



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL”**

**PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL.**

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTROL DE  
ASISTENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA  
SETED”**

**AUTOR: CAMILO RAFAEL NÚÑEZ GARÓFALO**

**TUTOR: FERNANDO ZAMBRANO FARIAS.**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**OCTUBRE 2016**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL</b>		
<b>TÍTULO “ ANALISIS DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTROL DE ASISTENCIAS DE LOS ERVIDORES DE LA SETED ”</b>		
		<b>REVISORES:</b>
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad de Guayaquil	<b>FACULTAD:</b> Ciencias Administrativas	
<b>CARRERA:</b> Maestría En Administración De Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> Septiembre del 2016	<b>Nº DE PÁGS.:</b> 32	
<b>ÁREA TEMÁTICA:</b> Sistemas de información.		
<b>PALABRAS CLAVES:</b> <i>Seted, Control de Asistencias, Losep,</i>		
<p><b>RESUMEN:</b> Esta tesis tiene como objetivo el desarrollo de una herramienta de información gerencial aplicada al proceso de talento humano donde los servidores públicos tienen un alto flujo de entradas y salidas que no permite se realice un adecuado control, generando un mal clima laboral y el desperdicio de horas y lentitud en el desarrollo de los procesos. El personal administrativo y operativo está de acuerdo que la herramienta mejorará el proceso de control y de comunicación, que se encuentra desarrollado bajo los parámetros establecidos en la ley y su reglamento en cuanto a los deberes y derechos de los servidores públicos en lo relacionado a horas laborables, permisos y vacaciones. Esta herramienta informática permitirá que internamente se desarrollen otras herramientas de control no solo de personal sino administrativo, mejorando los canales de comunicación y evitando la paralización de los procesos que están orientados a la consecución de los objetivos y metas institucionales.</p>		
<b>Nº DE REGISTRO(en base de datos):</b>	<b>Nº DE CLASIFICACIÓN:</b> Nº	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b> Camilo Rafael NùñezGaròfalo	<b>Teléfono:</b> <b>0984153281</b>	<b>E-mail:</b> crnunezg@hotmail.com
<b>CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre:</b>	
	<b>Teléfono:</b>	

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del estudiante Camilo Rafael Núñez Garófalo, del Programa de Maestría en Administración de Empresas, nombrado por el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas CERTIFICO: el trabajo de Titulación Especial, titulado ANÁLISIS DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL CONTROL DE ASISTENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SETED, en opción al grado académico de Magíster en Administración de Empresas con Mención de Empresas en Sistemas de Información Empresarial, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

**Atentamente**

**Ec. FERNANDO ZAMBRANO,MAE**

**TUTOR**

Guayaquil, 12 de Septiembre de 2016

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada.....

A mis Padres, guías y forjadores, de mi presente y futuro, que con su ejemplo de vida me alientan a seguir y estar preparado en mi vida.

A mis hijos, Nicolás y Paul, a quienes los llevo en todos momentos en mis pensamientos y mi corazón quienes me inspiran a seguir adelante

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que está conmigo en cada paso que doy, por permitirme llegar hasta la actualidad gozando de salud y vida para el desarrollo de mis metas de vida propuestas.

A mis padres, hermanos y familia en general quienes a lo largo de mi vida me han dado todo su amor y siempre han velado por mi bienestar y educación, siendo ellos mi apoyo incondicional en todo momento de la vida, lo que me ha ayudado a llegar hasta donde estoy ahora.

A mis amigos quienes me acompañaron en el transcurso de la carrera, ayudaron y motivaron para la culminación de este trabajo.

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

---

**FIRMA**

**CAMILO RAFAEL NÚÑEZ GARÓFALO.**

## **ABREVIATURAS**

**SETED:** Secretaria Técnica de Drogas.

**LOSEP:** Ley Orgánica del Servicio Público.

**DNDHC:** Dirección Nacional de Desarrollo Humano y Capacitación.

**CZ8:** Coordinación Zonal 8.

**POA:** Plan Operativo Anual.

**UATH:** Unidad de Administración de Talento Humano.

**CONSEP:** Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicos

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
Delimitación del problema:.....	4
Formulación del problema: .....	5
Justificación:.....	6
Objeto de estudio:.....	6
Campo de acción o de investigación: .....	7
Objetivo general:.....	7
Objetivos específicos:.....	7
La novedad científica:.....	8
Capítulo 1 .....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Teorías generales .....	9
1.2 Teorías sustantivas .....	11
1.3 Referentes empíricos .....	11
Capítulo 2 .....	14
MARCO METODOLÓGICO.....	14
2.1 Metodología:.....	14
2.2 Métodos: .....	14
2.3 Premisas o Hipótesis .....	14
2.4 Universo y Muestras .....	15
2.5 CDIU – Operacionalización de variables.....	16
2.6 Gestión de datos .....	16
2.7 Criterios éticos de la investigación.....	18
Capítulo 3 .....	19
RESULTADOS .....	19
3.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población .....	19
3.2 Diagnostico o estudio de campo:.....	19
3.3 Resultado de encuestas realizadas a los funcionarios y servidores públicos .....	20
Capítulo 4 .....	25
DISCUSIÓN.....	25
4.1 Contrastación empírica: .....	25
4.2 Limitaciones: .....	26
4.3 Líneas de investigación: .....	26
4.4 Aspectos relevantes .....	27
Capítulo 5 .....	28

PROPUESTA .....	28
Conclusiones y recomendaciones .....	34
Bibliografía .....	35
Anexos.....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Ilustración No. 1: Calificación del Sistema actual de asistencias
- Ilustración No. 2 Calificación del sistema de vacaciones
- Ilustración No. 3 Calificación del sistema en lo relacionado a permisos
- Ilustración No. 4 Calificación del control al uso de tiempo fuera de oficina
- Ilustración No. 5 Calificación al sistema de descuento de vacaciones
- Ilustración No. 6: Calificación del clima laboral
- Ilustración No. 7: página web institucional - Seted
- Ilustración No. 8: Inicio página web institucional - Seted
- Ilustración No. 9: Pantalla de Sistemas institucionales - Seted
- Ilustración No. 10: Pantalla de ingreso de usuario y clave
- Ilustración No. 11: Pantalla de Sistema de Talento Humano
- Ilustración No. 12: Barra de menú de Asistencia.
- Ilustración No. 13: Pantalla con opciones de permisos

## **Análisis del Sistema Informático de Control de Asistencia de los Servidores Públicos de la SETED**

### **Resumen**

Esta tesis tiene como objetivo el desarrollo de una herramienta de información gerencial aplicada al proceso de talento humano donde los servidores públicos tienen un alto flujo de entradas y salidas que no permite se realice un adecuado control, generando un mal clima laboral y el desperdicio de horas y lentitud en el desarrollo de los procesos. El personal administrativo y operativo está de acuerdo que la herramienta mejorará el proceso de control y de comunicación, que se encuentra desarrollado bajo los parámetros establecidos en la ley y su reglamento en cuanto a los deberes y derechos de los servidores públicos en lo relacionado a horas laborables, permisos y vacaciones. Esta herramienta informática permitirá que internamente se desarrollen otras herramientas de control no solo de personal sino administrativo, mejorando los canales de comunicación y evitando la paralización de los procesos que están orientados a la consecución de los objetivos y metas institucionales.

