

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TRABAJO DIRIGIDO

**“SISTEMA DE INFORMACIÓN CASO: PASTORAL SOCIAL
CÁRITAS–ARQUIDIOCESANA LA PAZ”**

Postulantes : **Aruquipa Callisaya María Adela**
Zapana Hoyos Mary Luz

Tutor Académico : **Lic. Carlos Vidaurre Oroza**

Tutor Institucional : **Lic. María Achá Zelada**

LA PAZ – BOLIVIA

2009

DEDICATORIA

- *A Dios, por ser la luz que iluminó y guió el camino a seguir y por que siempre está conmigo en los buenos momentos y principalmente en los momentos difíciles pues me dio la fortaleza para afrontar los obstáculos.*
- *A mis Padres, para tí Papito Hernán que siempre me diste tu amor y apoyo incondicional y que ahora desde el cielo se que siempre me acompañas en cada momento y lugar. A mi Mamita Asunta pilar fundamental de mi vida, por su amor, comprensión y aliento para continuar luchando ante las adversidades y cumplir con mis metas y sueños.*
- *A mis hermanitas, Paula y Nancy por quererme, motivarme y estar siempre en cada paso importante de mi vida pues me demostraron que puedo contar con ellas para todo.*
- *A mi Familia, por haber puesto su confianza en mí y sobre todo por brindarme palabras de apoyo durante todos estos años de estudio.*
- *A mis Amig@s, por su grandiosa amistad, que fueron como mis herman@s con quienes compartí tantos momentos de mi vida.*

María Adela Aruquípa Callisaya

DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de este trabajo dirigido.

- ⊕ *A Dios Todopoderoso, por ser el sustentador de todo lo que soy que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este trabajo por iluminarme el camino a seguir y que siempre está a mi lado en todo momento.*
- ⊕ *A mis Padres por estar ahí cuando más los necesito; por su cariño, ayuda y constante cooperación ya que gracias a ellos soy quien soy hoy en día, son los que han velado por mi salud, mis estudios, mi educación alimentación entre otros, son a ellos a quien les debo todo.*
- ⊕ *A mis hermanos que siempre estuvieron dispuestos a ayudarme y han estado a mi lado brindándome apoyo en cada paso que doy y a mi sobrino, que alegra cada instante de mi vida.*
- ⊕ *A mis familiares por su aprecio y apoyo en momentos difíciles, cuyo afecto resulta invaluable.*
- ⊕ *A mis amigos por haber compartido tantos momentos de mi vida que siempre me han acompañado y con los cuales he contado desde que los conocí.*
- ⊕ *A los que ya no están, pero que siempre tendrán un espacio en mi corazón, donde se mantendrán vivos en mis recuerdos.*
- ⊕ *A todos muchas gracias, pues en el momento en que las palabras son insuficientes para expresar lo que el alma desea, simplemente queda decir aquello que por su significado extenso y sin límites es, GRACIAS*

Mary Luz Zapaza Hoyos

AGRADECIMIENTOS

- A Dios, por permitirnos culminar este camino y por ser nuestro refugio y fuerza.
- A nuestros Padres y hermanos, por su comprensión y paciencia durante todos estos años y sobre todo por el apoyo desde el inicio de nuestros estudios, pues saben que todos nuestros logros van dedicados a ellos.
- A la UMSA, nuestra casa de estudios durante estos últimos años. A la Carrera de Administración de Empresas, principalmente a nuestros docentes de quienes aprendimos y recibimos tantos consejos.
- A nuestros Tutores, Lic. Carlos Vidaurre Oroza por su valiosa dirección compartiendo con nosotras sus conocimientos y sus constantes consejos y recomendaciones respecto a este trabajo; a la Lic. María Achá Zelada por brindarnos todo su apoyo y su apreciable asesoría así como su disposición en todo momento que permitieron lograr nuestros objetivos.
- A la Pastoral Social Caritas-Arquidiocesana La Paz, al Secretario Ejecutivo Ing. Raúl Frías y al personal en general por su apoyo en el acceso a la edificación e información haciendo posible la conclusión de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

SISTEMA DE INFORMACIÓN PASTORAL SOCIAL CÁRITAS-ARQUIDIOCESANA LA PAZ

CONTENIDO	PÁGINAS
------------------	----------------

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS, CUADROS Y GRÁFICOS

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
1.5. ALCANCE DEL TRABAJO	7
1.5.1. Alcance temporal.....	7
1.5.2. Alcance geográfico	7
1.5.3. Alcance institucional	7

CAPÍTULO II

MARCO INSTITUCIONAL

2.1. TIPO DE ORGANIZACIÓN.....	8
2.2. ÁREAS PROGRAMÁTICAS	8
2.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA	8
2.4. FINES DE LA INSTITUCIÓN	10
2.5. ÁMBITO DE ACCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	10

2.6. MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES	11
2.6.1. Misión:	11
2.6.2. Visión:.....	11
2.6.3. Principios y valores:.....	11
2.7. POLÍTICAS INSTITUCIONALES	14

CAPÍTULO III
MARCO LEGAL

3.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO.....	15
3.2. CÓDIGO CIVIL	16
3.3. LEY 843	17

CAPÍTULO IV
MARCO CONCEPTUAL

4.1. ADMINISTRACIÓN.....	19
4.1.1. Objetivos de la administración.....	19
4.1.2. Organización	20
4.1.2.1. Tipos de organización	20
4.2. TEORÍA DE SISTEMAS	22
4.2.1. Definición de sistema	22
4.2.2. Características de los sistemas.....	23
4.2.2.1. Estabilidad:.....	23
4.2.2.2. Adaptabilidad:	23
4.2.2.3. Eficiencia:.....	24
4.2.2.4. Sinergia:	24
4.2.3. Tipos de sistemas.....	24
4.2.4. Parámetros básicos del sistema.....	25
4.2.5. La organización como sistema abierto	26
4.3. SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	27
4.3.1. Concepto e importancia de la información	27
4.3.1.1. Atributos de la información.....	28

4.3.2. Concepto de sistema de información	30
4.3.3. Objetivos de los sistemas de información	30
4.3.4. Tipos de sistemas de información	30
4.3.4.1. Sistema de apoyo a las operaciones	31
4.3.4.1.1. Sistemas de procesamiento de transacciones.....	31
4.3.4.1.2. Sistemas de control de procesos.....	32
4.3.4.1.3. Sistemas de colaboración empresarial	32
4.3.4.2. Sistema de apoyo gerencial	32
4.3.4.2.1. Sistemas de información gerencial	32
4.3.4.2.2. Sistema de apoyo a las decisiones.....	33
4.3.4.2.3. Sistemas de información ejecutiva	33
4.3.5. Diseño de sistema de información.....	33
4.4. LA TOMA DE DECISIONES	34
4.4.1. Tipología de decisiones	34
4.4.1.1. Decisiones según niveles.....	34
4.4.1.1.1. Las Decisiones Estratégicas	34
4.4.1.1.2. Las Decisiones Tácticas	34
4.4.1.1.3. Las Decisiones Operativas	35
4.4.1.2. Decisiones Programadas y no Programadas	35
4.4.1.2.1. Decisiones Programadas.....	35
4.4.1.2.2. Decisiones No Programadas	35
4.4.2. Responsables de la toma de decisiones	35
4.4.3. Proceso de toma de decisiones.....	36

CAPÍTULO V

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	39
5.2.1. Método deductivo	39
5.2.2. Método inductivo	40
5.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	41
5.3.1. La Entrevista:.....	41

5.3.2. La Encuesta:.....	42
5.3.3. La Observación:	42
5.4. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	43
5.4.1. Fuentes primarias.....	43
5.4.2. Fuentes secundarias	44
5.4.2.1. Revisión Documental	44
5.4.2.2. Revisión Bibliográfica	45
5.5. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO O POBLACIÓN.....	45
5.6. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	46
5.7. SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN	47

CAPÍTULO VI DIAGNÓSTICO

6.1. DESARROLLO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	49
6.2. RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO	70

CAPITULO VII PROPUESTA

7.1. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	72
7.1.1. Objetivo general	72
7.1.2. Objetivos específicos.....	73
7.2. ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	73
7.3. DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	74
7.3.1. Diseño conceptual del sistema de información	74
7.3.1.1. Recursos para el funcionamiento del sistema de información ..	75
7.3.1.2. Actividades del Sistema de Información	79
7.3.1.2.1. Entrada de la información:	80
7.3.1.2.1.1. Proveedores de Información:	80
7.3.1.2.1.2. Vía de Ingreso:	81
7.3.1.2.1.3. Frecuencia de ingreso de la información:.....	81
7.3.1.2.2. Procesamiento y almacenamiento de la información:.....	82

7.3.1.2.2.1. Módulos de información del sistema de información	84
7.3.1.2.2.1.1. Módulo técnico operativo:	84
7.3.1.2.2.1.2. Módulo administrativo financiero:.....	87
7.3.1.2.3. Salida de la información:.....	88
7.4. Diseño de los flujos de información	89
7.4.1. Simbología utilizada	89
7.4.2. Simbología aplicada al diseño de flujos de información	90
7.4.3. Diagrama de flujo del nuevo Sistema de Información	91
7.5. ESTRUCTURA FISICA DEL SISTEMA	94
7.6. RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	94
7.7. DISEÑOS DE INTERFAZ	95
7.8. IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO.....	101
7.8.1. Estrategia de implantación	102
7.8.2. Prueba del sistema.....	102
7.8.3. Capacitación de usuarios	103
7.8.3.1. Contenido de la capacitación	103
7.8.4. Conversión	104
7.8.5. Mantenimiento	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE
DE FIGURAS, CUADROS Y GRÁFICOS

FIGURAS	PÁGINAS
FIGURA N°1	
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	9
FIGURA N° 2	
PARÁMETROS DEL SISTEMA	25
FIGURA N° 3	
CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	31
FIGURA N° 4	
DIAGRAMA DEL PROCESO DE DECISIÓN	36
FIGURA N° 6	
ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA PASTORAL SOCIAL CARITAS ARQUIDIOCESANA LA PAZ (PSCLP)	78
FIGURA N° 7	
ESTRUCTURA FÍSICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	94
FIGURA N° 8	
VENTANA PRINCIPAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	95
FIGURA N° 9	
VENTANA DE SOLICITUD DE CONTRASEÑA PARA INGRESAR AL SISTEMA	96
FIGURA N° 10	
VENTANA DEL MÓDULO TÉCNICO OPERATIVO	96
FIGURA N° 11	
VENTANAS DEL COMPONENTE DE INFORMACIÓN DE BENEFICIARIOS EN SUS DISTINTAS ETAPAS	97
FIGURA N° 12	
VENTANA DE REPORTES QUE EMITE	98
FIGURA N° 13	
VENTANA DE TOTAL DE CASOS ATENDIDOS POR CATEGORÍA	99

FIGURA N° 14	
VENTANA DE TOTAL DE CASOS ATENDIDOS POR TIPO DE SERVICIO PRESTADO	99
FIGURA N° 15	
TOTAL DE APOORTE LOCAL POR PSP	100
FIGURA N° 16	
TOTAL DE APOORTE DEL PROYECTO POR PSP	100
FIGURA N° 17	
TOTAL DEL COSTO DE TALLERES DE CAPACITACIÓN.....	101
CUADROS	PÁGINAS
<hr/>	
CUADRO N° 1	
SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	47
CUADRO N° 2	
COMPARACIÓN DE EQUIPOS COMPUTACIONALES EXISTENTES CON LOS UTILIZADOS ÓPTIMAMENTE	62
CUADRO N° 3	
REQUISITOS DE HARDWARE	77
CUADRO N° 4	
RESUMEN DE LAS FUNCIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	79
CUADRO N° 5	
SIMBOLOGÍA UTILIZADA	90
CUADRO N° 6	
RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS	95

GRÁFICO N° 1	
CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE ÁREA	49
GRÁFICO N° 2	
DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS.....	49
GRÁFICO N° 3	
REGISTRO DE LA INFORMACIÓN PARA EL CONTROL.....	51
GRÁFICO N°4	
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	53
GRÁFICO N° 5	
INFORMACIÓN SUFICIENTE PARA LA TOMA DE DECISIONES.....	54
GRÁFICO N° 6	
INFORMACIÓN OPORTUNA	55
GRÁFICO N° 7	
FRECUENCIA DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBE.....	56
GRÁFICO N° 8	
FRECUENCIA DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	58
GRÁFICO N° 9	
UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	60
GRÁFICO N° 10	
CÓMO SE REALIZA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	61
GRÁFICO N° 11	
DECISIONES QUE TOMAN	63
GRÁFICO N° 12	
DIFICULTADES AL MOMENTO DE OBTENER Y PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN	65
GRÁFICO N° 13	
RELACIÓN ENTRE ÁREAS	66
GRÁFICO N° 14	
CÓMO MEJORARÍA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN	69

INTRODUCCIÓN

Las innovaciones de las Tecnologías de Información y Comunicación han cambiado la forma en la que operan las organizaciones actuales, pues a medida que crece la información se hace necesario un manejo más eficiente de este recurso. El crecimiento de las organizaciones implica la búsqueda de nuevos y eficientes métodos para el desarrollo de sus actividades, es por tal razón que es necesario el desarrollo del Sistema de Información orientado a la automatización que permita contar con información rápida, veraz y oportuna para la realización de las operaciones y toma de decisiones efectivas logrando coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Pastoral Social Cáritas-Arquidiocesana La Paz, como institución de la iglesia católica está en el mercado de atención a los desastres naturales, los servicios sociales, la formación y capacitación y la provisión de servicios de asesoramiento de la población más vulnerable. En los últimos años ha estado inmersa en los procesos de transformación, dirigidos principalmente a mejorar tanto la calidad de sus acciones sociales como su gestión institucional, para lo cual pretende aplicar progresivamente esquemas y herramientas de apoyo y fortalecimiento, a fin de hacerle frente a las dificultades u oportunidades que puedan presentarse.

Partiendo de la anterior afirmación, la presente investigación orienta su atención a aspectos relacionados con el Sistema de Información como herramienta que coadyuve a la gestión y consecución de resultados.

Con el fin de orientar el desarrollo de la investigación, es necesario brindar un razonamiento de las partes componentes de la misma, para tal motivo esta dividido en capítulos que tienen una finalidad específica.

En la primera parte a la que denominamos **Aspectos Generales**, en el cual se detalla los antecedentes, la justificación correspondiente al trabajo, también se

plantea el problema principal por la que atraviesa la institución y una posible solución que se expone posteriormente.

