasa el tiempo, la empresa se ve en la necesidad de adquirir nuevo equipo, porque el equipo con el que se cuenta se va deteriorando o queda obsoleto, ocasionando cambios de tecnologías que implican un nuevo desembolso de dinero.
- Existe un compromiso permanente ya que la empresa debe otorgar un mantenimiento constante del equipo, si desea que opere en mejores condiciones.

- Se deben asumir, responsabilidades de los problemas que presenta el equipo ya sea en costo, fallas, reparaciones etc. Considerando el período de garantía.

4. Capacidad tamaño y velocidad del Recurso Informático.

Todo sistema de computo, tiene una capacidad apropiada de carga de trabajo y capacidad inadecuada para otro trabajo, esta capacidad resulta determinante para el desarrollo de las operaciones.

Para ello se debe considerar lo siguiente:

- Capacidad de Memoria (RAM, Rom).
- Velocidad de procesamiento de la información
- Características de los componentes de despliegue y comunicación.
- Número de canales de entrada y salida de comunicación.
- Unidades de almacenamiento que puedan ser agregadas auxiliariamente.

5. Modelos y Rendimientos

Toda la capacidad del equipo, para su almacenamiento, procesamiento y utilización de la memoria, si es cierto que debe tener un mayor grado de requerimientos exigido por las operaciones, lo que no debe de ser una brecha demasiado extendida, para no subutilizar el equipo.

6. Las Garantías

Al adquirir o comprar hardware y software, el proveedor nos proporciona garantías con el equipo, que algunas veces se descuidan por adquirir equipo a precios más bajos, situación que se vuelve problemática si el equipo no cumple con lo ofrecido.

9. FACTORES A MEJORAR EN LA PROPUESTA.

Para la presentación de servicios de rehabilitación, se determinaron los problemas que influyen directamente a consecuencia de aquellas áreas de cada centro de atención que cuentan con recurso informático, y esta siendo subutilizado en todo caso, también que no este acorde a las necesidades del área. Por ende tienen una relación con el usuario o población que de alguna manera se ve afectada en la atención que se le brinda.

9.1 Factores de mejora que pretende el plan

En lo referente al Recurso Humano

- Utilización adecuada del equipo de computación por parte del recurso humano.
- Mayor productividad, por parte de las personas que manejan el software y hardware.
- Analizar, los planes actuales de capacitación del personal con acceso al recurso informático y proponer mejoras.

En lo referente al Software y Hardware

- Mejor identificación del recurso informático idóneo para ser utilizado en las áreas y Centros de Atención.
- Recurso Informático con mayor durabilidad.
- Establecer mejores planes de mantenimiento.
- Establecer, planes de adquisición del recurso informático.

En lo referente a lo Financiero

- Reducir costos de mantenimiento.

Referente a la Población Usuaría

- Brindar un servicio de calidad, incluyendo factores de eficiencia y rapidez en las operaciones.

Referente a los Procesos

- Mejorar los recursos informáticos.
- Efectuar parámetros para la mejora de futuros procesos.

VER ARCHIVOS SON 5 HOJAS

INSTITUTO SALVADOREÑO DE REHABILITACION DE INVALIDOS (I.S.R.I.)		
INVENTARIO DE EQUIPO INFORMATICO		
Cantidad	Descripción del equipo	Area que lo utiliza
1	Computadora monitor y teclado IBM, Modelo compatible, serie 0000 IEP-0123427, 120/240v	Invalideces multiples
6	Computadora monitor y teclado marca ADC, modelo compatible serie 91779022213, 100/240V	Invalideces multiples
1	Computadora monitor teclado y CPU Marca ACER ENTRA modelo compatible serie 9177902213 100/240V, AMP	Invalideces multiples
1	Computadora monitor Sony modelo CPD 100ES SERIE 7862A008,100-240V, 2-1 AMP, TECLADO MARCA COMPAC MODELO KB3936 SERIE B142AOEBUGO230 200MA, CPU, MARCA COMPAC, MODELO SPD-100ES SERIE 4229344, 110-120/200-240V, 6/3AMP	Rehabilitación integral de oriente
1	Computadora monitor IBM, Modelo 5504733, serie 7085 5C5, 110V, 1AMP, teclado IBM, MODELO kb-8926, serie 87451 5V, CPU IBM MODELO 12162-D9, SERIE 78ghn28, 115V.	Rehabilitación integral de oriente
1	Computadora monitor Compaq, modelo PE 1112. Serie 945BB50LW008 100-240V, 6/3AMP	Rehabilitación integral de oriente
1	Computadora monitor, marca Sony, modelo CPD-100ES, serie 4229105, 110V, 2-1AMP, CPU, marca COMPAC, modelo deskpro EP, serie 6938, 120V, 6/3AMP	Educación especial
2	Computadora monitor marca SONY, MODELO CPD100es SERIE 4229105, 110v,2-1amp, cpu, MARCA compaq EPP1135, modelo 6850, serie CCJ7C570, 120V, 6/3AMP	Educacion especial
1	Computadora monitor, marca MARKVISION, Modelo JD144h, SERIE 172804410, 110V, CPU, MARCA: MARKVISION, MODELO, COMPA TIBLE, 120V, 6/3AMP.	Educación especial
1	Computadora: monitor, marca AOC, Modelo 4 V, serie BPSK84636276, 110V, CPU, Marca, es un clon, modelo no visible, serie no visible.	Educación especial
1	Computadora: monitor, marca ENERGY, Modelo 4 V, serie BPSK846363062, CPU, sin marca, es un clon, modelo no visible, serie no visible.	Educación especial
1	Computadora: monitor,VIEWSONIC, Modelo VCDTS 21526-4M Serie: EXO3400527, Voltaje 110/124V, 2-0AMP, teclado, IBM modelo KB4910, serie: 0080643	Atención a Ancianos Sara Saldivar
1	Computadora: monitor, Compac,Modelo 300U, serie 641AG07GM267, 100 240V, 1.3AMP, teclado, Compac modelo CPU, marca COMPAC MODELO 4102	Atención a Ancianos Sara Saldivar
1	Computadora: monitor, AOCSPECTRUM, MODELO:4V Serie: BPSK8436854, 100-240V, 1.5amp, Teclado ACER modelo 6512-TW, serie CPU, marca 40XMAX.	Atención a Ancianos Sara Saldivar
1	Computadora: Spectrum4v, Modelo 4 V, serie BPSK844623836, 110-240V, 1.5AMP, Teclado, Hacer, modelo 6512-TW, CPU, marca: 40XMAX.	Atención a Ancianos Sara Saldivar
1	Computadora monitor VIEWSONIC, Modelo: VCDTS21526-4M. Serie 240V, 2.0AMP, teclado, IBM, MODELO KB9910, SERIE: 0074998 CPU MARCA IBM, MODELO N1S, SERIE 78-ZXV79, 100/127V.	Atención a Ancianos Sara Saldivar
1	Computadora: monitor, sony, modelo cpd-100es, serie 4229148, 100-240 1.2AMP, teclado, Compaq, modelo KB-3926, SERIE B14AOEBUG023D, CPU, MARCA COMPAQ, MODELO 3872C782, SERIE 8838, 110-V 2.0A	Atención a Ancianos Sara Saldivar
1	Computadora: monitor, marca IBM, Modelo 6547- 00N, serie 23GDV57, 100 240 v,1 - 5 AMP, 50-60 HZ, Teclado IBM, Modelo KB-8923 Serie 268419, CPU IBM aptiva, modleo E 26, SERIE AF11 BN.	Rehabilitación para ciegos