**Palabras clave: SETED, LOSEP, Control de Asistencias, Clima Laboral, UATH, POA, Servidores Públicos.**

## **Abstract**

This thesis aims to develop a tool of management information applied to the process of Human Resources where public servants have a high flow of arrival and departures does not allow is made proper control, creating a bad working environment and waste hours and slow development of processes. The administrative and operational staff agrees that the tool will improve process control and communication, which is developed under the parameters established in the law and its regulations concerning the rights and duties of public servants in relation to hours working, leave and holidays. This software tool will allow other tools internally not only control but administrative personnel to develop, improving communication channels and avoiding the shutdown of the processes that are aimed at achieving the objectives and institutional goals.

**Keywords:** seted, LOSEP, Attendance Control, Workclimate, UATH, POA, Public Servants.

## **Introducción**

Los Sistemas de Información, son herramientas informáticas que pueden ser desarrolladas en diferentes procesos, tanto para control como para toma de decisiones y manejos de flujos de información, en el caso de las entidades del Estado puede utilizarse para desarrollar herramientas de control de las actividades internas de los servidores públicos que tienen actividades de campo fuera de oficina y necesitan optimizar los tiempos y generar mayor productividad.

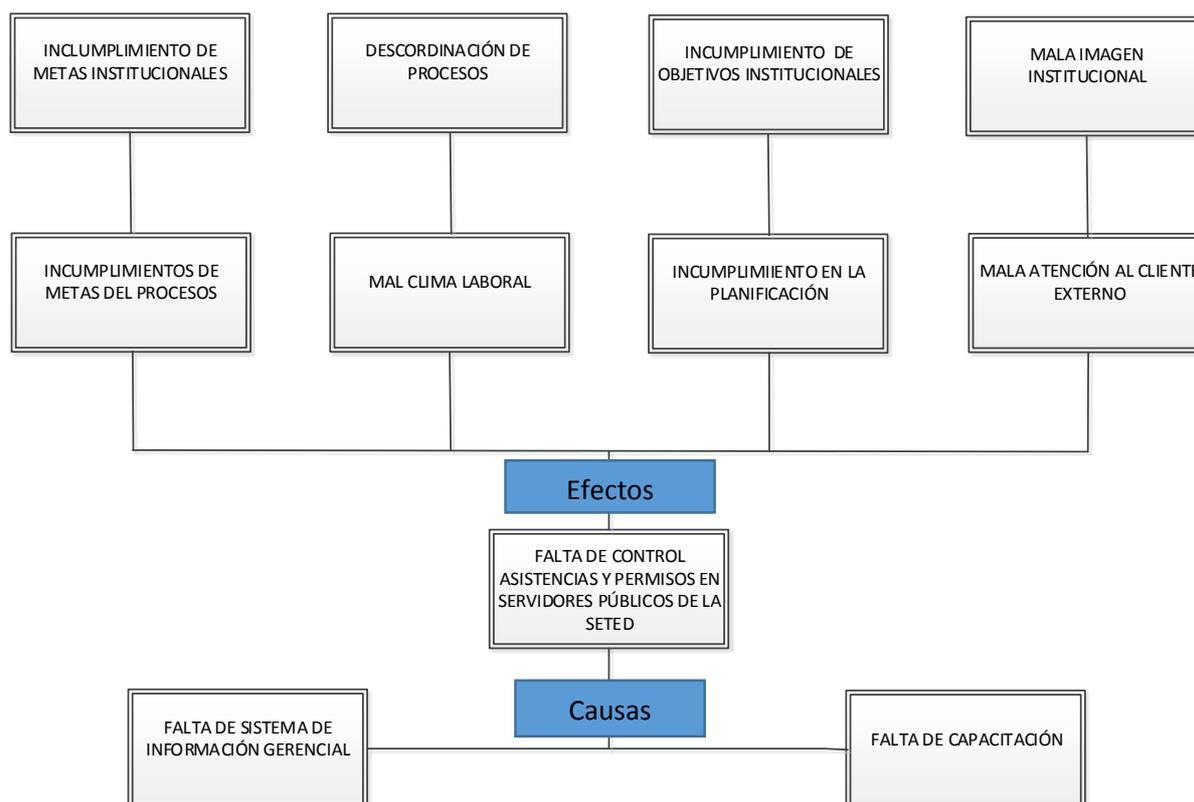
Los Sistemas de Información pueden desarrollarse cumpliendo de manera estricta con las leyes establecidas para los procesos en los que se desarrollaría, en el caso de las áreas de talento humano que manejan dentro de uno de sus procesos el control de asistencias, entradas, salidas, permisos y vacaciones de los servidores públicos deben regirse a lo establecido en la LOSEP, por lo que es conveniente el desarrollo de una herramienta informática que aplique la normativa legal de manera correcta, eficiente y que permita que el registro y control sean en línea.

Una de las necesidades del Estado es la de mantener el control eficiente de asistencia de los servidores públicos como los de la Secretaria Técnica de Drogas, entidad que entro en vigencia en Enero del 2016 en sustitución del Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas CONSEP.

Se pueden implementar controles con sistemas de información dentro de la Secretaria Técnica de Drogas con el objetivo de mantener actualizado en línea el historial de permisos y saldos de vacaciones de cada servidor público y que a su vez los usuarios

internos del sistema tengan acceso a su información personal en línea obteniendo mayor control y comunicación entre el proceso administrador de permisos y los servidores.

### Delimitación del problema:



Ineficiencia de las tecnologías de la información, aplicadas en los procesos administrativos de control de asistencias de los servidores públicos de la Seted, disminuye

la calidad de las actividades operativas, baja la calidad de atención al usuario interno y externo.

PROBLEMAS	DESCRIPCIÓN
A	Servidores realizan actividades fuera de la institución, ocasionando un desfase en el control interno de entradas, salidas, y salidas oficiales.
B	Áreas con poco personal laborando en las oficinas sin poder dar atención al usuario externo.
C	Sistema actual no permite negar permiso en línea
D	Alta Rotación de Personal

### **Formulación del problema:**

¿Cómo mejorar el control adecuado de las entradas, salidas y salidas con permisos oficiales de los servidores públicos de la SETED, que permita generar un mejor clima laboral y coordinación de los procesos, para disminuir así problemas administrativos, operativos y de imagen institucional, que retrasan las metas y objetivos trimestrales propuestos por cada proceso de la institución, a través de una herramienta informática fácil de utilizar para todos los usuarios?

**Justificación:**

Esta tesis está enfocada en el control de asistencias de la empresa pública SETED recientemente adscrita a la Presidencia de la República del Ecuador, el mismo que carece de la implementación de un sistema informáticos que permita a los servidores elaborar sus permisos personales y oficiales y que a su vez estos puedan ser revisados y aprobado en línea por el jefe inmediato y el área de talento Humano, generando un clima laboral más estable, cumpliendo con los objetivos y metas institucionales.

El propósito es la implementación de un sistema informático confiable para los usuarios internos que permita conocer las actividades, tiempos y detalles de objetivos realizados en el día a día de los servidores fuera de la institución.

Mejorar los tiempos de ejecución de cada proceso cumpliendo con los objetivos y metas propuestas en el POA.