En el segundo y tercer capítulo están el **Marco Institucional y Marco Legal**, en los cuales se realiza la caracterización del Sector de Estudio y se describe las bases legales y normativas de sustento para la realización del presente trabajo respectivamente.

En el cuarto capítulo al que denominamos **Marco Conceptual**, en el que se desarrolla y se expone los elementos de sustento que corroboran diferentes afirmaciones a lo largo del estudio, para tal fin esta parte incluye los Sistemas de Información y la Toma de decisiones.

Posteriormente, se realiza la **Metodología de la Investigación**, que esta encaminada a identificar los métodos e instrumentos que se utilizaron para la respectiva recolección y tratamiento de la información, es por esta razón que se determina el universo de estudio y se establece la respectiva muestra, destacando también las fuentes de información primarias y secundarias.

La siguiente etapa es la del **Diagnóstico**, en la cual se lleva a cabo la investigación de campo donde se presentan los resultados que se obtuvieron de la misma, elemento que se traduce en la problemática de la institución.

Finalmente se plantea la **Propuesta**, la misma que consiste en el desarrollo de una posible alternativa de solución al problema que actualmente presenta la Pastoral Social Cáritas-Arquidiosesana La Paz, y las conclusiones y recomendaciones respectivas como resultado de la investigación.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.6. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

“Cáritas es un movimiento al servicio de todos...porque está al servicio del hombre y todos los hombres, para dar a la caridad el sentido de justicia y a la justicia el sentido de la caridad” ¹

La palabra CÁRITAS proviene de CHARITAS o CARIDAD, “que es la definición misma de Dios; la caridad que Cristo nos ha enseñado a vivir y buscar como ideal supremo.” ² Con este nombre se creó la organización católica cuya acción caritativa y social frente a los problemas que se originan en el mundo no ha faltado desde entonces. ³

El propósito principal para la creación de Cáritas en el mundo consistía en establecer un organismo con espíritu eclesial, capaz de animar y coordinar todo lo que la iglesia local ya estaba haciendo en el campo social y de representar este trabajo ante las instancias nacionales y extranjeras. ⁴

Cáritas Boliviana nació gracias al apoyo de los Obispos y luego de la Conferencia Episcopal Boliviana (CEB), que desde su inicio planteó su vocación de servicio social de amor al prójimo y caridad cristianos. Desde entonces Cáritas Boliviana trabaja a escala nacional a través de cada Diócesis y Parroquia, la conforman 17 Pastorales Sociales Cáritas y una Oficina Nacional.⁵

¹ Memoria de los 30 años de Cáritas Boliviana

² 34 Años - Cáritas Boliviana, Mensaje del Nuncio Apostólico, Mons. Giovanni Tonucci. Pág. 4

³ Memoria de los 40 años de Cáritas Boliviana 1958-1988, pág. 5

⁴ VIII Asamblea Nacional de Pastoral Social Cáritas, Potosí. Pág. 29

⁵ Ob. Cit. 4. Pág. 30



Dentro de la familia de Cáritas Boliviana, es miembro la Pastoral⁶ Social Cáritas – Arquidiocesana La Paz, que será nuestro sujeto de estudio, por eso será necesario conocer acerca de su origen y recorrido institucional.

Cáritas La Paz inicia sus actividades en 1955 realizando acciones de asistencia social a la población marginada, administrando recursos donados por el gobierno de los Estados Unidos, con la ejecución de su Programa de Alimentos; consecuentemente realiza programas de desarrollo comunitario que son diseñados por USAID.

A partir de 1985 Cáritas La Paz comienza un proceso de identificación con la población de escasos recursos considerando a la Asistencia Social como solución a los problemas urgentes, y consecuentemente ingresar hacia una promoción humana integral efectuando actividades como: priorización de las zonas más pobres, desarrollo de acciones de salud e implementación de obras de micro riego, elaboración de planes de promoción integral a través de tres programas denominados Animación, Formación y Capacitación; Asistencia Social y Emergencias; y Desarrollo Social – Económico.

En el año 1995, durante la gestión del Mons. Sainz se intentó la unificación de Cáritas y el Secretariado Arquidiocesano de Pastoral Social (SEAPAS) debido a la creación de la Diócesis de El Alto, lo cual produce la disminución territorial de la jurisdicción de la Arquidiócesis de La Paz⁷; sin embargo este propósito no llega a concretarse debido al condicionamiento de USAID, acerca de mantener una neutralidad religiosa y política, ya que Cáritas Bolivia dependía en su totalidad del Programa de Alimentos.

⁶ Pastoral es un ministerio, servicio o área de trabajo en la iglesia. Es un servicio fraternal hecho en y por Jesucristo a favor de nuestro prójimo.

⁷ 1ra. Asamblea Nacional Conjunta, Pastoral Social Cáritas, Trinidad – Bolivia, 10 al 13 de Abril de 2000, pág. 23



Posteriormente a esta situación “Cáritas La Paz y SEAPAS se encontraban en etapa de reestructuración y fueron catalogadas como instituciones similares, en fecha 29 de junio 1998, se emite el Decreto Arzobispal que dispone la unificación de Cáritas La Paz con el SEAPAS; respetando la parte operativa de proyectos, complementariedad entre programas-proyectos y se decide el traslado de la sede del SEAPAS al edificio de Cáritas La Paz”⁸.

El 1ro. de octubre de 1999, Mons. Edmundo Abastoflor mediante un Decreto Arzobispal instituye la PASTORAL SOCIAL CÁRITAS - ARQUIDIOCESANA LA PAZ, como institución única que coordine la labor de carácter social de la Arquidiócesis⁹.

Hoy por hoy, la Pastoral Social Cáritas - Arquidiócesana La Paz, es una Institución de Promoción, Acción Social, Emergencia y Asistencia; que promueve el desarrollo integral, a través de acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de los grupos más empobrecidos, a su vez “dependiendo de un Comité presidido por el Arzobispo de La Paz, y constituido por el Director Ejecutivo, el Secretario Ejecutivo y los Vocales designados por el Presidente”¹⁰.

Esta institución orienta sus actividades en las siguientes áreas:

- Área de Asistencia Social y Emergencias.
- Área de Formación y Capacitación.
- Área Promoción y Desarrollo Rural.
- Área de Salud.

Cuyo ámbito de acción esta dentro de la jurisdicción de la Arquidiócesis de La Paz, que abarca parte de las provincias Murillo, Nor Yungas y Sud Yungas.

⁸ 1ra. Asamblea Nacional Conjunta. Trinidad-Bolivia, 10 al 13 de abril de 2000. Pág. 23

⁹ Planificación Estratégica Institucional, Pastoral Social-Cáritas La Paz, pag. 4, La Paz 2001.

¹⁰ Reglamento Interno Institucional



1.7. JUSTIFICACIÓN

Actualmente Bolivia atraviesa una situación de crisis económica y social que ha ido provocando el empobrecimiento y desigualdad del conjunto de su población, pero con mayor agudeza los sectores poblacionales de menores recursos, estableciéndose estos problemas como parte de la realidad que enfrenta la sociedad boliviana, motivo por el cual se argumenta el accionar e intervención de la Pastoral Social Cáritas- Arquidiocesana La Paz, que parte de la premisa de que Pastoral Social es: *“la actitud de servicio por la cual la iglesia se hace presente en la sociedad, en las personas y estructuras, para orientar y promover el desarrollo del hombre de acuerdo con los principios evangélicos”*.¹¹

Considerándose a esta institución, como instancia de la Arquidiócesis de La Paz, se siente obligada a revertir las condiciones negativas que afectan a los sectores vulnerables de la población buscando su promoción integral.

Para tal efecto y ante la situación descrita, la Pastoral Social Cáritas- Arquidiocesana La Paz, ha ido desarrollando un conjunto de acciones que contribuyan a revertir las precarias condiciones de la población del área de influencia, para mejorar sus condiciones de vida, a través de la ejecución continua de proyectos sociales que implican la atención a la población más vulnerable, orientando sus actividades en tres áreas fundamentales: Área de Asistencia Social y Emergencias, Área de Formación y Capacitación y Área Promoción y Desarrollo Rural. Estas se constituyen en espacios de coordinación de actividades para el cumplimiento de objetivos, tomándose en cuenta que las mismas generan bastante información que fluye día con día, y cada actividad genera más información, siendo esta información vital para la toma de decisiones, puesto que permite planificar acciones para revertir las deficiencias.

¹¹ Op. Cit. 9. Pág. 27



Ante el escenario definido anteriormente, en las últimas décadas la información se ha constituido en un recurso de gran importancia que afecta la vida cotidiana y las actividades de cualquier empresa u organismo social sin importar si persigue un fin de lucro o no, asimismo la tecnología de la información ha ido alcanzando un avance vertiginoso e intensificando el empleo de la información como apoyo para la realización de sus actividades en forma rápida y eficiente.

Por lo tanto, se justifica la necesidad de llevar a cabo un estudio que contribuya el accionar de la Pastoral Social Cáritas- Arquidiócesana La Paz, mediante un “Sistema de Información” que a través de su implantación se logrará importantes mejoras al desarrollo de la institución permitiéndole lo siguiente:

- Agilizar el procesamiento de datos disminuyendo la inversión de tiempo, a través del adecuado uso de los recursos existentes, puesto que una porción significativa del tiempo de trabajo se emplea en la obtención de la información que resulta perjudicial para lograr mayor rapidez y mejorando las condiciones de trabajo del personal de la institución.
- Eliminar procedimientos innecesarios y tediosos, mejorándolos para lograr un buen desempeño laboral y compromiso personal orientados al cumplimiento de los objetivos y la misión de la institución.
- Obtener de manera ágil, veraz y oportuna la información requerida por el personal responsable para mejorar el proceso de toma de decisiones.

1.8. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para el presente trabajo, se realizó una investigación inicial, en la que se pudo constatar que en la Pastoral Social Cáritas - Arquidiócesana La Paz existe una limitada capacidad del tratamiento de la información debido a que no cuenta con un Sistema de Información orientado a la automatización, generando información dispersa e intermitente dificultando su procesamiento, ya que la recopilación de la información se la realiza manualmente a través de registros, formularios, fichas,



etc., convirtiéndose en un proceso moroso, ocasionando que las diferentes áreas de la institución se vean obligadas a realizar su trabajo utilizando tiempo extra y esfuerzo para cumplir con sus responsabilidades. Sin embargo, cabe resaltar que actualmente el personal cuenta con equipos computacionales, recursos que no son utilizados de manera eficiente para lograr los resultados de información esperados.

Esta falta de sistematización en la información por medio de un modelo, ha ocasionado que las áreas generen sus propias formas de trabajo ajustándolas a sus condiciones particulares, lo cual trae como consecuencia la desventaja en la capacidad de un análisis preciso y en el diagnóstico específico de situaciones de manera rápida y oportuna. Además se disminuye la realización de un análisis global de la información, que ayude a la representación y generalización de procesos que se dan al interior de las áreas, excluyendo así un elemento valioso que pudiera ser utilizado por el personal en la toma de decisiones.

Asimismo, este sistema no brinda información oportuna repercutiendo directamente en el proceso de toma de decisiones, ocasionando que no se lleven a cabo acciones ante situaciones que dificultan el cumplimiento de los objetivos y metas de cada uno de los proyectos que se ejecutan en la institución.

Por lo que se concluye que la institución tiene la necesidad de diseñar e implementar un instrumento que facilite el flujo de información de manera ágil, veraz y oportuna que le permita desarrollar sus tareas con eficacia y eficiencia.

1.9. OBJETIVOS

1.9.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un Sistema de Información para la Pastoral Social Cáritas – Arquidiocesana La Paz, que se constituya en un instrumento que facilite las



operaciones y suministre información de forma oportuna, eficaz y eficiente para la toma de decisiones.

1.9.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ➔ Analizar el sistema de información de la Pastoral Social Cáritas – Arquidiócesana La Paz.
- ➔ Identificar el tipo de información que generan las áreas de la institución.
- ➔ Evaluar e identificar los requerimientos de información de las distintas áreas de la institución.
- ➔ Sistematizar los medios de verificación o instrumentos, diseñando un Modelo de Sistema de Información orientado a la automatización que contribuya al correcto funcionamiento de las actividades de la institución.

1.10. ALCANCE DEL TRABAJO

1.10.1. ALCANCE TEMPORAL

El trabajo a elaborar utilizó información histórica de las gestiones comprendidas desde el año 1992 hasta el 2006.

1.10.2. ALCANCE GEOGRÁFICO

El Domicilio legal de La Pastoral Social Cáritas – Arquidiócesana La Paz se encuentra ubicada en la Ciudad de La Paz, Avenida Armentia N° 512, esquina Laja (Zona Norte).

1.10.3. ALCANCE INSTITUCIONAL

Abarca la Pastoral Social Cáritas-Arquidiócesana La Paz, comprendiendo la Secretaría Ejecutiva y las diferentes áreas que la conforman y sus dependencias.



CAPÍTULO II

MARCO INSTITUCIONAL

El presente capítulo hace referencia a la Institución, donde se describe las principales particularidades organizacionales, con el fin de conocer a la Pastoral Social Arquidiocesana-Caritas La Paz:

2.8. TIPO DE ORGANIZACIÓN

La Pastoral Social Cáritas-Arquidiocesana La Paz, es el organismo oficial y técnico de la Iglesia Católica Local en toda su jurisdicción eclesiástica de la Arquidiócesis de La Paz. Esta Institución esta comprometida con la población empobrecida y marginada, contribuyendo a su desarrollo integral.