Cantidad	Descripción del equipo	Area que lo utiliza
4	Computadora:monitor, marca IBM, Modelo 6547-00N, SERIE23GDV32 100-240V,1-5 AMP, 50-60 HZ, TECLADO IBM, MODELO KB 89-23	Rehabilitación para ciegos
4	Computadora: monitor, marca sony, Modelo CPD 100ES, serie 422912,100-240v,50-60 hz, 2-1 AMP, TECLADO, COMPAQ, MODELO KB- 3926 serie B142AOEBUGO420	Paralisis Cerebral
1	Computadora: monitorSPECTRUM 4V, Modelo ADC, serie BPSK84635951, 100-240V, 2-1 AMP.	Paralisis cerebral
1	Computadora: monitor , HEWLET PACKARD, modelo 1024, serie HU64354964, 100-240V,2-1 AMP, Teclado, HEWLET PACKARD Modelo, EQ3633WL5P2C, 5C=5MA, CPU, marca HEWLET PACKARD	Paralisis cerebral
1	Computadora monitor, HP, Modelo: 1024, serie HU64354845, 100-240V 2-1amp, TECLADO, IBM, Modelo KB8926, SERIE: 0035073, 5V=5MA CPU Marca IBM.	Paralisis cerebral
1	computadora, monitor, IBM, modelo 7095 5C5, serie : 5508789 100-240V, 2-1AMP, TECLADO, IBM, MODELO:KB8926, SERIE 0035073, 5v CPU, Marca: IBM, Modelo: D915LA.	Paralisis cerebral
1	Computadora, marca: monitor, IBM, Modelo: 7095 5C5, SERIE: 5504732 100,240V, 2-1AMP, TECLADO, IBM, MODELO KB8926, SERIE 5504732	Paralisis cerebral
1	Computadora, monitor, IBM, modelo 7095 5C5, serie : 554732, 100-240V 2-1AMP, TECLADO, IBM.	Paralisis cerebral
1	Computadora, marca: monitor, IBM, Modelo: 70955C5, SERIE: 5504732 5V=5MA, CPU, MARCA: IBM, MODELO: D915LA, SERIE:78GHA49.	Paralisis cerebral
1	Computadora: monitor, marca: SONY, MODELO: CPD-100ES, SERIE:7862A008, 110-240V,2-1AMP, TECLADO Y CPU MARCA COMPAC	Consulta externa
1	Computadora: monitor, marca: SONY, MODELO: CPD-100ES, SERIE: 7862A008, 110-240V,2-1AMP, TECLADO Y CPU, MARCA COMPAQ	Consulta externa
1	Computadora: monitor, marca: SONY, MODELO: CPD-100ES, SERIE: 7862A008, 110-240V,2-1AMP, TECLADO Y CPU, MARCA COMPAQ	Administración Superior
1	Computadora: MONITOR: SONY, MODELO: CPD-100ES, SERIE: 4229118 100-240V, 2-1AMP, TECLADO, COMPAQ, MODELO: KB3926, 5V=5MA, CPU, MARCA: COMPAQ, MODELO: DESKPRO, SERIE: 6838CCJL774	Administración Superior
1	Computadora: monitor, CLON, MODELO: JD144K, SERIE: 8831000608 100-240V, 2-1AMP.	Administración Superior
1	Computadora, monitor, SONY, modelo: CPD-100ES, SERIE: 4229206, 100-240V, 2-1AMP, TECLADO, COMPAQ, MODELO: KB3926 SERIE B142AOEBUGO26U, 5V=5MA, CPU: MARCA: COMPAQ	Administración Superior
1	Computadora, monitor, SONY, MODELO: CPD-100ES, SERIE: 4229146, 100-240V, 2-1AMP, TECLADO, COMPAQ, MODELO: KB3926, SERIE: B142AOEBUGO40C, 5V=5MA, CPU, MARCA: COMPAQ, MODELO: DEKSPRO.	Administración Superior
3	Computadora: monitor, SONY, MODELO: CPD-100ES, SERIE: 4429149, 100-240V, 2-1AMP, TECLADO, COMPAQ, MODELO: KB3926, SERIE: B142AOEBUGO40R, 5V=5MA, CPU, MARCA:COMPAQ, MODELO: DEKSPRO	Administración Superior
1	Computadora: monitor, COMPAQ, MODELO: PE112, SERIE 945BB50LW042, 100-240V, 2-1AMP, TECLADO, COMPAQ MODELO: 123755014 D, SERIE: B13AAOT391D5UI, 5V,=5MA, CPU: COMPAQ, MODELO: DEKSPRO.	Administración Superior
2	Computadora: monitor , CLON, MODELO: JD144K, SERIE: 8831000182, 100-240V, 2-1AMP, TECLADO, ACER, MODELO: 6512-TW, SERIE: 8831000586, 100-240V, 2-1AMP, TECLADO, ACER, MODELO: 6512-TW	Administración Superior
1	Computadora: Monitor, SONY, modelo: CPD, 100ES, SERIE 4229204, 100-240V, 2-1AMP TECLADO, COMPAQ, MODLEO KB3926, SERIE:333828	Administración Superior
1	Computadora monitor:DTK Computer, modelo TD-14, SERIE 394660409, 100 y 240V, 1.8AMP, TECLADO ACER, MODELO 6512- TW, SERIE: 394660409, 100 Y 240 V, 1.8AMP, TECLADO, ACER, CPU, MARCA: KELYS.	Administración Superior