Reducir los tiempos que se toma el personal en horarios de entrada y salida de almuerzos.

**Objeto de estudio:**

El objeto de estudio es el Proceso Administrativo de Control de Asistencias, llevado a cabo por la unidad de talento humano.

Con los sistema de información empresarial se desarrollan herramientas que permite realizar un mayor control de los procesos y el manejo de gran cantidad de

información, con el uso de una aplicación tecnológica fácil de usar y apropiada para los usuarios internos de la SETED.

Este sistema de información será utilizado por el área de talento humano, jefes inmediatos y técnicos, podrá ser monitoreado por las autoridades manteniendo la información en línea.

### **Campo de acción o de investigación:**

Serán los procesos operativos de la institución, que realizan actividades dentro y fuera de la misma, por lo que necesitan un mayor sistema de control que permita verificar la información proporcionada por ellos, realizar una medición de calidad de actividades y tiempo de ejecución de las mismas.

El sistema informático de control de asistencia se implementara en las oficinas a nivel nacional de la SETED.

La SETED tiene aproximadamente 340 empleados a nivel nacional.

### **Objetivo general:**

Implementar una herramienta informática confiable de control de asistencia de los servidores de la SETED que mejore el ambiente laboral y permita la fácil ejecución de los procesos.

### **Objetivos específicos:**

Diagnosticar el problema que se genera cuando los procesos se encuentran vacíos por que los servidores han salido a realizar las diferentes actividades fuera de la institución

y los jefes inmediatos y el área de talento humano no conoce la ubicación actual de los mismos.

Identificar las necesidades de control que tienen los jefes inmediatos y el área de talento humano acerca de las actividades que realizan los servidores fuera de la institución para determinar las variables que se deberán incluir en el sistema.

Determinar los beneficios de la aplicación de la herramienta informática con los servidores y el área de talento humano.

**La novedad científica:**

Este tipo de herramienta informática ayudara a conocer todas las actividades y tiempos de ejecución de cada proceso por servidor, información que podrá ser utilizada por la institución para mejorar determinados procesos.

## Capítulo 1

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1 Teorías generales

Laudon conceptualiza los sistemas de información como una parte integral de las organizaciones, que automatizan muchos procesos de negocios, constituyéndose en los elementos claves de una organización tanto como su gente, su estructura, sus procesos, sus políticas y su cultura. Con los sistemas de información, la gerencia de nivel superior puede tomar decisiones estratégicas de largo alcance sobre productos y servicios, asegurando el desempeño de la empresa. (LAUDON, 2012)

Un Sistema de Información Gerencial, es “Un conjunto de componentes interrelacionados que reúne, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización”.(Kosciuk, 2006).

La SETED que es la Secretaria Técnica de drogas, institución pública adscrita a la Presidencia de la República responsable de regular, coordinar, articular, facilitar y controlar la implementación de procesos intersectoriales de prevención del tráfico y consumo de drogas con un enfoque centrado en los sujetos y su buen vivir.(Asamblea Nacional, 2015)

Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o título trabajen, presten servicio o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público, Art 229 sección Tercera, Servidoras y Servidores Públicos (Ecuador, 2008)

Un proceso se define como una serie de actividades relacionadas lógicamente y ejecutadas para cumplir un objetivo determinado, los procesos constan de dos tipos de

actividades las que sirven para alcanzar el objetivo (actividades operativas relacionadas con el rendimiento) y las que gestionan a las anteriores (actividades de control).

“Las actividades de control comprueban que las actividades operativas (el flujo de trabajo) se realizan en el momento correcto, los servicios de TI dependen por lo general de varios departamentos, clientes o disciplinas. Por ejemplo, en un servicio de TI que da acceso a los usuarios los procesos en los que participan varios departamentos (equipos) pueden monitorizar localidad de un servicio controlando aspectos concretos de calidad, como la disponibilidad, la capacidad, el coste y la estabilidad. La estructura de los procesos hace que se disponga de buena información para la provisión de servicios”.(Jan van Bon, 2008)

Es responsabilidad que es del Ministerio de Relaciones Laborales ejercer rectoría de la administración institucional y de talento humano del Servicio Público. (Trabajo, 2013).

La Losep en su artículo 24 indica: “Duración de la jornada de trabajo.- La jornada de trabajo en las instituciones señaladas en el artículo 3 de la LOSEP, será de ocho horas diarias durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, además indica que bajo ningún concepto, la utilización de los períodos para almuerzo o refrigerio dependiendo de la jornada, podrá generar la paralización del servicio público, para lo cual la UATH velará por la organización adecuada del uso del tiempo, implementando un sistema de turnos que garantice la continuidad del servicio y atención al ciudadano”. (LOSEP)

En el Artículo 133.- “Del sistema informático, encontramos que El Ministerio de Trabajo implementará un sistema informático integrado de talento humano y remuneraciones, que estará integrado por los módulos de gestión, de certificación de calidad

del servicio, de talento humano y de remuneraciones e ingresos complementarios, movimientos de personal, identificación de personas inhabilitadas para desempeñar un puesto público, catastro integral y otros que se establezcan, para lo cual emitirá la correspondiente norma técnica. La responsabilidad sobre la información registrada en este sistema será estrictamente de las UATH, y la administración y consecuente custodia de la misma estará a cargo del Ministerio de Relaciones Laborales. La inobservancia y/o violación de las mencionadas disposiciones con llevará responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar”. (LOSEP)

## 1.2 Teorías sustantivas

El desarrollo de esta tesis está basado en la:

- Ley Orgánica de Servicio Público - LOSEP.(**LOSEP**)
  - Capítulo 2
    - Licencias, comisiones de servicios permisos
    - Vacaciones
- Reglamento General de la ley Orgánica de Servicio Público LOSEP. ([www.presidencia.gob.ec](http://www.presidencia.gob.ec))
  - Capítulo 2
    - Jornadas de trabajo
- Reglamento interno de la institución(**SETED**)
  - Planificación de actividades de los procesos
  - Capacitaciones
  - Normas Internas.

## 1.3 Referentes empíricos

Según la Tesis “Plan de acción para mejorar la gestión del departamento del Recurso Humano y jefes de áreas, para el incremento de la productividad de los empleados de la

agencia de La Libertad del Produbanco”, realizado por Sonia Cabello en el año 2016, propone Formular planes de acción para el área operativa a fin de disminuir los tiempos e incrementar la cantidad de transacciones, planificando acciones específicas a fin de alcanzar los objetivos propuestos por la organización.(Cabello, 2016).

La tesis de maestría “Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección”. Elaborado por Miguel Álava Loor y Katherine Gómez Valverde, en el año 2016 determinando realmente cuáles son la causas del desempeño laboral, lo cual permite presentar un diseño de Propuesta de la Administración de los Subsistemas de Talento Humano resaltando el Subsistema de Capacitación y Selección mediante la implementación de un aplicativo que permite concluir que la administración de los subsistemas de Talento Humano; Clasificación de Puestos, Planificación, Selección de Personal, Formación y Capacitación, Evaluación de Desempeño, influyen en el desempeño laboral de la institución en estudio.(Valverde, 2016).