2.9. ÁREAS PROGRAMÁTICAS

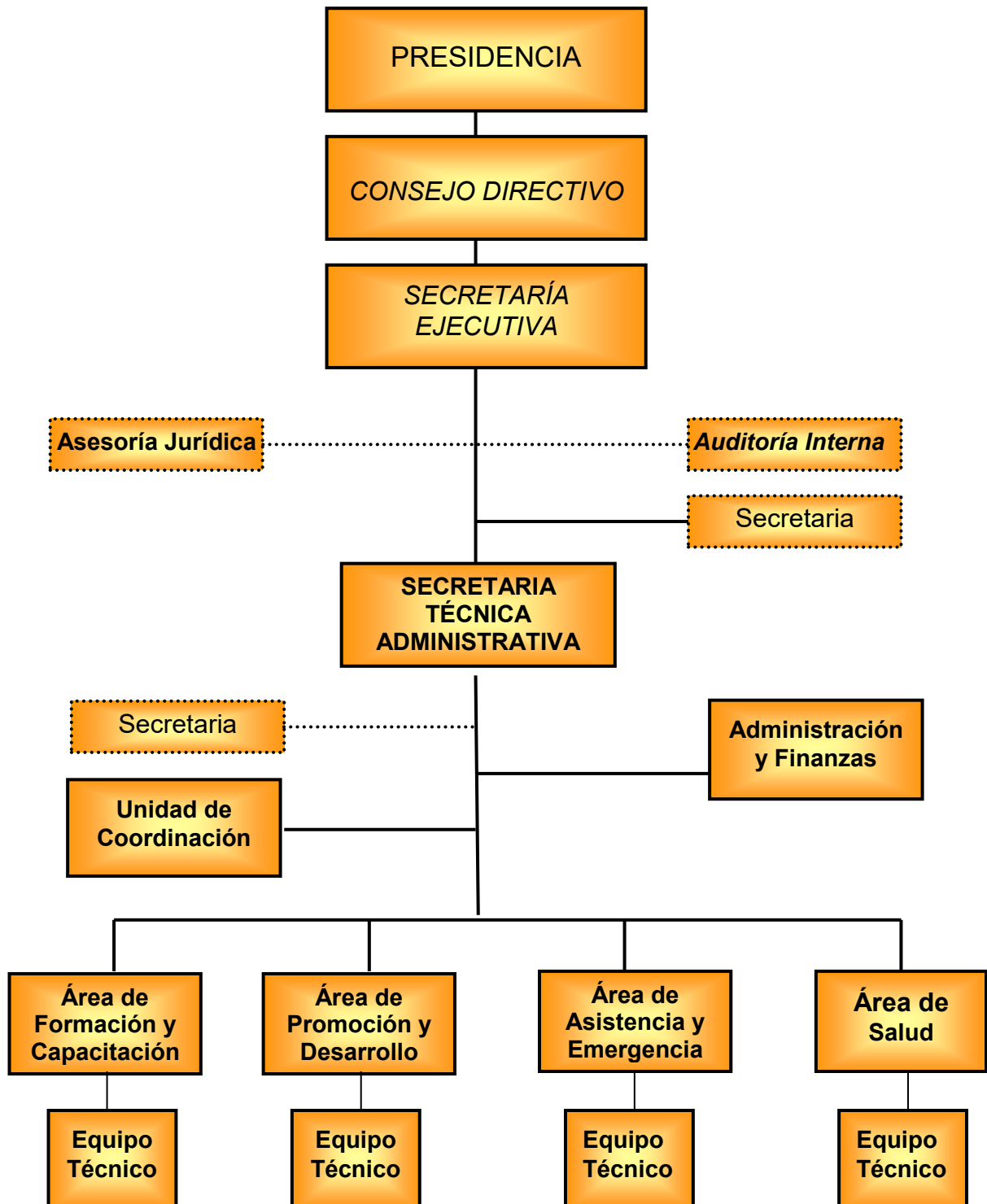
La Institución enfoca sus actividades en cuatro áreas principales:

1. Área de Asistencia Social y Emergencia
2. Área de Formación y Capacitación
3. Área de Promoción y Desarrollo Rural
4. Área de Salud

2.10. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura organizativa vigente se ve reflejada en el siguiente organigrama:

FIGURA Nº1 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Fuente: Plan Estratégico Institucional, Año 2008



2.11. FINES DE LA INSTITUCIÓN¹²

Sus fines son:

- a) Animar y orientar, desde el Evangelio y el Magisterio de la Iglesia, las acciones sociales orgánicas de la Arquidiócesis de La Paz, para fortalecer su apoyo y servicio en el desarrollo integral de la persona y la sociedad.
- b) Formar y capacitar a la gente desde la realidad en que vive, para el crecimiento de la dimensión social de la fe, con el propósito de establecer estructuras de verdadera justicia.
- c) Promover iniciativas que logren el desarrollo integral de la persona, de las comunidades y de los pueblos en la búsqueda de su liberación.
- d) Promover acciones de solidaridad desde la atención de emergencias y asistencia humanitaria en un enfoque de desarrollo integral.
- e) Establecer una cultura de promoción y defensa de los derechos especialmente en los sectores más vulnerables.
- f) Apoyar a las Vicarías y Parroquias a constituir sus Pastorales Sociales Parroquiales.

2.12. ÁMBITO DE ACCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El ámbito de acción de la Pastoral Social Caritas-Arquidiocesana La Paz lo constituye el área jurisdiccional de la Arquidiócesis de La Paz, que abarca tres provincias (Murillo, Nor Yungas y Sud Yungas) y nueve municipios, en los cuales según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) se hallan 898.667 habitantes, a partir de los cuales se focalizan las zonas y grupos poblacionales concretos con los que se trabajará, en cada área programática definida.

¹² ESTATUTOS, PASTORAL SOCIAL-CÁRITAS ARQUIDIOCESANA LA PAZ



2.13. MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES ¹³

2.13.1. MISIÓN:

"SOMOS LA INSTANCIA OFICIAL DE LA IGLESIA CATÓLICA EN LA ARQUIDIÓCESIS DE LA PAZ, CREEMOS EN UNA SOCIEDAD MÁS JUSTA, SOLIDARIA, PARTICIPATIVA Y FRATERNA; PROMOCIONAMOS INTEGRALMENTE A LOS SECTORES VULNERABLES DE LA POBLACIÓN; CONTRIBUYENDO AL MEJORAMIENTO EN SU CALIDAD DE VIDA"

2.13.2. VISIÓN:

"A LA LUZ DEL EVANGELIO Y EN BASE A LA DOCTRINA SOCIAL DE LA IGLESIA, LA PASTORAL SOCIAL CÁRITAS-ARQUIDIOCESANA LA PAZ BUSCA LOGRAR EL COMPROMISO Y SOLIDARIDAD DE LAS COMUNIDADES PARROQUIALES PARA QUE DEN RESPUESTAS A LAS NECESIDADES DE LOS GRUPOS VULNERABLES Y EXCLUIDOS."

2.13.3. PRINCIPIOS Y VALORES:

Los principios y valores que guiarán y orientarán el trabajo de la Pastoral Social Cáritas- Arquidiocesana La Paz, son:

a) PRINCIPIOS:

✚ Opción preferencial por los empobrecidos

"La pobreza impide a los seres humanos vivir en condiciones dignas, es un mal que la Iglesia se esfuerza por eliminar, de aquí nace la opción preferencial por los empobrecidos." (Cáritas Internationalis, sf:19).

¹³ Planificación Estratégica Insitucional, Pastoral Social Caritas-Arquidiocesana La Paz.



✚ Promoción de la dignidad de la persona y de los pueblos

“El centro de acción de la pastoral social, es el ser humano, en particular los más pobres y los más débiles, pero no como objetos de compasión sino como sujetos de su propio desarrollo, la preservación, la defensa y la promoción de sus identidades culturales.”

✚ Defensa de la vida y los derechos humanos

“Implica la defensa de la vida y la dignidad humana, como prolongación de la misión liberadora de Jesús y se expresa en el logro de condiciones económicas, sociales, culturales, políticas y religiosas que hagan digna la vida del hombre. (SELAC, 1990:152)”

✚ Fe y vida

El testimonio de nuestra fe debe expresarse con nuestras acciones, con nuestro modo de afrontar la realidad y no sólo con nuestras palabras; sino, compartiendo las experiencias e ideas para transformar ese aprendizaje en una acción más eficaz. (SELAC, 1990: 150-151)

✚ Compromiso con el evangelio y la Doctrina Social de la Iglesia.

“La construcción de una sociedad justa, solidaria, participativa y fraterna tiene su fuente de inspiración en las Sagradas Escrituras, en las enseñanzas de los Padres, teólogos, en el magisterio y en los valores perpetuos de la ética cristiana, así como en la tradición viva de la enseñanza social de la Iglesia.”

b) VALORES:

✚ Justicia

Es darle a cada ser humano lo que le corresponde y hacer posible el bien de toda la comunidad, teniendo en cuenta los derechos de todas



las personas. Buscando la igualdad para todas las partes que participan en un conflicto y no aceptan la violencia como un medio para lograrla.

✚Igualdad

“Por ser obra de Dios, todo hombre y toda mujer, por más insignificantes que parezcan, tienen en sí nobleza inviolable que ellos mismos y los demás deben respetar, y hacer respetar sin condiciones; que toda vida humana merece su dignificación.” (SELAC, 1990:152)

✚Solidaridad

Es la expresión del amor cristiano y se manifiesta en la formación de la comunidad cristiana y en el compartir; pero no sólo es entre las personas sino también entre los pueblos, bajo el principio de que los bienes de la creación están destinados para todos.(SELAC, 1990).

✚Libertad

“Que se expresa en la liberación Integral no sólo como emancipación de todo tipo de servidumbre terrenal (política, económica, ideológica), sino también liberación espiritual, liberación del pecado que afecta las relaciones y las estructuras humanas”. (SELAC, 1990:33)

✚Amor, fe y esperanza

La fe en Dios Padre de todos, que nos amó primero y de ese amor desencadena una corriente de gracia para crear una humanidad nueva, así como la esperanza que se expresa en la seguridad ir construyendo la realidad futura y nos libera de la resignación ante la magnitud de los problemas y nos da la convicción de que es posible la transformación de la realidad para lograr un mundo mejor.



2.14.POLÍTICAS INSTITUCIONALES¹⁴

1. Atención preferente a los empobrecidos periurbanos y rurales.
2. Apoyar procesos locales de desarrollo humano integral y sostenible.
3. Incentivar la Cooperación solidaria intercomunal.
4. Difundir la enseñanza social de la Iglesia.
5. Conservación del medio ambiente y recursos naturales.
6. Trabajar con transparencia en la ejecución financiera para fomentar la credibilidad institucional y que se haga explícita la información sobre las cooperaciones financieras y recursos propios.
7. Todo proyecto que se gestione y ejecute, debe prever en principio los gastos administrativos que permitan el normal funcionamiento de la Pastoral Social y segundo se debe prever la inclusión en la parte de personal al menos a un miembro del departamento de administración.
8. Disponibilidad de instrumentos actualizados para la administración adecuada del personal (Manual de Funciones, Reglamento Interno, Manual de Procedimientos Administrativos)
9. Para la clasificación del personal, se evaluará la capacidad técnica y su formación Pastoral.
10. Garantizar en la medida de la disposición de recursos, la permanencia o estabilidad laboral de los empleados de la Pastoral Social Cáritas-Arquidiócesana La Paz.
11. Contar con procesos de inducción y capacitación para el personal.
12. Los convenios de cooperación con otras instituciones deben estar acorde a las políticas institucionales y los procedimientos para el desarrollo de nuestras actividades.

¹⁴ Ob. Cit. 13



CAPÍTULO III

MARCO LEGAL

Para la realización del presente capítulo se revisaron y analizaron las leyes vigentes y su contenido. La Pastoral Social Caritas – Arquidiócesana La Paz se enmarca bajo la siguiente normativa de la legislación de nuestro país:

3.4. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

La Constitución Política del Estado es la Ley suprema del ordenamiento jurídico nacional como lo indica en la Parte Cuarta, Título Primero, artículo 228 sobre la Primacía de la Constitución:

“ **Artículo 228º.** La Constitución Política del Estado es la Ley Suprema del ordenamiento jurídico nacional. Los tribunales, jueces y autoridades la aplicarán con preferencia a las leyes, y éstas con preferencia a cualesquiera otras resoluciones.”¹⁵

Dentro de la normativa jurídica, el Estado Boliviano reconoce a la Iglesia Católica basando su relación con la Santa Sede a través de concordatos, conforme al Título Preliminar, Disposiciones Generales, artículo 3:

“ **Artículo 3º.** El Estado reconoce y sostiene la religión católica, apostólica y romana. Garantiza el ejercicio público de todo otro culto. Las relaciones con la Iglesia Católica se regirán mediante concordatos y acuerdos entre el Estado boliviano y la Santa Sede.”¹⁶

¹⁵ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

¹⁶ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO



En base a lo anterior, el Estado y la Santa Sede suscribieron el 3 de agosto de 1993, las Notas Reversales, los cuales se aprobaron y ratificaron en el Congreso mediante ley de la República N° 1644 el 11 de julio de 1995, estableciéndose como ley especial obligatoria.

3.5. CÓDIGO CIVIL

Entre el ordenamiento jurídico nacional se encuentra también el Código Civil, el cual reconoce tres tipos de personas colectivas; entre estas la Iglesia Católica que goza de personalidad jurídica, ya que, al igual que el Estado, su personalidad está reconocida por la Constitución y las leyes como lo establece el Título II, Capítulo 1, artículo 52:

“ Art. 52. (ENUMERACION GENERAL)

Son personas colectivas:

- 1) El Estado boliviano, la Iglesia Católica, los Municipios, las Universidades y demás entidades públicas con personalidad jurídica reconocida por la Constitución Política y las leyes. (Arts. 55 y 58 de Código Civil; Art. 3 de la Const. Pol. del Estado).

- 2) Las asociaciones mutualistas, gremiales, corporativas, asistenciales, benéficas, culturales en general, educativas, religiosas, deportivas o cualesquiera otras con propósitos lícitos, así como las fundaciones. Ellas se regulan por las normas genéricas del Capítulo presente, sin perjuicio de las leyes y disposiciones especiales que les conciernen. Los órdenes, congregaciones y otros institutos dependientes de la Iglesia Católica se rigen internamente por las disposiciones que les son relativas. (Art. 133 Const. Pol. del Estado)



- 3) Las sociedades civiles y mercantiles que se regulan por las disposiciones respectivas del Código presente y por las del Código de Comercio y leyes correspondientes.”¹⁷

Las instituciones de la Iglesia Católica son estructuras compuestas por personas individuales, las cuales según las leyes vigentes tienen la libertad de asociarse y constituirse en personas colectivas, y a partir de ese instante, cuentan con su personalidad jurídica, sin la necesidad de gestionar dicha situación, no necesitando otro requisito más que su constitución o nacimiento, conforme lo determina el artículo anterior y la Ley 1644 de 11 de julio de 1995.

Por lo tanto, la Pastoral Social Caritas-Arquidiocesana La Paz como institución de la Iglesia Católica en la Promoción y Coordinación de la caridad, beneficencia y de la asistencia social, es reconocida con personería Jurídica Eclesiástica por el Arzobispo de La Paz, a través del Decreto Arzobispal PJ/003 – 15 de marzo 2006, Resolución válida por la Santa Sede y el Gobierno de Bolivia.