Cantidad	Descripción del equipo	Area que lo utiliza
1	Computadora, moniTor, SONY MODLEO: CPD-100ES, SERIE 4229105 100-240V, 2-1AMP TECLADO, COMPAQ, MODELO KB3926, SERIE B142ABEBUGO1WU, 5V=5MA, CPU, MARCA COMPAQ.	Administración Superior
4	Computadora, monitor CLON, MODLEO JD144K, SERIE 88331000171, Serie 8831000608, serie 8831000286, serie 8831000286. 100 Y 240 V, 1.8AMP, TECLADO, ACER, MODELO: 6512-TW, SERIE 9166007X1587232892S00000, 5V=5MA, CPU, MARCA KELLY.	Administración superior.
1	Computadora, monitor: ACER BASIC, Modelo 7133D, SERIE: M3DP645DO226 15PP3, 100 Y 240 V, 1 8AMP, CPU, MARCA CLON, MODELO COMPATIBLE.	Administración superior.
1	Computadora, monitor, clon, modelo: JD144K, Serie: 8831000618 100 y 240 v, 18AMP, Teclado: ACER, Modelo: 6512, CPU marca KELLY.	Administración superior.
1	Computadora, monitor SONY, MODLEO CPP-100ES, SERIE: 7862, Teclado COMPAQ, CPU: COMPAQ.	Administración superior.
1	Computadora: monitor DTK COMPUTER, MODLEO CMD-1411, SERIE 6037343, 100 Y 240 V, 1.8AMP, TECLADO: DTK, MODELO 5530K US, SERIE K6A0805018, CPU: DTK COMPUTER, MODLEO QUIN.	Administración superior.
1	Computadora, monitor y teclado marca IBM, Modelo KB-9910, Serie 80623/ UN CPU:MARACA, IBM, MODELO NET VISTA, SERIE No. 78- zxy 11/un mouse marca IBM, SERIE No. 23-456399/dos parlantes, marca SOUND SOURCE/ Monitor marca View sonic, modelo E655. Protector TRIPPLITE	Administración superior.
4	Computadora, Monitor y Teclado Pentium 111 500 Mhz, Disco Duro de 6.4 GB, Memoria Ram 64 MB EDORAM, Expadible a 384 MB, Memoria Cache 512 kb, Disketera 3.5" y 1.44 MB, CD ROM 48X, Tarjeta de video de 8 MB Comp. teclado para Window 104, teclas Compaq, mouse de 2 botones commaq y pad	Administración superior.
1	Computaroda: monitor IBM APTIVA, Modelo 7095-5CS, Serie 5508786 Teclado y CPU.	Rehabilitación profesional.
1	Computadora: monitor SONY, Modelo CPD 100ES, Serie 6838 CC17 M329, Teclado y CPU, Marca COMPAQ, Modelo Deskpro.	Rehabilitación profesional.
1	Computadora: monitor HACER A OPEN, Modelo VIEW-35C, Serie 2309986301 CPU Y TECLADO MARCA, COMPAQ.	Rehabilitación profesional.
1	Computadora: monitor SONY, Modelo 100ES, Serie 6838 CC17 M329, Teclado y CPU, Marca COMPAQ, Modelo DESKPRO.	Rehabilitación profesional.
1	Computadora: monitor SONY, Modelo CPD 100ES, SERIE 4229213, CPU MARCA COMPAQ, Modelo DO8-12PG.	Rehabilitación profesional.
1	Computadora: monitor SONY, Modelo CPD 100ES, Serie 6838 CC17 M02, Teclado y CPU, Marca COMPAQ, Modelo Deskpro.	Rehabilitación profesional.
1	Computadora: monitor SONY, Modelo CPD 100ES, Serie 6838 CC17 M102, Teclado y CPU, Marca COMPAQ, Modelo Deskpro.	Rehabilitación profesional.
1	Impresor, marca XEROS, MODELO DOCUMENT, HOME CENTRE, SERIE: M7L- 007494,100-240V, 1.3-0.7AMP.	Rehabilitación Integral de Oriente

Cantidad	Descripción del equipo	Area que lo utiliza
1	Impresor, marca PANASONIC, Modelo kx-p3196, serie: PJGTA0538BZA, 110-120V, 3 AMP.	Rehabilitación integral de oriente.
1	Impresor, marca LEXMARK, modelo z51, serie 09370491577, 110-120v, 1.5am.	Rehabilitación integral de oriente
1	Impresor marca PANASONIC, Modleo KX-P3626 DE 24 PIN, SERIE 6GMCPK0279.	Educación Especial
1	Impresor marca HEWLET PACKARD, MODELO 880C, SERIE SG85MINOSQ	Educación Especial
1	Impresor marca HEWLET PACKARD, MODELO C6427A SERIE SG85M1NOSN.	Atención a ancianos Sara Saldivar
1	Impresor marca HEWLET PACKARD, Modelo 692C, Serie SG85M1NOSN.	Atención a ancianos Sara Saldivar
1	Impresor marca HEWLET PACKARD, Modelo 880C, SERIE MX9471B1TE	Atención a ancianos Sara Saldivar
1	Impresor marca DESKJOT, MODELO 6427A, SERIE MX06G1T0SF	Atención a ancianos Sara Saldivar
1	Impresor marca CANON, MODELO BJC-4200, SERIE EEM54852, 120V O 65 AMP,	Atención a ancianos Sara Saldivar
2	Impresor, marca HP DESKJET 930C, MODELO C6427A, SERIE MX06GIT058	Rehabilitación para ciegos.
1	Impresor marca LEXMARK, MODLEO 7000, SERIE 1160641, 110V, 50/60HZ	Rehabilitación para ciegos.
1	Impresor BRAILLE, MARCA INDEX EVEREST TEXT BUFFER 400 KB, PROGRAM MEMORY 516KB FLASH, SERIE RS232C.	Rehabilitación para ciegos
1	Impresor, inyección, marca LEXMARK, MODELO 2050, SERIE 11KG009	Parálisis cerebral
1	Impresor, inyección, marca HEWLET PACKARD, MODELO 692C, SERIE SG85MINOSM, 18V, O..4AMP.	Parálisis cerebral
1	Impresor, inyección, marca HEWLET PACKARD, MODELO 692C, SERIE 5685MINOSM, 18V, 0 4AMP.	Parálisis cerebral
1	Impresor, inyección, marca HEWLET PACKARD, MODELO 880CM SERIE MX9471BITQ, 18V, 0.4AMP	Parálisis cerebral
1	Impresor, matricial, marca EPSON, MODELO 2170, SERIE 2NJY022067, 120V.	Parálisis cerebral
1	Impresor, matricial, marca EPSON, MODELO 2170, SERIE 2NJY022063, 120V	Parálisis cerebral
4	Impresor HP DESK JET 692c.	Administración superior
2	Impresor HP DESK JET 880c.	Administración superior
2	Impresor HP DESK JET 890c	Administración superior
3	Impresor EPSON LQ 2170	Administración superior
1	Impresor EPSON ACTION LASER 1100	Administración superior
4	Impresor EPSON LQ 2180 890c	Administración superior
2	Impresor PANASONIC KXP 3626	Administración superior
1	Impresor HP DESK JET 895c	Administración superior
1	Impresor LEXMARK OPTRA M 410	Administración superior
1	Impresor LEXMARK COLOR JETPRINTER Z51	Administración superior
1	Impresor, EPSO LQ570	Administración superior
1	Impresor HP Laser jet 5l	Administración superior
3	Impresor HP LASER JET 4000	Administración superior
1	Impresor, HP DESK JET 910c	Administración superior
1	Impresor, EPSO LQ570	Administración superior
1	Impresor HP Laser jet 5L	Administración superior
3	Impresor HP LASER JET 4000	Administración superior
1	Impresor, HP DESK JET 910c	Administración superior
1	Impresor, Marca LASSER LEXMARK, MODELO 2050	Rehabilitación profesional
1	Impresor, inkjet LEXMARK, MODLEO 2051	Rehabilitación profesional
1	Impresor, MARCA PANASONIC, MODELO KX-P3626, SERIE 6HMCPPPO21511	Rehabilitación profesional
1	UPS, Marca POWMAY, MODELO 420, SERIE: LU9809001399, 120V, 6AMP	Atención a ancianos zaldivar
1	UPS, Marca POWMAX, MODELO 42VA, SERIE: 120V, 6AMP	Atención a ancianos zaldivar
1	UPS, MARCA TRIPP LITE, MODELO: OM3592, 120V, 6AMP	Atención a ancianos zaldivar
1	UPS, MARCA TRIPOLITE, 110V/60, 6AMP	Atención a ancianos zaldivar
1	UPS, MARCA MICRO, MODELO: RS280, SERIE E-97-J89757, 110V/60, 6AMP	Atención a ancianos zaldivar
1	UPS, MARCA, TRIPP LITE, MODELO OM 1829, 650 WATTS	Rehabilitación para ciegos.