Según la tesis “Diseño y propuesta de modelo de gestión de talento humano para ser aplicado en la empresa Naturpharma S.A.” elaborado por Miguel Cedeño Rosado y Douglas Vera Morante, en el año 2016. Donde analiza que la gestión de talento humano permite mejorar las habilidades y destrezas de cada empleado, así como también permite el intercambio de conocimientos de cada uno de ellos, lo que lleva a que se realice un verdadero trabajo en equipo junto con la creación de las herramientas necesarias para hacer más eficiente la administración del talento humano, logrando la disminución del índice de

rotación de personal, la creación de perfiles, funciones, metas y objetivos claros, mejorando así el ambiente de trabajo, beneficiando a los empleados y a la empresa. (Douglas, 2016)

Según la tesis “ Sistemas de Información y Control de Asistencias del Personal para la Facultad de Ingeniería” realizado por Edwin Maza Jara, donde observa que Uno de los mayores problemas en el control de acceso y asistencias de personal administrativo en las empresas es la falta de control real al momento del marcado esto con el perjuicio a los costos de operación y a la productividad, planteando desarrollar un Sistemas de Información de Control de Asistencia del Personal que permita realizar un control efectivo del personal como es la administración y evaluación de la puntualidad y responsabilidad, en la toma de decisiones para el desarrollo del departamento de personal.

Lo que pretende con el Sistema de Información y Control de Asistencia del Personal Para la Facultad De Ingeniería es proporcionar una herramienta informática de fácil manejo para el personal, que optimice los procesos de control de accesos y asistencia, del cual se recopilan, clasifican, procesan, interpretan y se resumen cantidades de datos, a fin de sacar conclusiones que se informarán al departamento de Recursos Humanos, alta Gerencia y demás personas interesadas en la organización que les permitirá una oportuna y segura toma de decisiones, brindando información en línea (Jara, 2012).

## Capítulo 2

### MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Metodología:

Para definir el problema presente, en el control de asistencias del personal de la SETED se debe implementar este sistema informático confiable para los usuarios internos que permita conocer las actividades y tiempos de los servidores fuera de la institución. La metodología es cualitativa y cuantitativa.

Manteniendo una constante actualización de los registros tanto de entradas y salidas, así como datos y tiempos reales del kardex de vacaciones de cada servidor.

#### 2.2 Métodos:

El alcance de esta investigación abarca todos los procesos que se encuentran relacionados con el área de Desarrollo Humano y Capacitación utilizando para este propósito el método cuantitativo.

#### 2.3 Premisas o Hipótesis

La Implementación del sistema de control de asistencia incrementará los niveles de control de ingreso y salida de personal en horarios laborables tanto para el jefe inmediato como para los directores y máxima autoridad, también ayudará a emitir un reporte de vacaciones fiable logrando un cálculo exacto de los tiempos que cada funcionario tiene disponible de vacaciones.

Principalmente, generará un clima laboral más estable, puesto que existirá conformidad de los procesos tanto a nivel jerárquico como de control, y los servidores en general tendrán un mejor control de sus tiempos, permisos y vacaciones disponibles.

## 2.4 Universo y Muestras

El universo para esta investigación son los 300 servidores de los diferentes procesos de la SETED.

La muestra de esta investigación será hecha a 169 funcionarios a través de encuestas realizadas a los funcionarios públicos de la Coordinación Zonal 8 de la SETED.

**La fórmula aplicada para conocer el número de la muestra para realizar las encuestas es:**

$$\frac{Npq}{\frac{(N-1)B^2}{z^2} + pq}$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra  
 N : Tamaño de la población  
 p : Proporcionalidad muestras  
 q : 1 – p  
 B : Error permisible

Por determinar	169
300	
0,5	
0,5	
0,05	

z: Valor de z para un nivel de significación dado (1,96) para 95%

$$n = \frac{(300)(0,5)(0,5)}{\frac{(300-1)(0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,5)(0,5)} \quad n = 168,70 \text{ es decir } 169$$

## 2.5 CDIU – Operacionalización de variables

Categoría o Variable	Definición conceptual	Indicadores	Técnica	Unidades de Análisis.
<b>Implementación de un sistema de control de asistencias</b>	Herramienta informática que ayudara a controlar los ingresos y salidas del personal	Control Planificación. Optimización de tiempos. Optimización de recursos. Cumplimiento. Incremento en niveles de satisfacción. Mejora del clima laboral.	En base a encuestas y entrevistas	Servidores públicos de la Coordinación Zonal 8 de la SETED.

## 2.6 Gestión de datos

Mantener reuniones individuales con cada líder de área para conocer sus inquietudes y descontentos respecto al sistema de control de asistencias del personal de la SETED.

Mantener reuniones con el personal administrativo y operativo de las diferentes áreas para conocer sus inquietudes y/o descontentos respecto al sistema de control de asistencia.

Realizar una encuesta escrita a todo el personal para conocer si están de acuerdo o no respecto a la forma como se está llevando el control del personal en la institución y si están de acuerdo con los tiempos descontados del kardex de vacaciones de cada funcionario cada vez que se solicita los días de vacaciones.

### Encuesta aplicada a Servidores Públicos

**Encuesta Calificación del sistema de Control de asistencias**

Favor marque con una x la opción que usted considera correcta.

1. Considera usted que el sistema de asistencia es:

a) Muy Bueno

b) Bueno.

c) Regular

d) Malo

2. Considera usted que el actual Reporte de sus vacaciones es:

a) Muy Bueno

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

3. Considera usted que existe un real control de los tiempos de entrada, Salida almuerzo, entrada almuerzo y salida de los servidores al horario de trabajo.

a) Existe control

b) No existe control

c) Regular control

4. Considera usted que existe un control de los tiempos que utiliza el personal para ejecutar sus actividades fuera de las oficinas centrales.

a) Muy Bueno

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

5. Considera usted que una vez emitido la solicitud de sus vacaciones el tiempo descontado al día, hora, minuto es:

a) correcta

b) no confiable

c) incorrecta

6. Considera usted que el clima laboral en la institución es

a) Muy Bueno

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

## 2.7 Criterios éticos de la investigación

La información obtenida para el presente trabajo de Titulación esta realizado en base a encuestas realizadas al personal de la Coordinación Zonal 8, respetando todos los procesos de confidencialidad de la información, así como la utilización de las Normas Apa para citar fuentes bibliográficas.

## **Capítulo 3**

### **RESULTADOS**

#### **3.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población**

El universo a estudiar para el desarrollo de esta tesis es la Secretaría técnica de Drogas SETED, que intervienen en el organigrama de la empresa el mismo que está constituido por 300 funcionarios divididos en 8 áreas, 3 de ellas son agregadoras de valor y generan ingresos económicos al Estado por los diferentes servicios y controles que presta a la ciudadanía, estos procesos son control y fiscalización, control de la demanda, bienes en depósito; 5 áreas de apoyo: administración, desarrollo humano y capacitación, informática, asesoría jurídica, financiero.

El organigrama institucional, se encuentra en los anexos y es el que se encuentra vigente en la Secretaría Técnica de Drogas.

Las UATH tienen dentro de sus funciones la planeación, organización, desarrollo y coordinación del recurso humano, así como el control del desempeño eficiente del mismo para cumplir con las metas y objetivos planteados como institución.