La institución tiene la capacidad de obrar dentro del campo de acción establecido por su propio estatuto, de acuerdo al Artículo 54, parágrafo I del Código Civil:

“ Art. 54o-. (CAPACIDAD)

I. Las personas colectivas tienen capacidad jurídica y capacidad de obrar dentro de los límites fijados por los fines que determinaron su constitución.”¹⁸

3.6. LEY 843

La Ley 843 de Reforma Tributaria establece la exención de impuestos, favoreciendo a las asociaciones, fundaciones o instituciones no lucrativas autorizadas; como lo determina en su artículo 49, inciso b:

¹⁷ CÓDIGO CIVIL

¹⁸ CÓDIGO CIVIL



“ EXENCIONES

Art. 49 Están exentas del impuesto:

- b) Las utilidades obtenidas por las asociaciones civiles, fundaciones o instituciones no lucrativas autorizadas legalmente que tengan convenios suscritos, y que desarrollen las siguientes actividades: religiosas, de caridad, beneficencia, asistencia social, educativas, culturales, científicas, ecológicas, artísticas, literarias, deportivas, políticas, profesionales, sindicales o gremiales.

Esta franquicia procederá siempre que no realicen actividades de intermediación financiera u otras comerciales, que por disposición expresa de sus estatutos, la totalidad de los ingresos y el patrimonio de las mencionadas instituciones se destinen exclusivamente a los fines enumerados, que en ningún caso se distribuyan directa o indirectamente entre sus asociados y que, en caso de liquidación, su patrimonio se distribuya entre entidades de igual objeto o se done a instituciones públicas, debiendo dichas condiciones reflejarse en su realidad económica.”¹⁹

Otro derecho reconocido a la Iglesia Católica y sus dependencias, por parte del Estado, es la exención de impuestos otorgada a personas colectivas sin fines de lucro que hayan sido autorizadas como se señaló anteriormente.

Para gozar de la liberación de impuestos, las instituciones beneficiarias deben solicitar su reconocimiento como entidades exentas ante la Administración Tributaria y a la Alcaldía cuando se trata del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles y Vehículos Automotores.

¹⁹ LEY 843 DE REFORMA TRIBUTARIA



CAPÍTULO IV

MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo se desarrolla algunos conceptos que dan las pautas para llevar a cabo una investigación coordinada y coherente; y al mismo tiempo, ayuda a comprender la importancia y utilidad de un Sistema de Información describiendo sus aspectos más significativos.

4.5. ADMINISTRACIÓN

La administración: “es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr.”²⁰

La administración tiene un objeto que son los organismos sociales e implica un conjunto de reglas utilizables en la búsqueda del funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones. Incluye principios, normas y procedimientos para la conducción racional de las mismas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las empresas industriales y a las de servicio.

4.5.1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Los objetivos fundamentales de la Administración son:

1. Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de un organismo social.

²⁰ JIMÉNEZ, Castro Wilburg. “Introducción a La Teoría Administrativa”. México. Editorial Fondo de Cultura Económica. Pag. 13



2. Es permitirle a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
3. Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios.

4.5.2. ORGANIZACIÓN

Las organizaciones se constituyen en la asociación de personas, regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Surgen de una idea previa inspirada por un interés o una necesidad. Pueden ser fundaciones, entes públicos, agrupaciones religiosas, empresas, sindicatos, etc.

Las actividades de una organización están agrupadas y asignadas basándose en el logro o alcance de un objetivo similar. Cada uno de los miembros asignados a una actividad se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la organización.

4.5.2.1. TIPOS DE ORGANIZACIÓN²¹

Según Idalberto Chiavenato, las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones, que pueden clasificarse en:

a) Organizaciones Según Sus Fines: Es decir, según el principal motivo que tienen para realizar sus actividades. Estas se dividen en:

1. Organizaciones con fines de lucro: Llamadas empresas, tienen como uno de sus principales fines (si no es el único)

²¹ <http://www.monografias.com>



generar una determinada ganancia o utilidad para sus propietarios y/o accionistas.

2. Organizaciones sin fines de lucro: Se caracterizan por tener como fin *cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia o utilidad por ello*. Aunque su principal interés no sea el lucro, esto no evita que desarrollen alguna actividad económica para lograr cierta autonomía pueden estar subsidiados por el gobierno o por otra entidad. El ejército, la Iglesia, los servicios públicos, las entidades filantrópicas, las organizaciones no gubernamentales (ONG), etc. son ejemplos de este tipo de organizaciones.

b) Organizaciones Según su Formalidad: Es decir, según tengan o no estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control. Estas se dividen en:

1. Organizaciones Formales: Según Idalberto Chiavenato, la *organización formal* comprende estructura organizacional, directrices, normas y reglamentos de la organización, rutinas y procedimientos, en fin, todos los aspectos que expresan cómo la organización pretende que sean las relaciones entre los órganos, cargos y ocupantes, con la finalidad de que sus objetivos sean alcanzados y su equilibrio interno sea mantenido.
2. Organizaciones Informales: Este tipo de organizaciones consiste en *medios no oficiales* pero que influyen en la comunicación, la toma de decisiones y el control. Prácticamente todas las organizaciones tienen cierto nivel de formalización, también todas las organizaciones, incluso las más formales, tienen un cierto grado de informalización.



c) **Organizaciones Según su Grado de Centralización.**- Es decir, según la *medida en que la autoridad se delega*. Se dividen en:

1. Organizaciones Centralizadas: En una organización centralizada, *la autoridad se concentra en la parte superior* y es poca la autoridad, en la toma de decisiones, que se delega en los niveles inferiores. Están centralizadas muchas dependencias gubernamentales, como los ejércitos y el misterio de hacienda.
2. Organizaciones Descentralizadas: En una organización descentralizada, *la autoridad de toma de decisiones se delega en la cadena de mando hasta donde sea posible*. La descentralización es característica de organizaciones que funcionan en ambientes complejos e impredecibles.

4.6. TEORÍA DE SISTEMAS

4.6.1. DEFINICIÓN DE SISTEMA

Las organizaciones, para realizar sus acciones o actividades de manera óptima, necesitan de sistemas de trabajo encaminados a lograr la coordinación de cada componente que coadyuve según un plan a un fin común.

Pozo Navarro define sistema como: un conjunto organizado, formando un todo, en el que cada una de sus partes está conjuntada a través de una ordenación lógica, que encadena sus actos a un fin común,²² operando para ello sobre datos o información sobre energía o materia u organismos en una referencia temporal para producir como salida información o energía o materia u organismos.²³

²² POZO, Navarro Fernando. "Dirección por Sistemas". Editorial Limusa, España 1948. Pág. 17

²³ MURDICK. Robert. "Sistemas de Información Administrativa". 1994. Pág. 33



4.6.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS

Es importante mencionar algunas de las características más importantes que debe tener todo sistema como:²⁴

4.6.2.1. Estabilidad: La estabilidad es la cualidad por la cual el sistema permanece en funcionamiento eficaz, frente a las acciones de los factores externos al mismo.

Es por tanto la cualidad de conservarse estructuralmente apto para realizar su objeto, absorbiendo los efectos de agentes negativos para su integridad; la estabilidad se manifiesta a través de todos aquellos procesos por los cuales la situación del sistema se mantiene constante.

4.6.2.2. Adaptabilidad: La adaptabilidad es la cualidad que debe poseer el sistema mediante la cual es capaz de evolucionar dinámicamente con arreglo a su entorno, de manera que atraviese diferentes estados en los que conserve su eficacia y orientación al objetivo que constituye su finalidad.

En los sistemas sociales la adaptabilidad se manifiesta en situaciones de carácter conflictivo en ocasiones, puesto que la resistencia al cambio es uno de los fenómenos, que producen más tensiones y trascienden directamente en su capacidad de funcionamiento. Para hacer de la empresa un conjunto adaptable, se establecen mecanismos y procesos de decisión orientados a adaptar su estructura y sus procesos a las exigencias del entorno, sin omitir su orientación a una finalidad determinada.

²⁴ Ob. Cit. POZO, Navarro Fernando. Pág. 49



4.6.2.3. Eficiencia: La eficiencia es la cualidad mediante la cual el sistema atiende a su objetivo con economía de medios. Se relaciona con la mejor manera de hacer o realizar las cosas a fin de que los recursos se apliquen de la manera más racional posible.

4.6.2.4. Sinergia: La sinergia es la cualidad por la cual la capacidad de actuación del sistema es superior a la de sus componentes sumados individualmente. Se constituye en el efecto multiplicador de las partes de un sistema, las cuales incrementan su resultado total.

4.6.3. TIPOS DE SISTEMAS

Dentro de la gran variedad de sistemas, existe una amplia gama de criterios para su clasificación. En consecuencia, se pudo notar conveniente la clasificación realizada por Idalberto Chiavenato que es la siguiente:

a) **En cuanto a su constitución:** los sistemas pueden ser:

- **Sistemas físicos o concretos:** son sistemas físicos que pueden percibirse con los sentidos como máquinas, equipos y elementos reales.
- **Sistemas abstractos:** están compuestos por conceptos, planes, ideas y objetos que existen en el pensamiento de las personas.

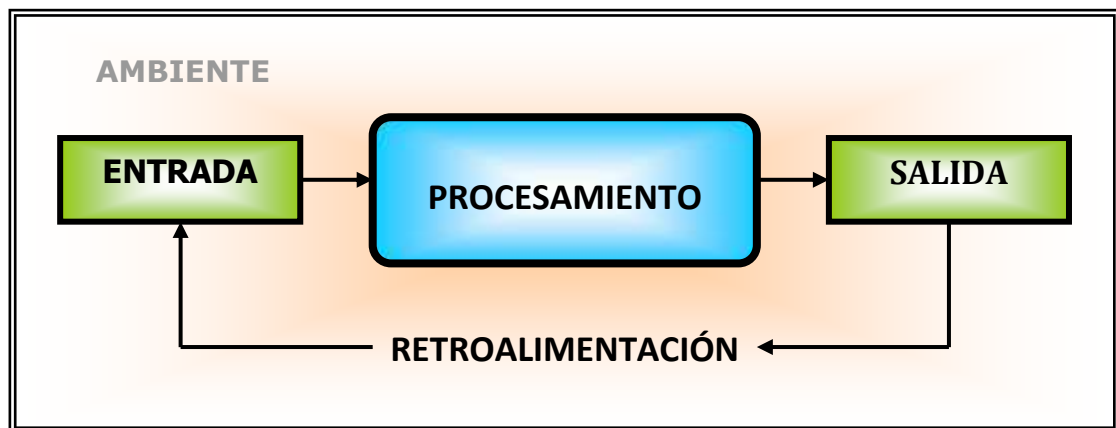
b) **En cuanto a su naturaleza:** pueden ser:

- **Sistemas cerrados:** Estos sistemas no presentan ninguna relación de intercambio e influencia con el medio ambiente que los rodea.

- **Sistemas abiertos:** Son sistemas que tienen una relación de intercambio con el medio ambiente a través de entradas y salidas, y es influenciado e influye sobre el medio ambiente.

4.6.4. PARÁMETROS BÁSICOS DEL SISTEMA

FIGURA Nº 2 PARÁMETROS DEL SISTEMA



Fuente: Idalberto Chiavenato, "Introducción a la Teoría General de la Administración"

El sistema se caracteriza por ciertos parámetros los cuales son:

- **Entrada o insumo o impulso (input):** es la fuerza de arranque del sistema, que provee el material, la información o la energía para la operación del sistema.
- **Salida o producto o resultado (output):** los resultados de un proceso son las salidas, las cuales deben ser coherentes con el objetivo del sistema.
- **Procesamiento o procesador o transformador (throughput):** es el fenómeno que produce cambios, es el mecanismo de conversión de las entradas en salidas o resultados.



- **Retroacción o retroalimentación o retroinformación (feedback):** es la función de retorno del sistema que tiende a comparar la salida con un criterio preestablecido, manteniéndola controlada dentro de aquel estándar o criterio.
- **Ambiente (environment):** es el medio que envuelve externamente el sistema. Está en constante interacción con el sistema, ya que éste recibe entradas, las procesa y efectúa salidas. La supervivencia de un sistema depende de su capacidad de adaptarse, cambiar y responder a las exigencias y demandas del ambiente externo.

4.6.5. LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA ABIERTO

Una organización empresarial es un sistema creado por el hombre, es por eso que el concepto de sistema abierto puede aplicarse cabalmente a la organización; debido a que ésta se constituye en un conjunto de componentes interrelacionados e interdependientes que actúan y operan, con el fin de cumplir con los objetivos del todo y los individuales de los elementos participantes.

La organización al ser un sistema social contiene otros sistemas, y a la vez está dentro de otros sistemas de carácter superior, manteniendo una relación de intercambio e influencia con los sistemas que forman su medio ambiente. Es decir, recibe insumos del ambiente, y con la energía que éste mismo le suministra, transforma los insumos en productos. Así también influye sobre el ambiente y es influenciado por los cambios que ocurren en éste, de modo que una alteración o variación en el entorno provoca un impacto en la organización.



A través de la interacción ambiental, los sistemas abiertos restauran su propia energía y reparan las pérdidas;²⁵ como es el caso de la organización, que intenta importar más energía de la que gasta en el proceso, controlando las amenazas de los factores externos, con el fin de mantener constante al sistema y asegurar la continuidad de su subsistencia.²⁶

4.7. SISTEMA DE INFORMACIÓN

4.7.1. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN

En primera instancia, es importante establecer la diferencia entre los conceptos de datos e información. Los datos son el conjunto básico de hechos referentes a una persona, cosa o transacción, se componen de símbolos y experiencia-estímulos que no son relevantes para el comportamiento en un momento dado.

Mientras que, la información es un conjunto de datos que han sido procesados en una forma significativa para el receptor, desencadenando en comportamientos que impulsan a la acción.

Las organizaciones necesitan obtener y analizar información y emprender alguna acción basada en su interpretación, para el desarrollo óptimo de sus actividades, ya que el papel de la información es apoyar los procesos de coordinación, planificación y control; es decir, apoyar la toma de decisiones asociadas a tales procesos, los que se traducirán en acciones que involucran principalmente la reducción de la incertidumbre y tendrán consecuencias en el logro de los objetivos de la organización.

²⁵ CHIAVENATO, Idalberto. "Introducción a la Teoría General de la Administración", 5ª Edición. McGraw-Hill Interamericana S.A. Pág. 774

²⁶ GORDON, Davis. "Sistemas de Información Gerencial". Pág. 297.