Cantidad	Descripción del equipo	Area que lo utiliza
1	UPS, MARCA TRIPP LITE, MODELO OM3592, 650 WATTS	Rehabilitación para ciegos
1	UPS, MARCA TRIPP LITE, MODELO OM 1829, 650 WATTS	Rehabilitación para ciegos.
1	UPS, MARCA ONE PLUS, SERIE LP 526A055M 650 WATTS	Rehabilitación para ciegos.
1	UPS, MARCA ONE PLUS, SERIE LP 526A105, 650 WATTS	Rehabilitación para ciegos.
1	UPS, MARCA ONE PLUS, SERIE LP 526A14, 650 WATTS	Rehabilitación para ciegos.
1	UPS, MARCA ONE PLUS, SERIE LO 011A131, 650 WATTS	Rehabilitación para ciegos.
1	UPS, MARCA ONE PLUS, SERIE LO 017A22, 650 WATTS	Rehabilitación para ciegos.
1	UPS, MARCA FAIRSTORE, SERIE SP-800 AL, 650 WATTS	Rehabilitación para ciegos.
4	UPS, MARCA TRIPP LITE, MODELO OM 1829, serie DO2065423, DO2065415, DO2065421, DO2065419.	Parálisis cerebral
1	UPS, MARCA POWMAX, SERIE 2NJY022063, 110V/60, 6AMP	Parálisis cerebral
2	UPS, MARCA APC, SERIE 600	Parálisis cerebral
2	UPS, MARCA ONE PLUS, MODELO PVR 420-5W	Parálisis cerebral
6	UPS, MARCA TRIPP LITE 850 VA	Administración superior
10	UPS, MARCA POWMAX 420 VA	Administración superior
2	UPS, MARCA TRIPO LITE 1050 VA	Administración superior
1	UPS, MARCA SOLA BASIC MICRO SR 1600 VA	Administración superior
5	UPS, MARCA TRIPP LITE 700 VA	Administración superior
1	UPS, MARCA APC, 420 VA	Administración superior
1	UPS, MARCA SELECTRON 800 VA	Administración superior
3	UPS, MARCA APC 450 VA	Administración superior
1	UPS, MARCA SOLA BASIC 480 VA	Administración superior
1	UPS, MARCA TRIPP LITE 450 VA	Administración superior
1	UPS, MARCA SOLA, MODELO VIEW 35C	Rehabilitación de inválidos.

PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION DE EQUIPO

Se presenta un procedimiento posible de ejecutar para la adquisición de Equipo de computo.

Podrá ser aplicado por la Unidad de Informática para la adquisición de cualquier parte de equipo

ETAPAS	PROCESO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Solicitud de asesoría	Solicita por escrito la capacitación sobre el equipo que se desea obtener al departamento. de Informática	Informática
2	Evaluación de políticas y aspectos de adquisición	Evalúa aspectos y políticas establecidas para la obtención de los equipos de la empresa	Informática
3	Resultado de las evaluaciones	Envía los resultados de las evaluaciones realizadas de la solicitud de adquirir el equipo al solicitante	Informática
4	Elaboración de requisición de compra	Elabora una requisición de compra de equipo y la envía para Informática par la aprobación	Unidad Solicitante

ETAPAS	PROCESO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
6	Aprobación o desaprobación de requisición	Él si o no de compra de equipo de computo solicitado y la devuelve a informática	Gerencia General
7	Envío de requisición	Envía los requerimientos ya autorizados al área de compras de la empresa	Informática
8	Solicitud de cotizaciones a proveedores	Solicita cotizaciones a lo proveedores de equipo, y las envía para informática y su respectiva opinión técnica	Compras
9	Selección de los ó el proveedor.	Selecciona al proveedor del equipo a adquirir y devuelve cotizaciones a compras	Informática
10	Compra del equipo de computo	Hace la compra de equipo de computo.	Compras
11	Entrega de equipo.	Entrega el equipo de computo al departamento de Informática.	Proveedor
12	Obtención del equipo	Recibe el equipo y firma el comprobante de compra, para que el proveedor pase a recoger él quedan	Informática
13	Registro del equipo	Llena la carta de entrega de equipo, con las características del mismo y el aval.	Informática

ETAPAS	PROCESO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
14	Entrega a unidad solicitante	Da el equipo a la unidad que la necesita junto con la carta de entrega	Informática
15	Recepción en unidad que elaboro pedido	Recibe el equipo, firma la carta de entrega en condición de recibido	Unidad requeriente

**Procedimiento propuesto para la asignación del
recurso informático a las áreas (HARDWARE - SOFTWARE)**

ETAPAS	PROCESO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Identificación de la necesidad	Identifica la necesidad real de la unidad o centro de atención de acuerdo al volumen de procesos	Departamento de Informática
2	Formación de comité electivo	Integrado por técnicos informáticos, administrativos del centro de atención en que evaluarán el recurso	Departamento. Informática
3	Especificación de necesidades detalladas	Se especifican las necesidades que persigue el centro de atención en el área requerida	Administrador Director
4	Análisis Interno	Se efectúa un análisis interno a nivel de ISRI, si hay algún equipo que cubre las necesidades y esta sub-utilizado en otra área.	Comité electivo
5	Análisis externo	Se efectúa un análisis a nivel externo. Mercado si es necesario comprarlo	Comité Electivo

ETAPAS	PROCESO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
6	Selección de proveedores (se opta por la externa)	Selección de proveedores a través de concurso privado, publico o licitación	Comité Ejecutivo
7	Aprobación. Elección del recurso informático. Demostración del equipo	Se cubre las necesidades, selecciona equipo para la unidad y probarlo.	Comité Electivo
8	Elaboración documento oficial	Se elaboro de acuerdo oficial ante la decisión del equipo seleccionado	Comité electivo
9	Inicio tramites de adquisición y cambio	Inicio tramite adquisición u cambio de equipo Informática si fue una elección interna	Informática

PROPUESTA DE PERFIL PERSONAL DE INFORMATICA

Se proporciona un perfil básico necesario para la unidad de informática y el personal con acceso a Equipo Informático del ISRI.