#### **3.2 Diagnóstico o estudio de campo:**

El análisis del control de asistencias en las entidades, sean estas públicas o privadas generan expectativa en los servidores, principalmente si esto va orientado a establecer nuevas normas de control.

El sistema de control de asistencias tiene varios tipos de usuarios los cuales están bien definidos: Quienes son objeto de control y regulación y necesitan una herramienta para justificar sus actividades externas durante las horas laborables dentro del margen de

la ley y; quienes ejercen el rol de jefes, que tienen la obligación de cumplir objetivos y controlar los tiempos y desempeño de los servidores bajo su cargo, aun cuando están desarrollando actividades de campo.

### 3.3 Resultado de encuestas realizadas a los funcionarios y servidores públicos

Considera usted que el sistema de asistencia es:	
Bueno	32
Regular	81
Malo	56
Total	169



Ilustración No. 1: Calificación del Sistema actual de asistencias  
Fuente: Encuesta a servidores públicos de la Seted

**Considera usted que el actual Reporte de sus vacaciones es:**

<b>Bueno</b>	36
<b>Regular</b>	82
<b>Malo</b>	51
<b>Total</b>	<b>169</b>

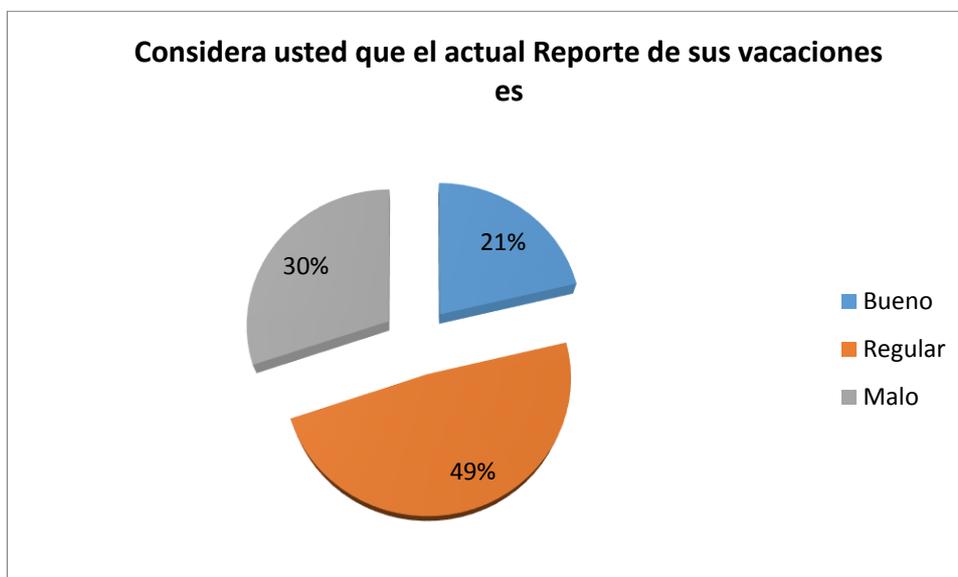


Ilustración No. 2 Calificación del sistema de vacaciones  
Fuente: Encuesta a servidores públicos de la Seted

**Considera usted que existe un real control de los tiempos de entrada, Salida almuerzo, entrada almuerzo y salida de los servidores al horario de trabajo.**

<b>Existe Control</b>	22
<b>No Existe Control</b>	103
<b>Regular Control</b>	44
<b>Total</b>	<b>169</b>



Ilustración No. 3 Calificación del sistema en lo relacionado a permisos  
Fuente: Encuesta a servidores públicos de la Seted

**Considera usted que existe un control de los tiempos que utiliza el personal para ejecutar sus actividades fuera de las oficinas centrales**

<b>Bueno</b>	35
<b>Regular</b>	86
<b>Malo</b>	48
<b>Total</b>	<b>169</b>

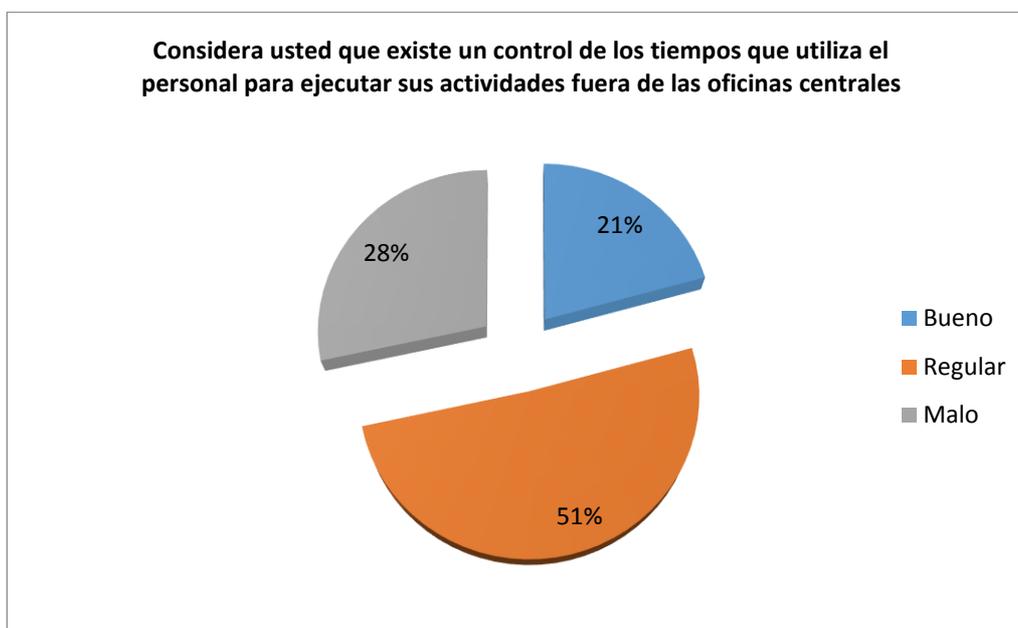


Ilustración No. 4 Calificación del control al uso de tiempo fuera de oficina  
Fuente: Encuesta a servidores públicos de la Seted

### Considera usted que el tiempo descontado de sus vacaciones es

<b>Correcta</b>	<b>23</b>
<b>Incorrecta</b>	<b>46</b>
<b>No confiable</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>169</b>

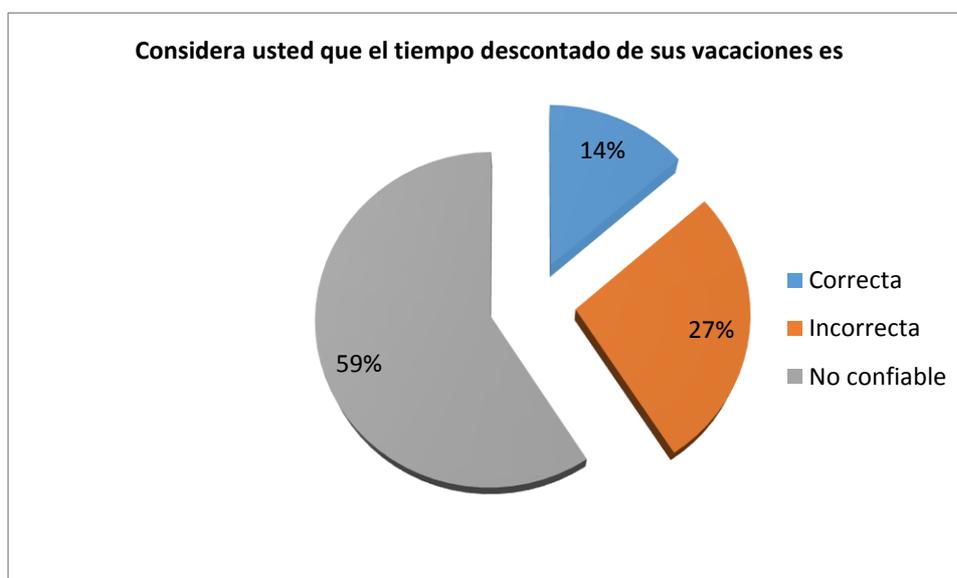


Ilustración No. 5 Calificación al sistema de descuento de vacaciones  
Fuente: Encuesta a servidores públicos de la Seted