4.7.1.1. ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN²⁷

- **Finalidad:** La información debe tener una finalidad en el momento de ser transmitida; de lo contrario, se convertirá simplemente en datos o ruidos. La información que se comunica al ser humano presenta una amplia diversidad de objetivos en virtud de la gran gama de actividades de los miembros de las empresas y de los sistemas.

Detectar problemas, resolver problemas, tomar decisiones, planear, controlar son algunos de los objetivos a que atiende la información en la actividad humana de las empresas.

- **Modo y Formato:** Los modos de comunicar información al ser humano son sensoriales, sobre todo visuales y auditivos en las empresas. Las personas reciben la información en formatos de documentos, además de una presentación verbal.
- **Velocidad:** La velocidad con la que transmite o recibe la información se determina con el tiempo que uno se tarda en entender un problema en particular, para que se emprendan las medidas adecuadas para intervenir.
- **Frecuencia:** La frecuencia con que se trasmite la información repercute en su valor, es por eso que deben ser preparados y suministrados con la necesaria frecuencia para dar respuestas al ambiente complejo en el que se desenvuelven las empresas de hoy en día.

²⁷ Ob. Cit. MURDICK, Robert. Pág. 149.



- **Costo:** El costo se constituye en un factor limitante en la obtención de información. La información externa puede tener un costo bajo o alto dependiendo de su importancia, incluso la información interna puede constituirse en un costo para la empresa por la necesidad de reunirla, guardarla, procesarla y recuperarla.
- **Valor:** El valor de la información la evalúa la gerencia, dado que muchos fragmentos de información se utilizan en la toma de decisiones, adquiriendo más importancia en el contexto de una decisión.
- **Exactitud:** La exactitud mide la aproximación a lo que debe ser verdadero y correcto y describir con fidelidad el objeto o hecho, la omisión de algún acontecimiento puede llevar a una evaluación errónea de la situación; por tanto, a una decisión desacertada. En cambio, mientras más exacta sea la información, tendrá más calidad y se podrá acudir a ella con más confianza a la hora de tomar decisiones.
- **Validez:** La validez de la información es una medida del grado en que se manifiesta lo que se pretende representar.
- **Actualidad:** La actualidad denota la antigüedad de la información. Los Sistemas de Información basados en computadora han mejorado la actualidad de los informes.
- **Densidad:** La densidad se refiere al volumen de información presente en un informe o mensaje; sin embargo, la excesiva información puede producir interferencia o distracción, e incluso sobrecargar al receptor, ya que muchas veces se le presta atención a la información que no es útil.



4.7.2. CONCEPTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN

Según Henry Lucas: “Un sistema de información es un conjunto de procedimientos ordenados que, al ser ejecutados, proporcionan información para apoyar la toma de decisiones y el control en la organización.”²⁸

Los Sistemas de Información contienen información acerca de gente, lugares y cosas importantes dentro de la organización o en el entorno en que se desenvuelve.²⁹

4.7.3. OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los sistemas de información cumplen tres objetivos básicos dentro de las organizaciones:

1. Automatizar los procesos operativos.
2. Proporcionar información que sirva de apoyo al proceso de toma de decisiones.
3. Lograr ventajas competitivas a través de su implantación y uso. Coordinando a las personas, para conseguir los objetivos de la organización.

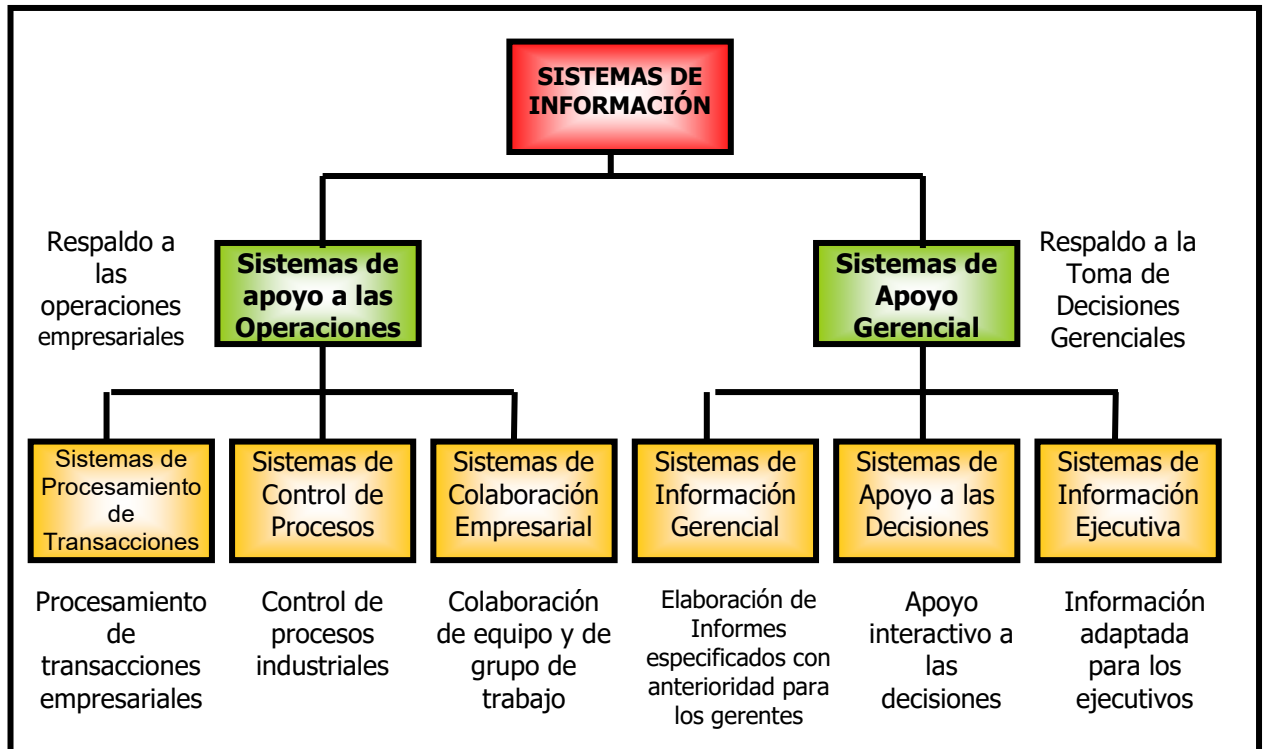
4.7.4. TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los Sistemas de Información pueden clasificarse como sistemas de información Gerencial o de Operaciones. La siguiente figura detalla la clasificación de los Sistemas de Información:

²⁸ LUCAS, Henry. “Concepto de los Sistemas de Información para la Administración”. Pág. 8

²⁹LAUDON, Kenneth. “Sistemas de Información Gerencial”. Octava Edición 2004. Pearson Educación de México. Pág. 8

FIGURA Nº 3 CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Fuente: James O'Brien, "Sistemas de Información Gerencial"

4.7.4.1. SISTEMA DE APOYO A LAS OPERACIONES

Estos sistemas generan mucha información para uso interno y externo. Sin embargo, éstos no hacen énfasis en la generación de información que pueda ser utilizada de manera óptima por los gerentes.

4.7.4.1.1. Sistemas de procesamiento de transacciones

Registran y procesan datos resultantes de transacciones comerciales, también generan una variedad de productos de información para uso interno o externo. Este tipo de sistemas procesa las transacciones de dos maneras básicas: el procesamiento por lotes donde los datos se acumulan durante el periodo y se procesan en forma periódica; y el procesamiento en



tiempo real donde los datos se procesan inmediatamente después que ocurre una transacción.

4.7.4.1.2. Sistemas de control de procesos

Los sistemas de control de procesos en los cuales los computadores toman decisiones automáticamente sobre el ajuste de un proceso de producción física.

4.7.4.1.3. Sistemas de colaboración empresarial

Utilizan una variedad de tecnología de información para ayudar a que las personas trabajen en conjunto: comunicando ideas, compartiendo recursos y coordinando esfuerzos de trabajo, de esta forma aumentar la productividad y creatividad de los equipos y grupos de trabajo en la empresa.

4.7.4.2. SISTEMA DE APOYO GERENCIAL

Suministran información que respaldan la toma de decisiones efectivas para los gerentes.

4.7.4.2.1. Sistemas de Información gerencial

Los Sistemas de Información gerencial son la forma más común de sistemas de apoyo gerencial, suministran a los usuarios finales gerenciales productos de información, que respalden gran parte de sus necesidades diarias de toma de decisiones que los gerentes han especificado con anterioridad, como algo que satisface adecuadamente sus necesidades de información.



4.7.4.2.2. Sistema de apoyo a las decisiones

Son sistemas de información interactivos, que se basan en el computador y que utilizan modelos de decisión y bases de datos especializadas para apoyar los procesos de toma de decisiones de los usuarios finales gerenciales.

4.7.4.2.3. Sistemas de información ejecutiva

Proporcionan a la alta gerencia un acceso inmediato y fácil a la información selectiva sobre factores claves que son fundamentales para el logro de los objetivos estratégicos de una empresa.

4.7.5. DISEÑO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN

El análisis de sistemas describe lo que un sistema debería hacer para satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Mientras que el diseño de los sistemas produce los detalles que establecen la forma en la que el sistema logrará este objetivo.

El diseño de sistemas consta de actividades de diseño que generan especificaciones de los sistemas que satisfacen los requerimientos funcionales desarrollados en la etapa de análisis de sistemas.³⁰ Las especificaciones de diseño describen las características, los componentes o elementos del sistema y la forma en que estos se presentarán ante los usuarios.

Los sistemas de información deben crearse con alto nivel de participación y control de parte de los usuarios finales, para generar una variedad de productos de información con el fin de satisfacer las necesidades cambiantes de las personas que toman decisiones en una organización. “Los

³⁰ O'BRIEN, James. “Sistemas de Información Gerencial”. Pág.98



requerimientos de información por parte de los usuarios presionan al proceso de diseño para asegurarse de que el sistema refleje sus prioridades de negocios y sus necesidades de información, y no los sesgos del personal técnico.”³¹

4.8. LA TOMA DE DECISIONES

La toma de decisiones se define como el proceso de selección de un curso de acciones entre alternativas, de igual forma es necesaria cuando tenemos un problema que resolver, o necesidades que satisfacer.

4.8.1. TIPOLOGÍA DE DECISIONES

4.8.1.1. DECISIONES SEGÚN NIVELES

La clasificación por niveles se realiza en base al nivel jerárquico que ocupa la persona que realiza la decisión.

4.8.1.1.1. Las Decisiones Estratégicas: Se refieren a las decisiones que se toman para relacionar la empresa con su entorno. Son decisiones de gran trascendencia en cuanto que definen los objetivos y las líneas de acción a seguir en la empresa. Suelen ser a largo plazo y tienen un carácter no repetitivo.

4.8.1.1.2. Las Decisiones Tácticas: Son las decisiones que se toman en el nivel intermedio de la empresa por parte de los directores de departamento. Las decisiones tácticas deben ayudar a conseguir los objetivos fijados a nivel estratégico, estas decisiones están subordinadas a las decisiones estratégicas.

³¹ KENNETH, Laudon. “Administración de Sistema de Información”. 1996.Pág. 395



4.8.1.1.3. Las Decisiones Operativas: Son las que se toman en el nivel más bajo de los directivos de la empresa. Estas decisiones son repetitivas por lo que la información necesaria para tomar la decisión es fácilmente disponible. Los errores se pueden corregir fácilmente, ya que su grado de manifestación es el corto plazo, y por lo tanto las sanciones en el caso de cometer un error son mínimas.

4.8.1.2. DECISIONES PROGRAMADAS Y NO PROGRAMADAS

Las decisiones se pueden clasificar entre programadas y no programadas, de acuerdo con la habilidad y la organización de las personas para planear con anticipación el proceso de toma de decisiones.

4.8.1.2.1. Decisiones Programadas: Son aquellas que se toman en un momento determinado y corresponden a hechos rutinarios de la organización, se explican mediante un conjunto de reglas o procedimientos de decisión. Las decisiones programadas implican la toma de decisiones bajo certeza en razón de que todos los resultados o consecuencias son conocidos de antemano. Estas decisiones pueden ser delegadas a niveles bajos en una organización o se pueden automatizar.

4.8.1.2.2. Decisiones No Programadas : Son aquellas situaciones que no son repetitivas o que por su grado de magnitud y/o importancia necesitan de un tratamiento especial, no tienen reglas o procedimientos de decisión preestablecidos.

4.8.2. RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

En una organización todos sus miembros son seres pensantes dotados de racionalidad, cada persona participa consciente y racionalmente, escogiendo y

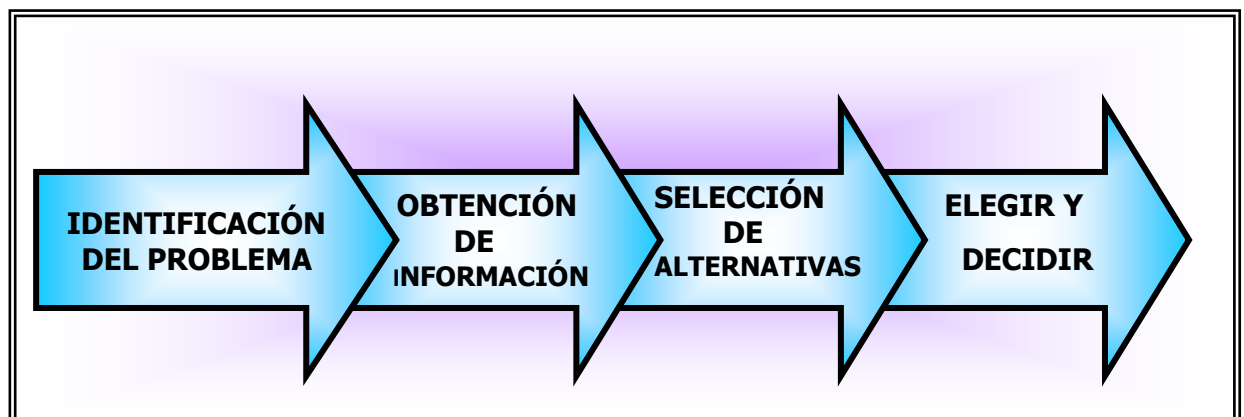
decidiendo entre alternativas, de acuerdo con su personalidad, sus motivaciones y actitudes, no sólo quienes están dentro de los niveles superiores de la jerarquía formal toman decisiones, sino también todas las personas de la organización, y en todas las situaciones asumiendo una posición y decidiendo continuamente.