JEFE INFORMATICO

Nivel educativo

- Ingeniero de Sistemas o Licenciatura en Computación

Experiencia

- Conocimientos actualizados en el manejo de Software y hardware
- Conocimientos para poder evaluar proyectos
- Capacidad de evaluar Recursos técnicos y humanos para desarrollar proyectos
- Manejo de controles administrativos
- Tomar decisiones bajo presión

Habilidades

- Para manejar personal bajo presión
- Conocer procedimientos financieros presupuestarios
- Capacidad de una actualización constantemente y no reacio a los cambios constantes

Conocimientos

- Ley SAFI
- Programas presupuestarios y contables gubernamentales
- Normas de control interno

ANALISTA PROGRAMADOR

Nivel educativo

- Egresado o estudiante de Ingeniería en Sistemas o Licenciatura en Computación

Experiencia

- Manejo de paquetes de Software y Hardware
- Manejo de controles Administrativos y financieros
- Conocimientos de bases de datos
- Conocimientos de manejos de redes locales
- Conocimientos de programación orientada a objetos

Habilidades

- Tomar decisiones y alternativas viables de Software y Hardware
- Creatividad en el diseño de sistemas

OPERADOR CON ACCESO A HADWARE Y SOFTWARE

Nivel educativo

- Estudiante o egresado de Licenciatura en Sistemas o Ciencias Económicas
- Experiencia
- Manejo de Sistemas Gubernamentales
- Manuales de Egreso Presupuestario
- Conocimientos financieros-contables

Habilidades

- Manejo básico de computador personal
- Conocimientos básicos de Windows, word y excel

OPERADOR CON ACCESO A HARDWARE Y SOFTWARE

Nivel Educativo

- Estudiante o egresado de Licenciatura en Sistemas o Ciencias Económicas.
- Experiencia.
- Manejo de Sistemas Gubernamentales.
- Manuales de Egreso Presupuestario.
- Conocimientos financieros -contables

Habilidades

- Manejo básico de computador personal.
- Conocimientos básicos de Windows, Word, Excel.

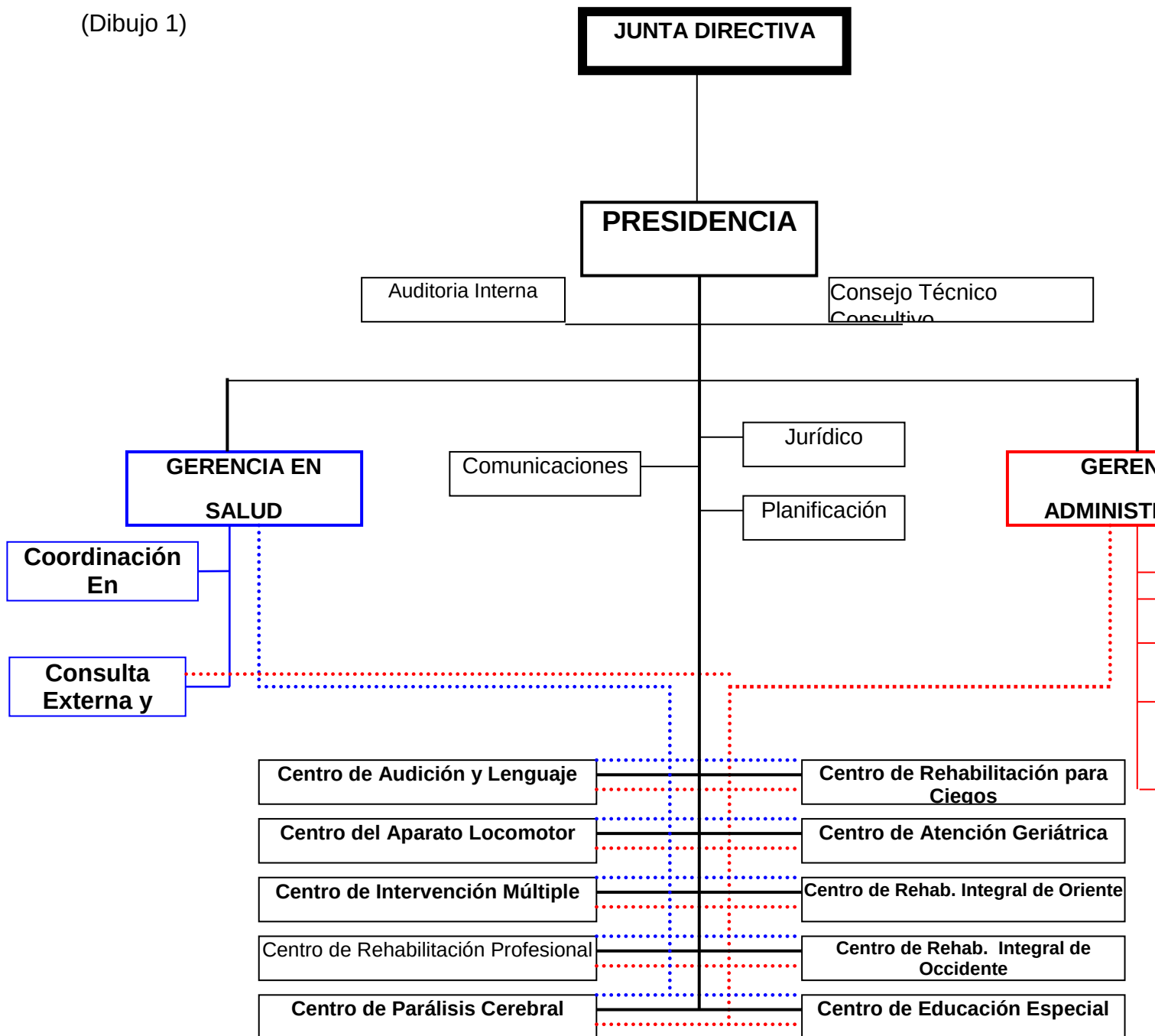
CONCLUSION GENERAL

Según estudio realizado, en el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos I.S.R.I., en los diferentes centros de atención y el área de recursos informáticos, hemos observado vacíos en relación a la administración para la asignación de dichos recursos, por lo que se diseñaron diferentes planes esperando que sean desarrollados, en un período a corto plazo con el fin de prever factores negativos y obtener resultados orientados a maximizar la utilización del equipo e incrementar la eficiencia en las áreas de trabajo.

RECOMENDACIONES

- ◆ Evaluar la posibilidad de reforzar con recurso humano, la unidad de informática que apoyen a los usuarios resolviéndoles inconvenientes.
- ◆ Capacitar constantemente al personal que utiliza hardware y software.
- ◆ Verificar que los planes se lleven a cabo hasta finalizar.
- ◆ Controlar el inventario de hardware, para realizar asignaciones adecuadas.
- ◆ Estandarizar, los recursos y herramientas necesarias para el recurso informático.

(Dibujo 1)



BIBLIOGRAFIA

Bernal César Augusto, "Metodología de la Investigación para Administración y Economía", Editorial Prentice Hall, 2000.

"Memoria de Labores del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos", 1999-2000.