### Considera usted que el clima laboral en la institución es:

<b>Muy Bueno</b>	<b>20</b>
<b>Bueno</b>	<b>59</b>
<b>Regular</b>	<b>78</b>
<b>Malo</b>	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>169</b>

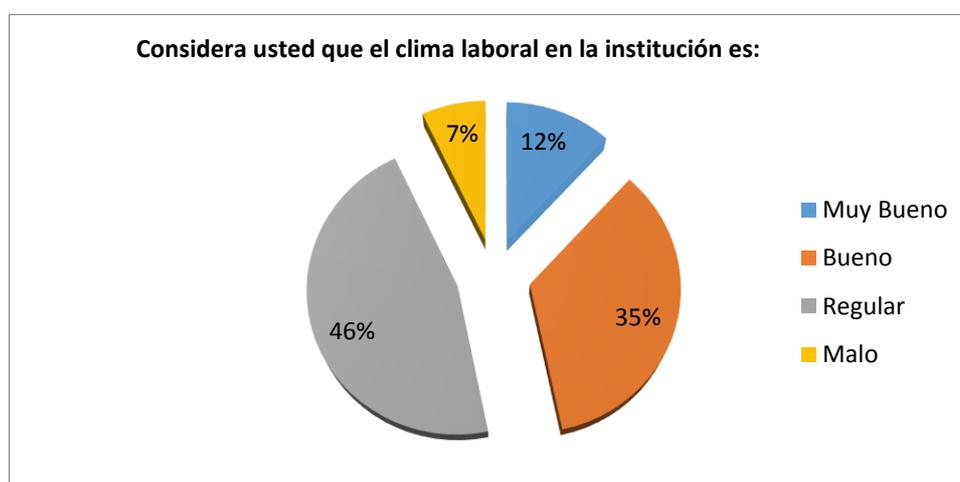


Ilustración No. 6: Calificación del clima laboral  
Fuente: Encuesta a servidores públicos de la Seted

Los 169 servidores públicos que fueron encuestados para la calificación del sistema de control de asistencias, coinciden en su mayoría en que la herramienta actual ocasiona malestar por la falta de eficacia, puesto que no se establecen verdaderos controles, no existen reportes exactos de los tiempos en las actividades, ni en los tiempos que son descontados del total de vacaciones.

La herramienta debe tener ajustes que generen reportes exactos y quienes están a cargo de los procesos puedan cumplir con las objetivos propuestos en base al buen uso del tiempo de los servidores.

## Capítulo 4

### DISCUSIÓN

#### 4.1 Contratación empírica:

Los Resultados Obtenidos de la encuesta realizada al personal de la Coordinación Zonal 8 indican que el clima laboral presente no es el más óptimo debido a muchos factores externos que influyen directamente en el trabajo, bienestar, estabilidad laboral, cumplimiento de objetivos etc.

Un factor importante es la situación económica y política que atraviesa el país, así como los cambios de institucionalidad, autoridades, directivos, personal administrativo y despidos masivos que actualmente atraviesa la institución sumado a las cuotas políticas que carcomen a las instituciones públicas retrasando el avance y los trabajos encaminados que han dado resultado, imponiendo nuevos reglamentos internos con so pena de sanción si no se las ejecuta, provocando una baja autoestima al trabajo, desinterés en los objetivos y metas propuestas, dando como resultado una descoordinación de los procesos y un alto porcentaje que opina que el ambiente laboral es regular.

Existiendo una desconformidad con el actual sistema de administración del control de asistencia del personal de parte de Recursos humanos, quien no presta el soporte necesario a los líderes de áreas ni autoridades para poder hacer un buen seguimiento de los tiempos de entradas y salidas del personal, así como inseguridad del reporte que emite el sistema respecto al saldo del tiempo disponible de vacaciones de cada funcionario.

## **4.2 Limitaciones:**

Para el desarrollo de esta tesis la limitante más significativa fue el tiempo para realizar las encuestas ya que más del 80% del personal realiza trabajo de campo en el parque industrial, dentro y fuera de la ciudad lo que retraso los tiempos de encuestas.

Otro factor importante es el temor del personal a responder la encuesta con sinceridad y firmar la misma temiendo que esto pueda traerles inconvenientes.

## **4.3 Líneas de investigación:**

La automatización correcta del sistema de control de asistencias generará reportes en línea que permitirán verificar los movimientos de los servidores, tiempo utilizado en las actividades, conocimiento del lugar de desarrollo de su actividad si esta es externa y evitar los desperdicios de tiempo, con esto se podría evaluar mejor el desempeño, la distribución de las actividades y planificar mejor los movimientos externos, organizar administrativamente los traslados, disminuir el consumo de recursos, mejorar el clima laboral .

El uso correcto de esta herramienta puede ser transferido a otros sectores del estado donde existe descontrol de las actividades.

Cabe indicar que el Ministerio de Trabajo ha diseñado herramientas técnicas y tecnológicas para mejorar la atención al ciudadano y la eficiencia de las instituciones del Sector Público y sus servidores uno de esos sistemas de control es el biométrico de entrada y salida de quienes trabajan en instituciones públicas que se complementa a las herramientas desarrolladas internamente en la Seted.

#### **4.4 Aspectos relevantes**

La implementación de esta herramienta informática generará mayores niveles de eficiencia y productividad en las operaciones de control del personal. Los recursos pueden ser mejor utilizados, adaptando a los servidores públicos a cumplir con responsabilidad con lo establecido en la ley en cuanto a cumplimiento de jornadas de trabajo y empoderándolos de sus procesos, metas y cumplimiento de sus objetivos con eficiencia a través de una herramienta confiable que los haga sentir que generan reportes de actividades y no son objeto de control.

## Capítulo 5

### PROPUESTA

Con los resultados obtenidos se puede definir que la automatización del sistema de control de asistencias utilizado por la Secretaría técnica de Drogas, puede ayudar a mejorar los niveles de rendimiento de los servidores públicos, lo que se verá reflejado en el incremento de los objetivos de la institución.

La herramienta de control de asistencia de los servidores en línea es sencilla, fácil de evaluar a través de resultados medibles en corto tiempo puesto que los resultados se reflejan principalmente en el mejoramiento del clima laboral.