“Esto implica que todos los miembros de una organización participan directa o indirectamente, en mayor o menor grado en los procesos de toma de decisiones.”³²

4.8.3. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

El proceso de toma de decisiones, se refiere a todas las actividades necesarias desde identificar un problema hasta finalmente resolverlo; poniendo en práctica la alternativa seleccionada, en tal sentido las decisiones son permanentes y están en todo momento en la organización. El proceso de toma de decisiones consta de las siguientes fases:

FIGURA Nº 4 DIAGRAMA DEL PROCESO DE DECISIÓN



FUENTE: Lic. Antonio Jordán Jimeno, "Análisis de Requerimientos"

³² JORDÁN, Jimeno Antonio. "Análisis de Requerimientos". Pág. 5



- ✓ **Identificación del problema.-** Se deben considerar los síntomas que lo originaron para tener una adecuada percepción de la situación, es decir no confundir la situación con sus causas.

- ✓ **Obtención de Información.-** Obtener la mayor información sobre la situación identificada, la que será analizada, clasificada y seleccionada en función a su utilidad, y la percepción que sobre la situación haya asumido el tomador de decisiones.

- ✓ **Selección de alternativas.-** Una vez obtenida la información, corresponde encontrar los caminos alternativos o cursos de acción a seguir, para hacer las cosas de manera diferente, encontrar soluciones para un problema u opciones para lograr un objetivo. Estas alternativas tienen necesariamente que estar formuladas considerando los límites de lo posible y utilizando la máxima creatividad. Las alternativas pueden también tener un alto contenido racional, conceptual o académico, lo que puede conducir a seleccionar alternativas poco imaginativas y casi obvias, que no muestran un curso de acción que aporte al desenvolvimiento y desempeño de la organización.

- ✓ **Elegir y decidir.-** Existen diversas modalidades de evaluación y análisis de las alternativas seleccionadas, a fin de elegir la que mejor se adecua a la situación de la organización. Para ello, debemos considerar el entorno en que se desenvuelve y sus lineamientos generales (Políticas y estrategias), particularizando en los objetivos y metas; todo lo que, se constituye en el soporte para elegir la alternativa que mejor satisfaga la solución del problema definido.



CAPÍTULO V

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización del presente trabajo de investigación, es de gran importancia llevar a cabo esta etapa, a fin de tener una visión clara de la situación actual por la que atraviesa la institución y los problemas que impiden obtener los resultados esperados.

A continuación se desarrolla la metodología y se describen las técnicas utilizadas para el relevamiento de la información, su análisis con el propósito de conocer e identificar las causas de los problemas y necesidades de la institución, con la finalidad de establecer las probables acciones a desarrollarse y elegir la que mejor contribuya al logro de los objetivos.

5.8. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el campo de las Ciencias Económicas, es más amplia la consideración de fenómenos que se estudian, debido a que se pretende resolver problemas reales en beneficio individual o colectivo.

Para el presente Trabajo Dirigido se ha elegido la investigación analítica-descriptiva, debido a que se observó las características del sistema de información a través del análisis de las partes que integran su estructura. Con la aplicación de este tipo de investigación se recopiló, examinó e interpretó la información obtenida, a fin de desarrollar ampliamente las características del sistema de información de la institución, y de esta manera se identificaron las situaciones problemáticas relativas a éste, que afectan directamente a la consecución de los objetivos de la institución. Esto ayudó formular y construir una propuesta



adecuada a las necesidades de la institución logrando el mejoramiento de su eficacia y eficiencia.

5.9. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

5.9.1. MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo, “va de los hechos generales conocidos a los hechos y principios particulares y desconocidos. Hace un análisis que consiste en descomponer el todo en sus partes y estas en sus elementos constitutivos.”³³

Para llevar a cabo la elaboración del presente trabajo, se utilizó el método deductivo, para esto fue indispensable revisar el Plan Estratégico Institucional (Misión, Visión, Objetivos) pues representa el aspecto fundamental general de la Pastoral Social Cáritas – Arquidiócesana La Paz, sujeto de investigación, el cual permitió tener un enfoque global sobre la institución, porque involucra a todos, por tanto, lo que se haga en cada puesto, en cada función debe estar orientado al cumplimiento de la Misión, Visión, Objetivos institucionales; consecutivamente, se revisaron los instrumentos administrativos con los que cuenta actualmente.

Así mismo se analizó la estructura organizacional, las diferentes áreas que forman parte de la institución, procediendo a su descomposición en partes, y por medio de esta se particularizó los objetivos de cada una, las intervenciones programáticas que realizan, las evaluaciones trimestrales de los proyectos, considerados todos estos como los elementos particulares de la institución.

³³ ARANDIA, Saravia Lexin. “Métodos y Técnicas de Investigación y Aprendizaje”. 2da. Edición, 1993. La Paz-Bolivia. Pág. 78.



Con esto se logró analizar situaciones de carácter general para llegar a la identificación de explicaciones de carácter particular y desarrollar una propuesta que mejore la eficiencia de la institución.

5.9.2. MÉTODO INDUCTIVO

El método inductivo: “es una forma de razonamiento que va de los hechos concretos y particulares para llegar a establecer principios generales. Se hace una síntesis que consiste en ir de lo simple a lo compuesto; de las partes al todo. También es definido como el proceso por el cual a partir de situaciones de carácter particular se llega a conclusiones de tipo general.”³⁴

El método inductivo permitió determinar la deficiencia del actual Sistema de Información puesto que no contribuye al logro de la Misión, Visión, Objetivos y Planes institucionales, poniendo en riesgo el cumplimiento de estos, debido a las dificultades que se presentan dentro el flujo de la información.

Para tal efecto, se procedió a desarrollar el trabajo de campo; a través de la aplicación de la observación directa, entrevistas y encuestas al Secretario Ejecutivo, Jefes de Área y personal operativo; que permitieron recabar y analizar los datos obtenidos sobre aspectos concernientes al actual sistema de información que utiliza la institución, así también las necesidades de información de los usuarios, para realizar el diseño de Sistema de Información que contribuya al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la Pastoral Social Cáritas – Arquidiocesana La Paz de manera eficaz y eficiente, mejorando los resultados de la gestión. Los resultados de la aplicación de la metodología se presentan en el capítulo VI.

³⁴ Ob. Cit. ARANDIA, Lexin. Pág.78



5.10. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación pueden definirse como: “el conjunto de procedimientos básicos, sistemáticos, metódicos y coherentes que procuran la obtención, registro, acumulación, análisis e interpretación de información de la manera más eficiente hacia y para el desarrollo de la investigación”³⁵. Estas permitieron alcanzar los objetivos que se plantearon en la investigación, además de aplicarse directamente en la investigación de campo.

Las técnicas de investigación que se utilizaron son:

5.10.1. La Entrevista:

La técnica de la entrevista, se utilizó para obtener datos e información; mediante contacto personal con la fuente en forma verbal. Esta técnica fue aplicada en forma de diálogo orientada a recoger el material de primera mano necesario para la investigación.

Las entrevistas pueden ser: estructuradas y no estructuradas. La entrevista que se empleó para la investigación, fue la estructurada que constaba de un conjunto de preguntas dirigidas principalmente al Secretario Ejecutivo y Jefes de Área de la Pastoral Social Cáritas-Arquidiocesana La Paz.

Mediante esta técnica se entabló una conversación que ayudó a obtener información confiable y válida, durante el diálogo sostenido con los sujetos de investigación se agregaron preguntas durante la misma para complementar y verificar la información proporcionada, permitiendo captar con mayor precisión las opiniones y percepciones referentes al tema con la finalidad de alcanzar los objetivos de la investigación, elaborar las conclusiones y poder preparar una propuesta acorde a las necesidades de los mismos.

³⁵ Ob. Cit. ARANDIA, Lexin. Pág. 107.



5.10.2. La Encuesta:

La técnica de la encuesta consiste en la captación consciente de los hechos, opiniones, juicios, situaciones, etc., registradas en cuestionarios³⁶; a través de las respuestas obtenidas de primera mano.

Para la aplicación de esta técnica se formularon una serie de preguntas utilizando como formato los cuestionarios, destinados a recabar respuestas escritas u orales. El cuestionario elaborado fue distribuido al personal operativo de las diferentes áreas, el cual comprendió un conjunto de preguntas abiertas y cerradas, con el propósito de recolectar información relevante sobre el Sistema de Información de la institución y sus requerimientos de información.

5.10.3. La Observación:

Esta técnica busca recabar información a través de la acción de observar directamente sobre los hechos, cosas, sistemas, personas, organizaciones, etc.³⁷

La clase de observación que se llevo a cabo fue la observación de campo, esta técnica permitió observar de manera directa el flujo de la información y evidenciar los procedimientos y actividades que lleva a cabo el personal operativo encargado de la ejecución de proyectos. Así también el manejo que se da a los instrumentos de trabajo, y por consiguiente los datos que se recaban a través de estos; la aplicación de esta técnica ayudó a tener una perspectiva clara del entorno organizacional y percibir los problemas y posibles soluciones.

³⁶ Ob. Cit. ARANDIA, Lexin. Pág. 118

³⁷ Ob. Cit. ARANDIA, Lexin. Pág. 107



5.11. FUENTES DE INFORMACIÓN

Entre las fuentes de información que se utilizaron para la presente investigación fueron de dos tipos:

5.11.1. FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias constituyen la información obtenida de primera mano, que provienen de las fuentes originales, y se recopilan directamente en el campo específico.³⁸

Generalmente profundizan más el tema que se está desarrollando, por otra parte la información que proporcionan es más precisa, actual, suficiente, disponible y relevante. Las fuentes primarias con carácter personal por lo general requieren la utilización de instrumentos estructurados tal como los cuestionarios aplicados directamente, o semiestructurados como las entrevistas.³⁹

En la presente investigación se consideró como fuentes de información primaria a:

- ✦ Secretario Ejecutivo.
- ✦ Jefes de Área.
- ✦ Personal Técnico Operativo.

A quienes se aplicaron directamente las técnicas de recopilación de información referentes al tema de estudio, como las entrevistas, encuestas y la observación.

³⁸ NAMAUFOROOSH, Mohammad. "Metodología de la Investigación". Editorial Limusa, S.A. México, 1995 Pág. 115

³⁹ Ob. Cit. NAMAUFOROOSH, Mohammad. Pág. 145-147.



5.11.2. FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias ofrecen información reprocesada de primera mano ⁴⁰ u organizada de acuerdo con un criterio sobre una o más fuentes primarias. Estas permiten obtener información a partir del Análisis Documental o Bibliográfico relacionado con el contenido de la investigación.⁴¹

En la investigación se acudió a las fuentes secundarias a través de:

5.11.2.1. *Revisión Documental*

Se constituye en fuente interna, y son datos que existen dentro de una organización⁴².

Para ello, los documentos escritos, impresos, y en general toda documentación interna objeto de estudio a los cuales se accedió, se detallan a continuación:

- ⊕ Reglamento Interno.
- ⊕ Estatuto Orgánico.
- ⊕ Plan Estratégico Institucional Pastoral Social Cáritas – Arquidiócesana La Paz.
- ⊕ Planificación anual de las diferentes áreas de la institución.
- ⊕ Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros.
- ⊕ Evaluaciones e informes.
- ⊕ Memorias.

⁴⁰ HERNÁNDEZ, Roberto. FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. “Metodología de la Investigación” Editorial McGraw-Hill. 4ta. Edición. México, 2007. Pág. 66

⁴¹ Guía Metodológica para la elaboración del Trabajo Dirigido. La Paz, Bolivia, abril de 2003.

⁴² Ob. Cit. NAMAQFOROOSH, Mohammad. Pág. 118.



5.11.2.2. *Revisión Bibliográfica*

Se constituye en fuente externa y se refiere a los datos que se obtienen fuera de la organización.⁴³ Para el presente trabajo se consideró principalmente:

- ⊕ Libros y Textos, los cuales sirvieron de guía en el desarrollo de la investigación que respaldan la base teórica a través de lecturas de libros, que tienen relación directa con el tema de estudio.
- ⊕ Tesis, que tienen relación con el tema de estudio y fueron consultados, siendo una valiosa fuente de información para el desarrollo de la investigación.

5.12. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO O POBLACIÓN

El universo o población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones⁴⁴; componiéndose de un conjunto de objetos, personas e incluso datos que posean características definidas, de los cuales se pretende indagar y conocer.

La población determinada para la presente investigación esta conformado por 20 personas que componen la totalidad del personal que trabaja en la institución ubicada en la ciudad de La Paz, que constituye el Universo.

⁴³ Ob. Cit. NAMAUFOROOSH, Mohammad. Pág. 118.

⁴⁴ Ob. Cit. HERNÁNDEZ, Roberto. FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. Pág. 239



5.13. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

En el presente trabajo, se determinó la muestra basándose en la siguiente consideración:

“Si el tamaño del universo es pequeño, menor a 30 ($N < 30$), corresponderá entonces realizar un censo. En cambio, si el universo es grande, mayor a 30 elementos ($N > 30$), se deberá realizar un muestreo. Cuando el universo, además de grande, esta conformado por elementos homogéneos e intercambiables, corresponderá realizar un muestreo probabilístico.”⁴⁵

En tal sentido, la cantidad de personas vinculadas al tema de investigación esta constituido por 20 personas, que representa un universo pequeño ($N > 30$), por esta razón se realizó un censo aplicando los instrumentos de investigación a todas ellas.

Así se tiene:

$$N = n$$

Donde:

N = Universo o población

n = Muestra

Por tanto; si $N = 20$, entonces:

$$n = 20$$

⁴⁵ BLANCO, Mario. “Guía para la elaboración de la Tesis de Grado”. La Paz, Agosto de 1995.



5.14. SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los sujetos de investigación a los cuales se aplicaron los instrumentos de recolección de información debido a su relación con el tema son: el Secretario Ejecutivo, Jefes de Área y Personal Operativo, detallados en la siguiente tabla de acuerdo a la técnica aplicada:

CUADRO N° 1
SUJETOS DE INVESTIGACIÓN DISTRIBUIDOS POR TÉCNICA DE
INVESTIGACIÓN APLICADA

CARGO	NÚMERO	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN APLICADA
Secretario Ejecutivo	1	ENTREVISTA Y OBSERVACIÓN
Administrador Financiero	1	
Jefes de Área	3	
Contador	1	ENCUESTA Y OBSERVACIÓN
Auxiliar Contable	1	
Técnicos	13	
TOTAL	20	

*Fuente: Elaboración propia en base a datos brindados por la
Pastoral Social Caritas-Arquidiócesana La Paz*



CAPÍTULO VI

DIAGNÓSTICO

Para la realización de esta etapa de la investigación, se llevó a cabo la fase de relevamiento de información a través de la obtención y registro de datos necesarios tomando contacto con los sujetos de la investigación para conocer sus percepciones, sus necesidades a satisfacer, etc. aplicando las técnicas de investigación descritas en el capítulo anterior.