Schmelkes Corina, "Manual para la Presentación de Anteproyectos e Informes de Investigación", editorial Oxford, 2da. Edic.2000.

Universidad Tecnológica, "Metodología para la Creación de un Sitio Web de Consulta y Administración de Inventarios para Empresas Distribuidoras de Repuestos de Equipos Pesado Caso Practico “El Milenio” S.A., Tesis.(Elaborada por Marcela Margarita Ramírez Urrutia ,Mario Edgardo Martínez y Norman Del Carmen Tejada Valle)

ANALISIS MATRICIAL FODA

Entorno	Fortalezas (f) Lista de Fortalezas	Debilidades (d) Lista de Debilidades
Oportunidades (O) Lista de Oportunidades.	Estrategias FO Uso de Fortalezas para aprovechar Oportunidades.	Estrategias DO Reducir al mínimo las debilidades y aprovechar las oportunidades.
Amenazas (A) Lista de Amenazas	Estrategias FA Uso de fortalezas para evitar amenazas.	Estrategias DA Reducir a un mínimo las debilidades y evitar las amenazas.

Fuente: Cátedra de Lic. Manuel Enrique Avila

NORMAS DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL UACI

ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS

1. La Junta Directiva del Instituto delegara en la Gerencia Administrativa adjudicar las compras de bienes o servicios cuyos montos oscilen entre ¢0.01 hasta ¢25,000.00
2. En la presidencia del ISRI las compras que oscilen entre ¢25,001.00 hasta ¢50,000.00.
3. De ¢50,001.00 hasta ¢100,799.00 serán adjudicadas por junta directiva, previa opinión de la comisión evaluadora de ofertas debiéndose contar con el visto bueno del gerente administrativo.
4. Las solicitudes de compra de bienes o servicios deberán ser enviadas en la primera semana hábil del mes a la UACI previa autorización de la gerencia administrativa.
5. La jefatura de la UACI deberá previo al envío de la orden de compra al suministrante solicitar la previsión de fondos, esta información será proporcionada por escrito por la jefatura de la unidad financiera institucional (UFI).
6. Además al solicitar el bien o servicio, se hará de acuerdo al código establecido en el manual de clasificación para las transacciones financieras del sector publico y a los cuadros básicos vigentes en el ISRI.

7. Será responsabilidad del Director del centro de atención y el jefe de la UACI el considerar los saldos de existencia de almacén a la fecha de hacer el requerimiento.
8. Determinar el tiempo en que requiere la entrega del mismo, periodo de consumo del bien o contratación del servicio, fuente de financiamiento y justificación de la compra.
9. Se solicitaran tres cotizaciones en caso de que el bien o servicio a solicitar, sea superior a un monto equivalente a diez salarios mínimos urbanos.
10. No se detallaran marcas de fabrica a excepción de repuestos de equipo existentes, en cuya solicitud deberá incluirse el número de inventario del equipo.

NORMAS DE CAPACITACION DEL RECURSO HUMANO DEL ISRI

1. Se constituirá el Comité de Capacitación Institucional, el cual deberá estar integrado por la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos y de Planificación, un Representante del Consejo Técnico Consultivo y de la Administración Central, designado por la Gerencia Administrativa. El Comité estará coordinado por la Jefatura de Recursos Humanos.
2. El comité de Capacitación Institucional deberá formular su normativo para su funcionamiento y operativización.
3. El comité de Capacitación Institucional, elaborará un Plan Quincenal de Capacitación que responda a las Políticas de Desarrollo Institucional, el cual deberá divulgarse a las diferentes Unidades Organizativas del Instituto, en el mes de mayo de cada año.

4. Las necesidades de capacitación técnica y/o administrativas de cada centro de atención o departamento que no estén incluidas en el Plan Quincenal de capacitación, deberán ser consideradas en su Plan Anual de Capacitación, siempre y cuando estén enmarcadas en las políticas de Desarrollo Institucional.
5. El plan de capacitación de cada centro, tendrá que ser enviado en el mes de junio y deberá incluir la nomina de capacitadores, la posible fuente de financiamiento y los beneficiarios de las capacitaciones.
6. Después de cada capacitación interna que se desarrolla, deberá informarse al comité de capacitación.
7. El comité de capacitación deberá gestionar ante Instituciones Públicas, Agencias de Cooperación Externa u otros Organismos que puedan colaborar con el financiamiento para la Ejecución del Plan de Capacitación.
8. Toda capacitación al exterior deberá ser del conocimiento del comité.

Nombre del procedimiento: CAPACITACION DEL RECURSO HUMANO DEL ISRI		Código: RRHH/003		
Dependencia: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Responsables: JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Situación: Marzo de 2001		
Objetivo: Impulsar las capacitaciones en las búsqueda de fortalecer los conocimientos técnicos y brindar servicios de calidad.				
Actividad	Responsables			
	Jefe Recursos Humanos	Comité de capacitación	Presidencia Gerencia ADMÓN. O en Salud	Directores Jefes de Departamento
1. Coordina Y convoca al comité de capacitación	1			
2. Elabora lineamientos anuales para dar cumplimiento al plan quincenal de capacitación (Norma No. 3)		2		
3. Recibe, revisa y elaboran plan anual de capacitación interna de acuerdo a necesidades (Norma No. 3)				3
4. analiza información y elabora plan de capacitación institucional (Norma No. 3) consolida, analiza y aprueba		4		
5. Recibe, revisa, autoriza Plan de Capacitación			5	

Nombre del procedimiento: CAPACITACION DEL RECURSO HUMANO DEL ISRI		Código: RRHH/003		
Dependencia: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Responsables: JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Situación: Marzo de 2001		
Objetivo: Impulsar las capacitaciones en las búsqueda de fortalecer los conocimientos técnicos y brindar servicios de calidad.				
Actividad	Responsables			
	Jefe Recursos Humanos	Comité de capacitación	Presidencia Gerencia ADMÓN. O en Salud	Directores Jefes de Departamento
6. Gestiona ante instituciones públicas y privadas el financiamiento para la ejecución del plan (Norma No. 3)		6		
7. Divulgación del plan			7	
8. Coordinación, monitoreo y evaluación del plan de capacitación		8		
9. Elaboración de informe de la ejecución del plan y evaluación de resultados, el cual se enviará a las diferentes unidades organizativas.			9	

Nombre del procedimiento: LICITACION/CONCURSO PUBLICO: POR UN MONTO AL EQUIVALENTE A OCHENTA (80) SALARIOS MINIMOS HASTA SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO (635) SALARIOS MINIMOS URBANOS .					Código: UACI-001		
Dependencia: UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)		Responsables: JEFE DE UACI			Situación: Marzo de 2001		
Objetivo: Adquirir bienes y/o servicios en forma ágil, oportuna en base a las razones de adquisición para ser proporcionado a las diferentes Unidades Organizativas del ISRI							
Actividad	Responsables						
	Solicitante	Gerente ADMON	Jefe de UACI	Auxiliar de UACI	Comisión de apertura/ Comité de Adjudicaciones	Junta Directiva	Depto Jurídico
1. Solicita la adquisición de bien o servicio (Norma No. 1)	1						
2. Revisa y autoriza la solicitud de la compra		2					
3. Consolida la información de todos los centros o Dependencias Solicitantes.			3				
4. elabora las bases de licitación de acuerdo a las especificaciones, agrupándolos por rubro y establecimiento el número				4			