Los servidores públicos que participaron en la encuesta están de acuerdo en que se deben mejorar los niveles de control para el bienestar de la institución y el rendimiento de cada proceso.

#### ¿Quiénes intervienen en el proceso de reporte del control de asistencias?

Talento Humano	Jefes de Área	Servidores Públicos
Servidor Responsable del seguimiento del sistema y reporte general de asistencias	Servidor responsable del desarrollo del proceso a su cargo y la ejecución de las actividades a cargo de los servidores que lo conforman	Servidores públicos que realizan actividades varias y generan los permisos
Monitorea el Sistema	Revisa el sistema y aprueba la información	Ingresa la información

El Sistema de Control permitirá al responsable de cada UATH institucional, la carga del archivo que contiene los registros de ingresos y salidas de los servidores de las instituciones públicas; para el control que debe cumplir el Ministerio de Relaciones Laborales y los pasos para solicitar diferentes permisos institucionales, son los siguientes:

### Pasos para el manejo del sistema de control de asistencias

- Abrir el navegador Firefox
- Ingresar a [www.prevenciondrogas.gob.ec](http://www.prevenciondrogas.gob.ec).



Ilustración No. 7: página web institucional  
Fuente: Página web de la SETED

- En la opción programas y servicios, escogemos intranet corporativa,

### Noticias



**Convenio entre SETED Y UARTEs ejecutará proyectos de recuperación de espacios públicos en beneficio de la comunidad**

Guayas- (Guayaquil) En las instalaciones de la Universidad de las Artes, se llevó a cabo la firma del...



**Campaña de prevención al consumo de alcohol Retuco llegó al Colegio Vicente Rocafuerte**

Guayaquil. La campaña de sensibilización adelantada por la Secretaría Técnica de Drogas, SETED, que llama al sentido común...

### Programas y Servicios

- + Intranet Corporativa
- + Solicitud para certificado de antecedentes
- + Formularios
- + Acceso Corporativo

**SISALEM**

- + Sistema
- + 1800 Contact Center
- + Guías Tercerizadas
- + Bienes
- + Manual de SISALEM
- + Manual de Configuración



Ilustración No. 8: Inicio página web institucional  
Fuente: Página web de la SETED

- Se abren todos los sistemas institucionales.

 Modulo de disposiciones	 CYF	 Sisalem	 Simointer	 Bienes en Depósito	 Prevención	 Documentación	 Servicios Financieros
 Sanciones Adm y coactivas	 Seguimiento Juicios	 Planificación	 Sindicados	 Red	 Servicios Talento Humano	 Administrativo	 Facturación
 Encuesta cliente interno	 Formas documentales	 DATH	 Guardianía	 Lavado de activos	 Archivo Pasivo	 Vehiculos	 Dnf
 Sistema de Adquisiciones y pagos	 Calificación del Servicio	 Clima laboral	 Convenios Internacionales	 Convenios Nacionales	 Help Desk	 Evaluación	 EGSI
 Preventores	 SETED	 Zonas	 Business Intelligence	 DRHYC			

Ilustración No. 9: Pantalla de Sistemas institucionales  
Fuente: intranet Institucional SETED

- Escogemos la aplicación Servicios Talento Humano

- Ingresar usuario y clave.

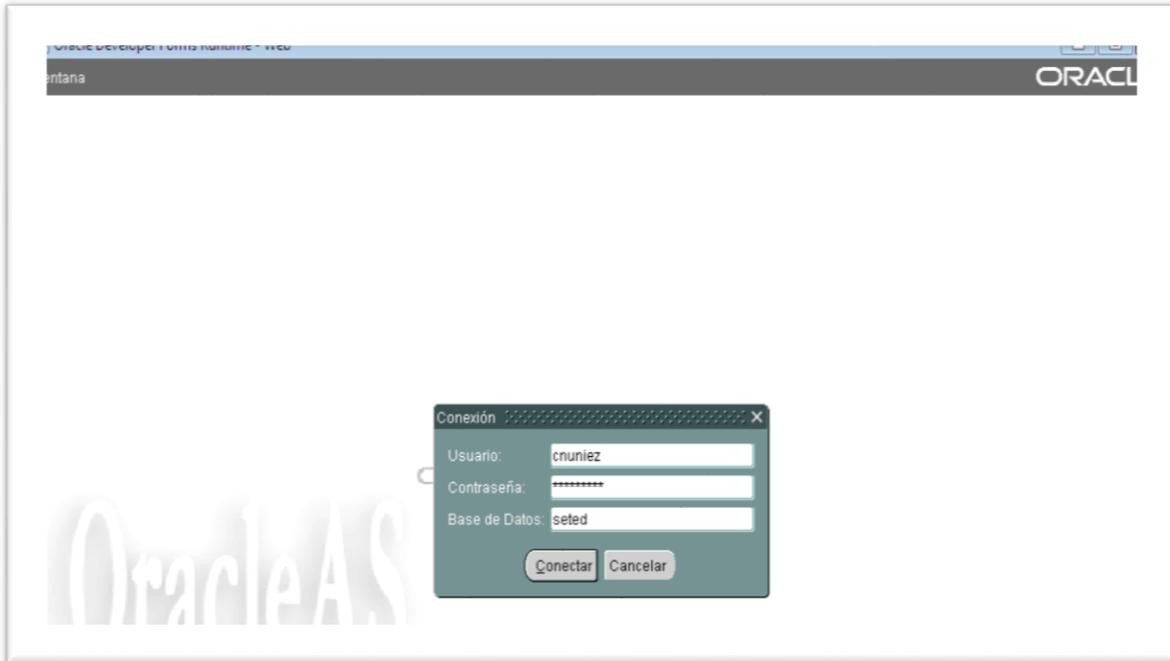


Ilustración No. 10: Pantalla de ingreso de usuario y clave  
Fuente: Intranet Institucional SETED

- Se despliega el sistema de talento humano.



Ilustración No. 11: Pantalla de Sistema de Talento Humano  
Fuente: Intranet Institucional SETED

- En la barra del menú asistencia, escogemos la opción permisos hasta por un día.



Ilustración No. 12: Barra de menú de Asistencia.  
Fuente: Intranet Institucional SETED

- Se despliega la forma de solicitud de permiso hasta por un día.

Ilustración No. 13: Pantalla con opciones de permisos  
Fuente: Intranet Institucional SETED

- Escogemos el tipo de permiso que queremos aplicarla
- Ingresamos la fecha , hora inicial , hora final y el motivo
- Grabar la solicitud.
- Imprimir en caso de ser necesario

## Conclusiones y recomendaciones

Los sistemas de información son herramientas que se desarrollan para manejar y mejorar procesos, en el caso de la Secretaría técnica de drogas, se utiliza en el proceso de desarrollo humano para controlar de manera eficiente a los servidores públicos en lo referente al buen uso del tiempo en sus actividades fuera de la institución.

El sistema de información generado para el control de asistencias, generará resultados que podrán medirse de manera real y en corto plazo puesto que su objetivo es mejorar los niveles de rendimiento y disminuir los tiempos de desarrollo de las actividades y del logro de los objetivos planteados por los diferentes procesos.

Los servidores públicos serán capacitados para que puedan familiarizarse con la herramienta y manejarla de manera amigable y que ésta se convierta en un complemento que mejore incluso el clima laboral.