Una vez conseguida toda la información, se dió paso al procesamiento de la misma y posterior organización de los elementos que la conforman; la última etapa del proceso de investigación consistió en el análisis e interpretación de los datos alcanzados con la ayuda de los instrumentos elaborados, para conocer sus características, identificar y explicar las deficiencias y causas. Y por último se determinó en forma precisa los resultados y conclusiones del proceso de investigación.

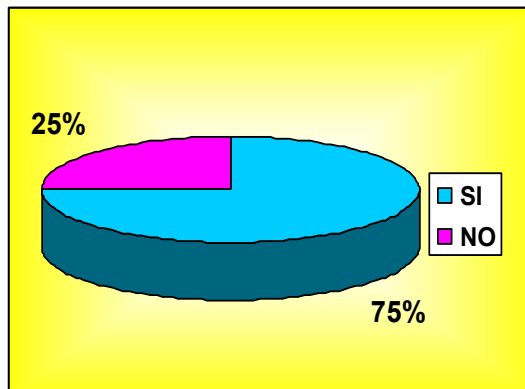
A continuación se presentan los resultados obtenidos, donde se reflejan primeramente las preguntas y objetivos correspondientes, seguidamente los hallazgos y sus consecuencias, los gráficos ilustrativos que permitieron conocer los resultados obtenidos, como también cuadros que representan los resultados mediante un recuento numérico, con el objeto de facilitar la interpretación:

6.3. DESARROLLO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Pregunta: ¿Conoce los objetivos del área donde trabaja?

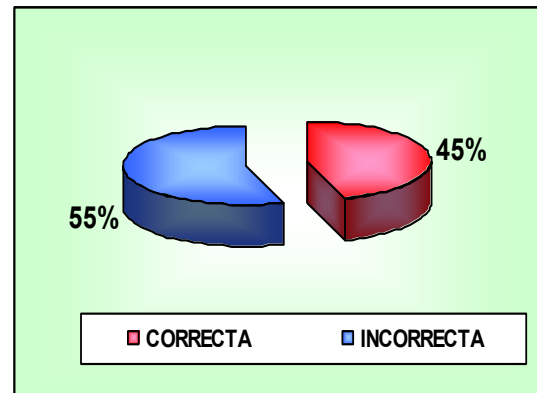
Objetivo: Comprobar el grado de conocimiento de los miembros de la institución sobre los objetivos para determinar las prioridades principales del área donde desempeñan sus funciones y evaluar su eficiencia y rendimiento.

GRÁFICO N° 1
CONOCIMIENTO DE LOS
OBJETIVOS DE ÁREA



	%
SI	75
NO	25
TOTAL	100

GRÁFICO N° 2
DESCRIPCIÓN
DE LOS OBJETIVOS



	%
Correcta	45
Incorrecta	55
TOTAL	100

Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas aplicadas

Según el Grafico N°1, el 75% del personal encuestado que trabaja en la Pastoral Social Caritas-Arquidiocesana La Paz aseguró conocer los objetivos del área donde desempeñan sus funciones; por su parte el 25% no tiene conocimiento de los objetivos.

Sin embargo, si bien el 75% del personal afirmó conocer los objetivos del área, es necesario resaltar que dentro del cuestionario aplicado se dispuso



describan cuáles eran esos objetivos y se constató que un 55% no contestó adecuadamente verificando las respuestas con los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional, confundiendo los objetivos del área con los objetivos de los proyectos donde cada uno realiza sus actividades, como se muestra en el Gráfico N°2.

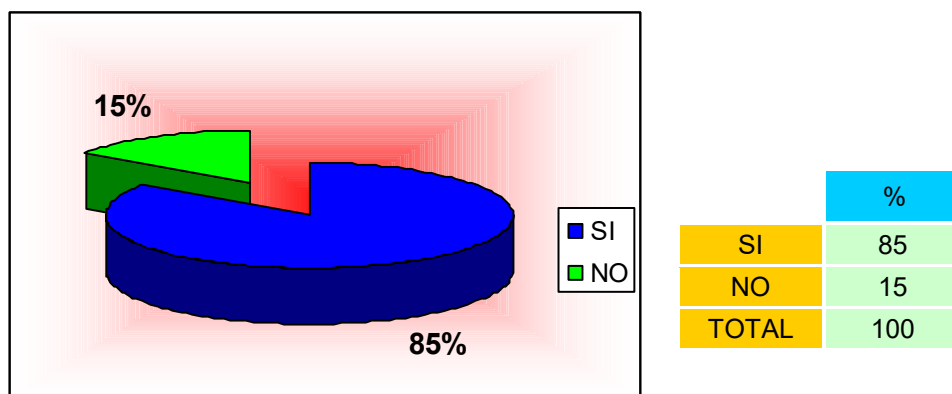
La falta de conocimiento de los objetivos de área por parte del 55% del personal ocasiona que se trabaje sin propósitos y metas precisas, dando lugar al incumplimiento de los mismos, ya que las áreas actúan de manera independiente y con poca comunicación entre ellas, causando la dispersión de esfuerzos en actividades, aplicándolas de manera desordenada y en múltiples direcciones, por lo que en muchas ocasiones se cumple con objetivos particulares los cuales no permiten evaluar si los esfuerzos de todos los integrantes de la organización y de las áreas están encaminados por la dirección correcta hacia el desarrollo y logro de los objetivos institucionales y a la consecución de la misión y visión que se han propuesto.

Otra de las consecuencias de no conocer hacia donde se dirigen los esfuerzos, es la inadecuada planificación de todas aquellas actividades que se deben realizar dentro de la institución para llegar a cumplir con los objetivos, pues es muy difícil efectuar una planificación sin dirección afectando también el proceso de organización; dando parte a la realización de actividades en forma mecánica y rutinaria, sustentándose en las costumbres y la experiencia adquirida a través del tiempo.

Pregunta: ¿Usted cuenta con un registro de la información?

- Objetivo:** Advertir si el personal de la institución cuenta con un registro que transforme los datos almacenados en información significativa que coordine la información interna.

GRÁFICO N° 3
REGISTRO DE LA
INFORMACIÓN PARA EL CONTROL



Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.

En el Gráfico N° 3 se contempla que el 85% del personal cuenta con un registro de la información; mientras que el 15% no posee un registro.

El 15% del personal señaló la ausencia de un registro, tal situación ocasiona que la información necesaria se encuentre dispersa ya que esta al no estar estructurada obstaculiza su acceso, así también la falta de registros no permite la recuperación y actualización de la información de forma rápida y eficiente, causando una inadecuada organización de los datos operativos necesarios; a fin de que este a tiempo para facilitar la toma de decisiones.

De la misma forma, el personal que cuenta con los mecanismos e instrumentos de coordinación y control de los resultados, equivalente al



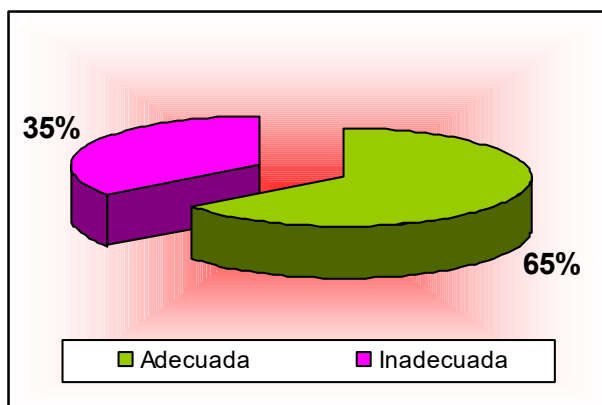
85%, entre los que poseen fichas de seguimiento y monitoreo de resultados, registros de atención, cuestionarios, planillas de asistencia, etc., llenados de forma manual y recabados en forma periódica, incluyendo un trabajo de campo del personal en las pastorales sociales parroquiales con quienes se coordina la ejecución de proyectos, convirtiéndose en registros para el control, conteniendo información útil y fundamental para el buen desempeño de la institución. Los datos obtenidos a través de estos instrumentos, luego son convertidos mediante diferentes procesos en informes.

Los entrevistados manifestaron que estos mecanismos e instrumentos han sido previamente diseñados de acuerdo al establecimiento de las principales prioridades de los proyectos así como de los financiadores; por tal razón, no cuenta con información estandarizada debido a que la almacenan de diversas formas y tomando en cuenta diferentes factores; estos a su vez, son archivados de distinto modo dentro de las áreas ya sea por dependencias internas, por fecha u otras, lo cual dificulta el análisis, almacenamiento y el acceso rápido a la información, ya que los datos no pueden ser localizados y procesados oportunamente evitando que sean consolidados y resumidos, a fin de que proporcionen un resultado, así también no faculta a los miembros de la institución interpretar la información y adoptar pertinentemente la acción correctiva necesaria para corregir el problema.

✚ **Pregunta:** ¿La información que le es suministrada se adecua a sus necesidades para desarrollar sus funciones?

✚ **Objetivo:** Conocer en qué grado la información que se le suministra al personal es la adecuada para satisfacer los requerimientos de calidad de la información a fin de realizar un trabajo eficiente y optimizar el uso evitando la duplicidad de información.

GRÁFICO N° 4
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN



	%
Adecuada	65
Inadecuada	35
TOTAL	100

Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.

El Gráfico N° 4 refleja que del total del personal encuestado el 65% considera que la información suministrada es adecuada, el 35% estima que esta no es la adecuada a sus requerimientos.

Los aspectos considerados para determinar la calidad de la información, fueron los siguientes: la cantidad, la exactitud, la frecuencia y actualidad, mismos que son desarrollados particularmente en los gráficos siguientes.

Sobre lo anterior la falta de información adecuada en la Pastoral Social Caritas-Arquidiócesana La Paz conlleva a tomar decisiones desacertadas e inoportunas, pues al no representar con exactitud el hecho o situación se realiza una evaluación errónea; también causa insatisfacción de información ya que no cumple con algunos de los requerimientos que necesitan las personas que trabajan en la institución para desarrollar las actividades eficientemente, llegando a producir errores y problemas ocasionando el incumplimiento de los objetivos y creando un efecto adverso en el desempeño organizacional.

En consecuencia, se observó que la información almacenada en los instrumentos, están duplicadas, ya que son más de una vez registradas.

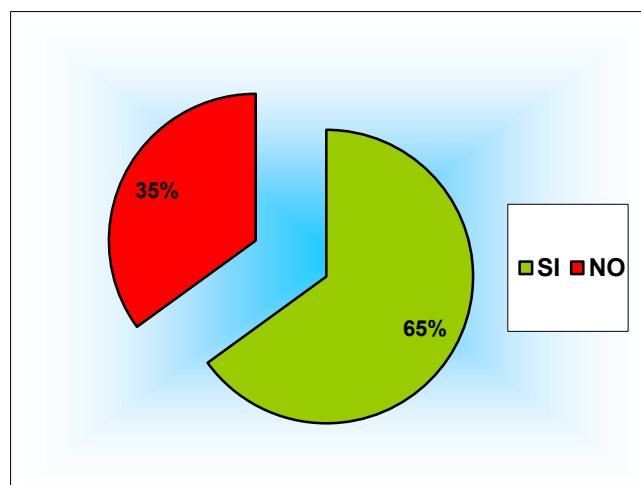
Esto origina la inconsistencia de datos; es decir, que diversas copias de un mismo dato no concuerdan entre sí, como fue manifestado por los Jefes de Área en el momento en que realizan el control operacional.

El Sistema de Información actual no selecciona, ni suministra la información requerida como ser: Información Estadística, Información de Resultados de la Intervención, Consolidación de Registro de Casos, etc., forzando a que el personal busque información de su interés en los diferentes registros; produciendo lentitud en el proceso y la emisión de la información obstaculizando su normal flujo.

✚ **Pregunta:** ¿Considera usted que la información con la que cuenta es suficiente para desarrollar sus funciones y tomar decisiones adecuadas?

✚ **Objetivo:** Analizar si el actual Sistema de Información genera la información suficiente para apoyar y facilitar el proceso de toma de decisiones de los miembros de la institución.

GRÁFICO N° 5
INFORMACIÓN SUFICIENTE
PARA LA TOMA DE DECISIONES

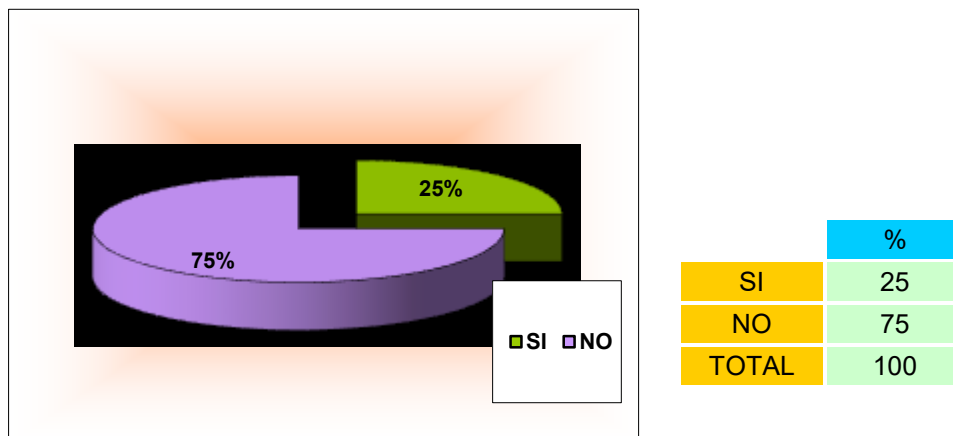


Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.

A través de los cuestionarios aplicados, se comprobó que el 65% considera que la información con la que cuenta es suficiente para la toma de decisiones como se muestra en el Gráfico N° 5; mientras que el 35% afirma que no es suficiente.

La falta de información no faculta al personal realizar sus funciones eficientemente, pues al no proporcionársele información precisa y detallada de su interés, no facilita la realización de un adecuado control operacional de las actividades; así como el análisis y evaluación completa de aspectos relacionados a la situación actual de los proyectos, para aplicar las medidas correctivas necesarias de inmediato, a fin de encaminarlas hacia los objetivos determinados.

GRÁFICO N° 6
INFORMACIÓN OPORTUNA



Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.