Nombre del procedimiento: LICITACION/CONCURSO PUBLICO: POR UN MONTO AL EQUIVALENTE A OCHENTA (80) SALARIOS MINIMOS HASTA SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO (635) SALARIOS MINIMOS URBANOS .					Código: UACI-001		
Dependencia: UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)		Responsables: JEFE DE UACI			Situación: Marzo de 2001		
Objetivo: Adquirir bienes y/o servicios en forma ágil, oportuna en base a las razones de adquisición para ser proporcionado a las diferentes Unidades Organizativas del ISRI							
Actividad	Responsables						
	Solicitante	Gerente ADMON	Jefe de UACI	Auxiliar de UACI	Comisión de apertura/ Comité de Adjudicaciones	Junta Directiva	Depto Jurídico
de concursos a requerir, entregas y condiciones especiales							
5. Autoriza el contenido, la propuesta y la reproducción de las bases de licitación.						5	
6. Solicita a la unidad de comunicaciones la publicación del aviso de licitación como mínimo en dos de los periódicos de mayor circulación del país.			6				

Nombre del procedimiento: LICITACION/CONCURSO PUBLICO: POR UN MONTO AL EQUIVALENTE A OCHENTA (80) SALARIOS MINIMOS HASTA SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO (635) SALARIOS MINIMOS URBANOS .					Código: UACI-001		
Dependencia: UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)		Responsables: JEFE DE UACI			Situación: Marzo de 2001		
Objetivo: Adquirir bienes y/o servicios en forma ágil, oportuna en base a las razones de adquisición para ser proporcionado a las diferentes Unidades Organizativas del ISRI							
Actividad	Responsables						
	Solicitante	Gerente ADMON	Jefe de UACI	Auxiliar de UACI	Comisión de apertura/ Comité de Adjudicaciones	Junta Directiva	Depto Jurídico
7. Distribución de Carteles de Licitación (Norma No. 2).				7			
8. Recepción de solicitudes de ampliaciones y/o adendas (Norma No. 3)			8				
9. Apertura de ofertas y levantamiento del acta respectiva (Norma No. 4)							
10. Elaboración de cuadros de análisis, llenando conforme a las ofertar de las personales o				10			

Nombre del procedimiento: LICITACION/CONCURSO PUBLICO: POR UN MONTO AL EQUIVALENTE A OCHENTA (80) SALARIOS MINIMOS HASTA SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO (635) SALARIOS MINIMOS URBANOS .					Código: UACI-001		
Dependencia: UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)		Responsables: JEFE DE UACI			Situación: Marzo de 2001		
Objetivo: Adquirir bienes y/o servicios en forma ágil, oportuna en base a las razones de adquisición para ser proporcionado a las diferentes Unidades Organizativas del ISRI							
Actividad	Responsables						
	Solicitante	Gerente ADMON	Jefe de UACI	Auxiliar de UACI	Comisión de apertura/ Comité de Adjudicaciones	Junta Directiva	Depto Jurídico
jurídicas presentadas. (Norma No. 5)							
11. Evaluación de los renglones ofertados					11		
12. Elaboración de las propuestas de adjudicación			12				
13. Conoce propuesta y adjudica						13	
14. Envía resoluciones de adjudicación a todos los			14				

Nombre del procedimiento: LICITACION/CONCURSO PUBLICO: POR UN MONTO AL EQUIVALENTE A OCHENTA (80) SALARIOS MINIMOS HASTA SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO (635) SALARIOS MINIMOS URBANOS .					Código: UACI-001		
Dependencia: UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)		Responsables: JEFE DE UACI			Situación: Marzo de 2001		
Objetivo: Adquirir bienes y/o servicios en forma ágil, oportuna en base a las razones de adquisición para ser proporcionado a las diferentes Unidades Organizativas del ISRI							
Actividad	Responsables						
	Solicitante	Gerente ADMON	Jefe de UACI	Auxiliar de UACI	Comisión de apertura/ Comité de Adjudicaciones	Junta Directiva	Depto Jurídico
suministrantes de participaron en el concurso (Norma No. 7)							
15. Envía al departamento Jurídico para la elaboración de los contratos de cada uno de los suministrantes, indicando en el mismo las condiciones que deberá constar en el contrato.			15				
16. Elabora contratos respectivos (Norma No. 8)							16

Nombre del procedimiento: LICITACION/CONCURSO PUBLICO: POR UN MONTO AL EQUIVALENTE A OCHENTA (80) SALARIOS MINIMOS HASTA SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO (635) SALARIOS MINIMOS URBANOS .					Código: UACI-001		
Dependencia: UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)		Responsables: JEFE DE UACI			Situación: Marzo de 2001		
Objetivo: Adquirir bienes y/o servicios en forma ágil, oportuna en base a las razones de adquisición para ser proporcionado a las diferentes Unidades Organizativas del ISRI							
Actividad	Responsables						
	Solicitante	Gerente ADMON	Jefe de UACI	Auxiliar de UACI	Comisión de apertura/ Comité de Adjudicaciones	Junta Directiva	Depto Jurídico
17. Convoca a los suministrantes para la firma de los contratos (Norma No. 9)			17				
18. Legaliza los contratos							18
19. Recibe contratos originales legalizados			19				
20. Distribución de los contratos (Norma No. 10)				20			



Universidad Tecnológica de El Salvador

Facultad de Ciencias Económicas Lic. "Benjamin Cañas"

Licenciatura en Administración de Empresas Especialidad Computación

Cuestionario para Jefaturas con Acceso a Recurso Informático.

Objetivo del Cuestionario

Obtener información sobre la administración de Recursos Informáticos y la eficiencia de las operaciones informáticas en las medianas empresas del sector gubernamental.

Aspectos Generales

Nombre del Instituto: _____

Cargo que desempeña: _____

Indicaciones

Marque con una "X" o conteste la respuesta que considere conveniente

1. ¿Con qué clase de políticas cuenta la empresa?

- | | | |
|----|--------------|-------|
| a. | Producción | _____ |
| b. | Personal | _____ |
| c. | Mercadeo | _____ |
| d. | Finanzas | _____ |
| e. | Informativas | _____ |
| f. | Otros | _____ |

2. ¿Considera necesario el uso de planes dentro del Instituto?

- a. Si _____
- b. No _____

Porqué: _____

3. ¿Qué tipo de planes existe en el Instituto?

- a. Planes de administración _____
- b. Planes de presupuesto _____
- c. Planes de procedimientos _____
- d. Planes estratégicos _____
- e. Otros _____

4. ¿Se actualizan dichos planes?

- a. Si _____
- b. No _____

Si la respuesta es NO pasar a pregunta 6

5. ¿Durante que período se actualizan dichos planes?