Los servidores deben manejar el sistema para tener el control de sus tiempos, de los permisos elaborados sean estos personales u oficiales y de las vacaciones pendientes de cada uno de ellos Cabe indicar que esta información será manejada por el servidor con su clave personal.

La herramienta debe ser instalada en los computadores portátiles de los servidores que realizan trabajo de campo y en las Pc de escritorio.

Todos los niveles que intervienen en el manejo del sistema deben estar seguros de la información que contiene, que es eficiente, real y se encuentra enmarcada dentro de la ley vigente para el control de asistencia de los servidores públicos, y que en base a ella se pueden tomar decisiones.

## Bibliografía

### Las referencias bibliográficas:

- Andreu Rafael. (1996). *Estrategia y sistema de Información*. McGraw- Hill.
- Asamblea Nacional. (26 de Octubre de 2015). *Asamblea Nacional*. Recuperado el 25 de Agosto de 2016, de Asamblea Nacional: [www.asambleanacional.gob.ec](http://www.asambleanacional.gob.ec)
- Cabello, S. S. (2016). <http://www.repositorio.ucsg.edu.ec/>.
- CEDEÑO ROSADO MIGUEL Y VERA MORANTE DOUGLAS. (2016). [www.repositoriodigitalucsg.edu.ec](http://www.repositoriodigitalucsg.edu.ec).  
Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5680/1/T-UCSG-POS-MAE-124.pdf>
- COUTIÑO, L. A. (2012). *Análisis de Sistemas de Información*. México: Red Tercer Milenio.
- Douglas, C. R. (2016). [www.repositoriodigitalucsg.edu.ec](http://www.repositoriodigitalucsg.edu.ec). Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5680/1/T-UCSG-POS-MAE-124.pdf>
- Ecuador, A. N. (2008). [www.asambleanacional.gob.ec](http://www.asambleanacional.gob.ec). Ecuador, Ecuador.
- Gonzalez, R. (2011). *El GRemio*. Guayaquil: skjadhjs.
- IAEN. (Diciembre de 2011). [www.iaen.edu.ec](http://www.iaen.edu.ec). Recuperado el 28 de Agosto de 2016, de <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/3630>
- IAEN, I. d. (Enero de 2016). [www.iaen.edu.ec](http://www.iaen.edu.ec). Recuperado el 31 de Agosto de 2016, de [www.iaen.edu.ec](http://www.iaen.edu.ec): <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/3830>
- Jan van Bon, A. d. (2008). *Estrategia del Servicio Basada en ITIL* (septiembre 2008 ed.).
- Jara, E. A. (2012). <http://www.dspace.uce.edu.ec>. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/496/1/T-UC-0011-29.pdf>
- Joe Valacich, C. S. (2010). *Information systems today :managing in the digital world* (4ta ed.). Boston [etc.] : Pearson, .
- Kosciuk, N. H. (13 de Marzo de 2006). Recuperado el 25 de Agosto de 2016, de <https://gerencial2009.files.wordpress.com/2009/03/librolaudon.pdf>
- Lauden, K. C. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*. Mexico.
- Laudon, K. C. (2012). *Sistemas de información gerencial : administración de la empresa digita* (12ª ed ed.). México .
- LOSEP, L. O. (s.f.). *Ley Orgánica del Servidor Publico*. Obtenido de [www.trabajo.gob.ec/ley-organica-del-servidor-publico-losep/](http://www.trabajo.gob.ec/ley-organica-del-servidor-publico-losep/)
- Nacional, A. (10 de Febrero de 2014). <http://www.asambleanacional.gob.ec/>. Recuperado el 28 de Agosto de 2016, de <http://www.asambleanacional.gob.ec/es/system/files/document.pdf>
- Pressman, Roger. (1993).
- Ralph. M. Stair, G. W. (2000). *Principios de sistemas de Información enfoque administrativo* (4ta ed.). Mexico.

- Secretaría Técnica de Drogas. (Mayo de 2016). *www.prevenciondrogas.gob.ec*. Recuperado el 25 de Agosto de 2016
- SETED. (s.f.). *www.prevenciondrogas.gob.ec*. Obtenido de [http://www.prevenciondrogas.gob.ec/?page\\_id=4531](http://www.prevenciondrogas.gob.ec/?page_id=4531)
- Trabajo, M. d. (07 de 2013). *http://www.trabajo.gob.ec/*. Recuperado el 9 de Septiembre de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/MANUAL-DE-USUARIO-JORNADAS-LABORALES.pdf>
- Valverde, M. A. (2016). *http://repositorio.ucsg.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>
- Van Haren Publishing . (2008). *Estrategia del Servicio Basada en ITIL® V3 - Guía de Gestión*. VAN HAREN.
- www.presidencia.gob.ec*. (s.f.). Obtenido de [http://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/a2\\_5\\_reglamento\\_LOSEP.pdf](http://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/a2_5_reglamento_LOSEP.pdf)
- Arboleda, J. A. (2015). Tesis para Ingeniero en Sistemas de Comutación. Implementación de una herramienta tecnológica para atención a usuarios en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede en Esmeraldas. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Católica del Ecuador sede en Esmeraldas.
- Calidad y Tecnología. (19 de Noviembre de 2014). 8 Herramientas de Ticketing Open Source (totalmente gratuitas) para gestionar Helpdesks y Servicios . Obtenido de <http://www.calidadytecnologia.com/2014/11/herramientas-ticketing-open-source.html>
- Calidad y Tecnología. (19 de Noviembre de 2014). *8 Herramientas de Ticketing Open Source (totalmente gratuitas) para gestionar Helpdesks y Servicios* . Obtenido de <http://www.calidadytecnologia.com/2014/11/herramientas-ticketing-open-source.html>
- capacity4dev.eu. (22 de Enero de 2015). *¿QUÉ ES EL DIAGRAMA DE PROBLEMAS?* Obtenido de [http://capacity4dev.europa.eu/evaluation\\_guidelines/minisite/es-bases-metodol%C3%B3gicas-y-enfoque/herramientas-de-evaluaci%C3%B3n/diagrama-de-problemas/presentac](http://capacity4dev.europa.eu/evaluation_guidelines/minisite/es-bases-metodol%C3%B3gicas-y-enfoque/herramientas-de-evaluaci%C3%B3n/diagrama-de-problemas/presentac)

## Anexos

- **Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP:**
  - **Título I**
  - **Título III**
- **Carta de autorización de la institución**



Secretaría Técnica  
de Drogas

Recibido por: fr  
Fecha: 27 SEP 2016  
Hora: 6:07

Guayaquil, 26 de Septiembre del 2016

**Sr. Maximiliano Delgado C.**  
**Coordinador Zonal 8.**  
**Secretaría Técnica de Drogas**

Por medio del Presente, solicito de la manera más comedida me autorice a presentar como trabajo de titulación especial el tema de tesis de grado "Análisis del sistema Informático de control de Asistencias de los servidores públicos de la SETED" para la obtención del grado de magister en Administración de empresas con mención en sistemas de información empresarial de la Universidad de Guayaquil facultad de ciencias Administrativas.

Atentamente

Ing. Camilo Núñez G.  
Especialista Jefe  
Secretaría Técnica de Drogas

Autorizado  
  
30/Sept/2016