- a. Mensualmente _____
- b. Trimestralmente _____
- c. Semestralmente _____
- d. Anualmente _____

6. ¿Existen en el Instituto planes de administración para asignar los Recursos Informáticos?

- a. Si _____
- b. No _____

Si es NO Porque: _____

HARDWARE

1. ¿Existe servicio de mantenimiento para el equipo informático?

- a. Si _____
- b. No _____

Si la respuesta es NO Porque: _____

2. ¿Qué tipo de mantenimiento recibe?

- a. Preventivo _____
- b. Correctivo _____
- c. Ambos _____
- d. Ninguno _____

3. ¿Quién realiza dicho mantenimiento?

- a. Personal interno de informática _____
- b. Personal externo a la unidad _____
- c. Personal externo al Instituto _____

4. ¿Cada cuanto tiempo se realiza mantenimiento al equipo informático?

- a. Mensualmente _____
- b. Trimestralmente _____
- c. Semestralmente _____
- d. Anualmente _____
- e. Cuando es necesario _____

5. ¿Qué criterios se toman en consideración para la asignación de equipo de computo a las diferentes unidades del Instituto?

- a. Peticiones de cada unidad _____
- b. Cantidad de personal _____
- c. Importancia de la unidad _____
- d. Volumen de operaciones _____
- e. Ninguno _____
- f. Otros _____

SOFTWARE

1. ¿Están legalizadas las licencias de Software en el Instituto?

- a. Si _____
- b. No _____

Si la respuesta es NO Porqué: _____

2. ¿Cada cuanto tiempo se actualiza el software en el Instituto?

- a. Semestralmente _____
- b. Anualmente _____
- c. Cuando es necesario _____
- d. Nunca _____

3. ¿Qué criterios se toman en consideración para la adquisición de software?

- a. Tendencias futuras _____
- b. Necesidades de la empresa _____
- c. Volumen de operaciones _____
- d. Precios bajos _____
- e. Otros _____

4. ¿Qué tipo de sistemas se utilizan en el Instituto?

- a. Desarrollados en casa _____
- b. Desarrollados por terceros _____
- c. Ambos _____
- d. Ninguno _____

5. ¿Cuándo se provee capacitación para el uso de Software?

- a. Cuando hay cambio de software _____
- b. Cuando se adquiere nuevo software _____
- c. Cuando se cambian los sistemas en el Instituto _____
- d. Cuando existe deficiencia en el uso del mismo _____
- e. Nunca _____
- f. Otros _____

RECURSO HUMANO

1. ¿Están bien definidas las funciones en cada puesto de trabajo?

- a. Si _____
- b. No _____

Si es NO Porqué: _____

2. ¿Se realiza auditoria de actividades en las unidades con equipo informático?

- a. Si _____
- b. No _____

Si la respuesta es NO Porqué: _____

3. ¿Se cuenta con un manual de usuarios claro y objetivo?

- a. Si _____
- b. No _____

Si la respuesta es NO Porqué: _____

4. ¿Se cuenta con un proceso de selección adecuado para la asignación de puestos de trabajo?

- a. Si _____
- b. No _____

5. ¿Existe un orden para la asignación del recurso informático en las unidades del Instituto?

- a. Si _____
- b. No _____

Si la respuesta es No Porqué: _____



Universidad Tecnológica de El Salvador

Facultad de Ciencias Económicas Lic. "Benjamin Cañas"

Licenciatura en Administración de Empresas Especialidad Computación

Cuestionario para personal operativo con Acceso a Recurso Informático.

Objetivo del Cuestionario

Obtener información sobre la administración de Recursos Informáticos y la eficiencia de las operaciones informáticas en las medianas empresas del sector gubernamental.

Aspectos Generales

Nombre del Instituto: _____

Cargo que desempeña: _____

Indicaciones

Marque con una "X" o conteste la respuesta que considere conveniente

1. ¿Utiliza recurso informático en el Desarrollo de sus tareas?

- a. Si _____
b. No _____

Si la respuesta es NO pasar a la pregunta 4

2. ¿Cuenta con equipo y mobiliario adecuado para desarrollar su trabajo?

- a. Si _____
- b. No _____

3. ¿Con qué frecuencia realizan renovación de los Recursos Informáticos y mobiliario en su área?

- a. Mensualmente _____
- b. Trimestralmente _____
- c. Semestralmente _____
- d. Anualmente _____
- e. Eventualmente _____
- f. Nunca _____

4. ¿Esta satisfecho con los controles actuales para los Recursos Informáticos?

- a. Si _____
- b. No _____

Porqué: _____

5. ¿Considera usted que la existencia de un plan de administración para la asignación de Recursos Informáticos contribuirá a incrementar la eficiencia en las operaciones informáticas?

- a. Si _____
- b. No _____

Porqué: _____

HARDWARE

1. ¿Se brinda mantenimiento constante a su equipo informático?

- a. Si _____
- b. No _____

2. ¿Existe una persona encargada de administrar el hardware en su área de trabajo?

- a. Si _____
- b. No _____

3. ¿Se lleva inventario de hardware en su área?

- a. Si _____
- b. No _____

4. ¿Existen restricciones para utilizar el equipo de informática?

- a. Si _____
- b. No _____

5. ¿Cómo considera el hardware que se utiliza con relación a las actividades de trabajo?

- a. Excelente _____
- b. Bastante Bueno _____
- c. Adecuado _____
- d. Regular _____
- e. Malo _____

SOFTWARE

1. ¿Con qué frecuencia se actualiza el software en su área de trabajo?

- a. Mensualmente _____
- b. Trimestralmente _____
- c. Anualmente _____
- d. Cuando es necesario _____
- e. Nunca _____

2. ¿Cómo considera el software con el que realiza sus actividades en su área de trabajo?

- a. Bueno _____
- b. Adecuado _____
- c. Malo _____

Porqué: _____

3. ¿Qué tipo de sistemas utiliza en su área de trabajo?

- a. Desarrollados en casa _____
- b. Desarrollados por terceros _____
- c. Otros _____

4. ¿Considera amigable el software que utiliza para desarrollar sus actividades?

- a. Si _____
- b. No _____

Porqué: _____

RECURSO HUMANO

1. ¿Cada cuanto tiempo recibe capacitación sobre la utilización de los Recursos Informáticos?

- a. Semanalmente _____
- b. Mensualmente _____
- c. Trimestralmente _____
- d. Semestralmente _____
- e. Nunca _____

2. ¿Cuál es el nivel de definición de las funciones de cada puesto de trabajo en el Instituto?

- a. Completo _____
- b. Muy avanzado _____
- c. Etapa de desarrollo _____
- d. Ninguno _____

3. ¿Esta satisfecho con el proceso actual de inducción de personal que desarrolla las operaciones informáticas en el Instituto?

- a. Si _____
- b. No _____

Porqué: _____

4. ¿Esta de acuerdo de cómo se controlan actualmente los Recursos Informáticos en su área de trabajo?

- a. Si _____
- b. No _____

Porqué: _____