En base a otra de las preguntas que se realizaron a los jefes de área como al personal técnico, se halló que la información con la que cuenta no es oportuna con 75%, mientras que el restante 25% manifestó que si lo es.

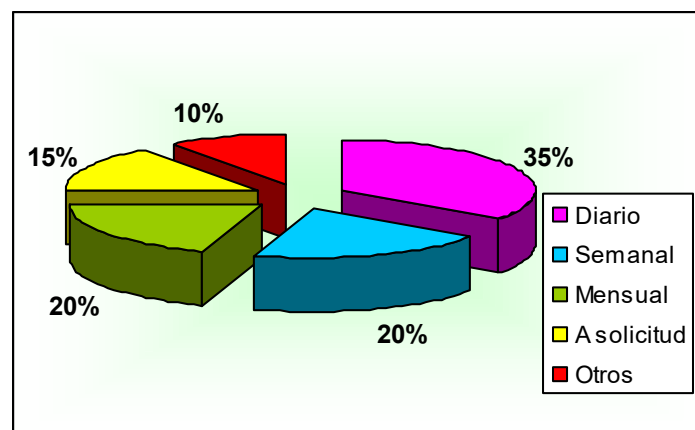
Las diferentes actividades de la Pastoral social Caritas-Arquidiocesana La Paz demandan de información exacta y precisa, pero muchas veces no está disponible retrasando las actividades cotidianas.

Los Jefes de Área así como Equipos Técnicos manifestaron que el tiempo que emplean para obtener información sobre los resultados, es determinante, puesto que la información al no estar disponible a tiempo provoca que no se puedan conocer y determinar a tiempo las desviaciones que se presentan entre lo planificado y lo realmente ejecutado, para establecer y aplicar las acciones correctivas necesarias que encaminen las actividades, dando lugar a una inoportuna toma de decisiones, en consecuencia la información no responde a las necesidades del 75% del personal en cuanto a tiempo, rapidez y exactitud requerida, evitando el acceso a la información solicitada y provocando que sea incompleta e inadecuada para la toma de decisiones, esta situación no contribuye al logro de los objetivos propuestos.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia le llega la información?

Objetivo: Analizar el periodo de tiempo en que llega la información a cada área para que el nuevo sistema responda de manera adecuada en el momento oportuno.

GRÁFICO N° 7
FRECUENCIA DE LA INFORMACIÓN
QUE RECIBE



	%
Diario	35
Semanal	20
Mensual	20
A solicitud	15
Otros	10
TOTAL	100

Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.



Como indica el Gráfico N° 7, el 35% del personal encuestado respondió que la frecuencia de llegada de la información es diaria, el 20% reveló que es semanalmente, el 20% dijo recibir mensualmente, el 15% indicó recibir la información cuando la solicita y el restante 10% mencionó otras frecuencias.

Al realizar las entrevistas se identificó que la información que le llega diariamente a Técnicos y Jefes, es referente a la apertura de casos (debido a la desertación de beneficiarios), atención, seguimiento de casos y actividades, etc., y es de suma importancia para desarrollar las actividades cotidianas, esta información que recibe y recaba el personal es considerable ya que es detallada, lo que ocasiona que no se consiga revisar toda la información en el tiempo estimado, para ello recurren a trabajar horas extras para cumplir con lo planificado; pero aún así siendo el tiempo insuficiente en algunos casos, no logran concluir en las fechas determinadas para la presentación de informes.

 **Pregunta:** ¿Con qué frecuencia presenta los resultados de información?


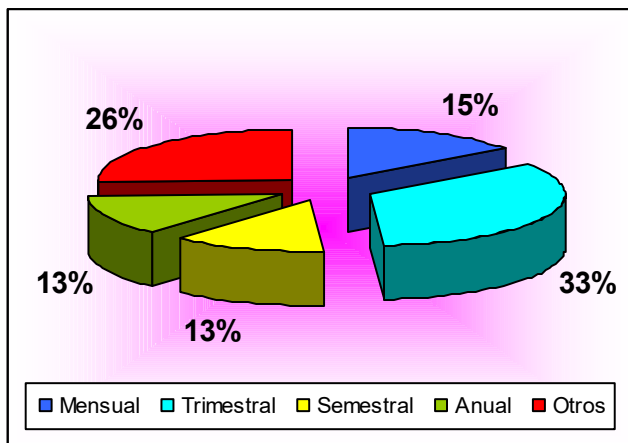
 **Objetivo:** Conocer la frecuencia de tiempo con la que presenta los resultados de información, para que el nuevo Sistema de Información suministre información en el momento preciso y en la medida que el usuario requiera.

GRÁFICO N° 8
FRECUENCIA DE PRESENTACIÓN
DE RESULTADOS



	%
Mensual	15
Trimestral	33
Semestral	13
Anual	13
Otros	26
TOTAL	100

Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.

De acuerdo a las entrevistas aplicadas en el Gráfico N° 8 se refleja los resultados respecto a la frecuencia en la que deben presentar de manera escrita y verbal los informes.

Entre algunos de los resultados de información que se preparan se encontró lo siguiente:

- ✓ Los informes para los financiadores, son reportados semestralmente, anualmente y de acuerdo a solicitud, estos deben ser revisados primeramente por el Secretario Ejecutivo quien verifica que la documentación esté completa y elaborada de acuerdo a las características y requerimientos técnicos del financiador. Para revisar todos estos informes se realizan reuniones de trabajo con el personal responsable en los diferentes niveles; es decir, a nivel operativo, los Jefes de Área se reúnen con el Equipo Técnico; y a nivel ejecutivo, el Secretario Ejecutivo conjuntamente los Jefes de Área.
- ✓ Las evaluaciones trimestrales de los proyectos, reportados al Secretario Ejecutivo de la institución por parte de los Jefes de Área,



concerniente a actividades y procedimientos realizados y el análisis del servicio deben estar respaldadas con documentación sobre el avance de ejecución, dentro de estos se presentan los indicadores establecidos para el control.

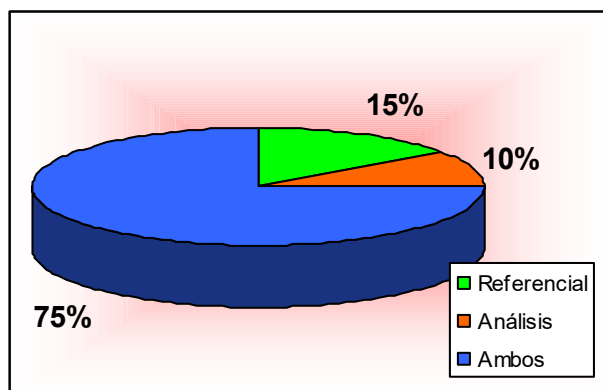
- ✓ Los informes de avances de actividades, son elaborados por técnicos que son presentados ante los Jefes de Área de manera mensual.
- ✓ Los informes de rendición de cuentas son presentados periódicamente y respaldados con documentación sustentatoria, que son revisados y verificados.
- ✓ Los informes extraordinarios abarca lo que son los informes de viaje, informes de talleres de capacitación, etc., presentados inmediatamente después de la realización de dichas actividades.

La existencia de inconvenientes al momento de preparar estos informes y presentarlos cuando el inmediato superior así lo disponga, demanda al personal a recurrir trabajar fuera del horario establecido; y sin embargo, en algunos casos existe retraso de presentación pues no se concluye a tiempo con los informes provocando la insatisfacción por parte del que requiere la información, y no se cuente por lo tanto con los aspectos cuantitativos y cualitativos para compararlos con las metas establecidas que ayuden a conocer la situación de la institución; por ejemplo: los informes de descargos que deben ser proporcionados al Contador por parte de los Técnicos no son elaborados a tiempo, retrasando de igual forma el informe de Ejecución Presupuestaria del Área Administrativa-Financiera.

✚ **Pregunta:**Cuál es el uso que le da a la información que recibe: Referencial, Análisis o Ambas

✚ **Objetivo:** Conocer el uso que le da el personal a la información que recibe para diseñar un sistema que de cómo resultado información clara y comprensible de acuerdo a sus necesidades.

GRÁFICO N° 9
UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.

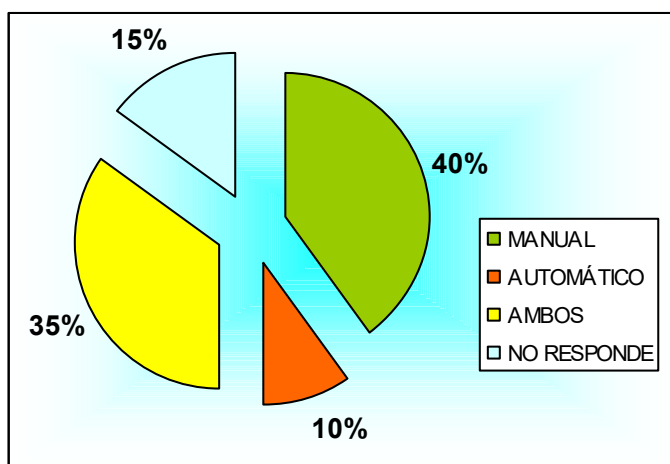
Al investigar el uso que se da a la información que se recibe se halló que del total del personal encuestado: el 10% la analiza, el 15% mencionó que le sirve como referencia para consolidar los informes y el 75% del personal indicó que la utiliza de ambas maneras información que le llega la analiza y le sirve como referencia, según el Gráfico N°9.

Se evidenció que parte de la información que reciben se la emplea referencialmente, tratándose de información que no se somete a un análisis, por lo tanto no es estudiada ni convertida en indicadores útiles, descartándose esta información e imposibilitando su total aprovechamiento en los procesos de planificación, seguimiento y control de actividades; como consecuencia de la gran cantidad de información recabada así como el insuficiente tiempo disponible para procesar estos datos en información útil; y de esta manera, se obstruya la maximización de las fuentes de información que son esenciales, para que la institución logre dar respuestas acertadas a los problemas y para una mejor dirección de la institución.

Pregunta: El tratamiento de la información es realizado en forma: Manual, Automática o Ambas

Objetivo: Identificar el tipo de tratamiento al que recurre el personal para transformar los datos y determinar si hace uso eficaz de los equipos computacionales con los que cuenta la institución.

GRÁFICO N° 10
CÓMO SE REALIZA EL TRATAMIENTO
DE LA INFORMACIÓN



	%
Manual	40
Automático	10
Ambos	35
No Responde	15
TOTAL	100

Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.

A través del Gráfico N° 10, se identificó la forma como el personal, transforma los datos almacenados en información útil y significativa; dando como resultado que, tanto la recopilación como su tratamiento es realizada de forma manual con un 40% y automática con 10%, ambas con el 35%.

El tratamiento que actualmente recibe la información en la Pastoral Social Caritas-Arquidiocesana La Paz obstaculiza la obtención de mejores resultados de los proyectos debido a su tratamiento manual (40%), esto ocasiona que el acceso a la información necesaria para la toma de decisiones sea complicado, ya que el personal, tanto Jefes como Técnicos, realizan una gran cantidad de operaciones e invierten considerable tiempo



en el procesamiento de los datos; no logrando identificar rápidamente la magnitud de las desviaciones que se producen, para llevar a cabo los ajustes necesarios, en función a los objetivos trazados.

El cuadro N° 2 muestra la cantidad de equipos disponibles en la institución y la cantidad de estos utilizados adecuadamente:

CUADRO N° 2
COMPARACIÓN DE EQUIPOS COMPUTACIONALES EXISTENTES CON LOS
UTILIZADOS ÓPTIMAMENTE

PASTORAL SOCIAL CARITAS- ARQUIDIOCESANA LA PAZ	TOTAL PERSONAL	PORCENTAJE (%)	N° DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN INDIVIDUALES	N° DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN EN USO APROPIADO
SECRETARIO EJECUTIVO	1	5%	20 Equipos de Computación instalados, uno por cada puesto de trabajo.	En uso 4 Equipos de Computación.
JEFES DE ÁREA	4	20%		
PERSONAL TÉCNICO	15	75%		
TOTAL	20	100%		

Nota: La diferencia entre los equipos de Computación que se utilizan adecuadamente para el procesamiento de datos en información y las existentes son de 16, estas últimas utilizadas sólo para la preparación de informes y no así para el tratamiento.

Ante esta situación, se observó y verificó que los Jefes y Equipos Técnicos cuentan con equipos computacionales para realizar sus actividades, los cuales según las respuestas obtenidas, no son apropiadamente utilizados, a causa de la falta de programas para capturar, transformar, almacenar y recuperar datos e información que coadyuvarían en gran medida al cumplimiento de objetivos y eficiencia del personal. El empleo de estos recursos de manera inadecuada ocasiona que no se incremente la productividad a través del mejoramiento de la calidad de la información así como del trabajo de las personas.

Es por esta razón que se reconoce, la dificultad que existe para realizar un análisis en las condiciones actuales del sistema, pues la falta de automatización dificulta la determinación de problemas y el reconocimiento de necesidades de las diferentes áreas así como de los proyectos, a fin de otorgarles soluciones lo más pronto posible, constituyéndose en la base para la planificación de actividades y de los recursos necesarios para atenderlas.

Pregunta: ¿En su área qué tipo de decisiones se toman?

Objetivo: Conocer el tipo de decisiones empleadas con mayor frecuencia en el análisis y solución de los problemas, a fin de saber si las decisiones que toman son efectivas para el logro de los objetivos y obtención de mejores resultados.

GRÁFICO N° 11
DECISIONES QUE TOMAN



	%
Decisiones Estratégicas	5
Decisiones Tácticas	20
Decisiones Operativas	75
TOTAL	100

Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.

Como se observa en el Gráfico N° 11 del total del personal encuestado el 75% toma decisiones operativas, el 20% afirma tomar decisiones tácticas y el restante 5% confirma tomar decisiones estratégicas.



Dentro el proceso de toma de decisiones, el personal indicó que el Secretario Ejecutivo y Jefes de Área son los que asumen la responsabilidad de identificar los problemas que se presentan, a través de reuniones que realizan para evaluar los resultados de los proyectos que se ejecutan; así mismo analizan los aspectos relacionados a la situación identificada, posteriormente se buscan caminos alternativos de solución para finalmente elegir la que mejor se adapte a solucionar el problema; de igual forma los jefes de área son los responsables de ejecutar las acciones correctivas dispuestas; por lo tanto se advirtió la exclusión parcial de los demás integrantes de la institución en la toma de decisiones, convirtiéndose en sujetos pasivos pues su participación se da por medio de la presentación de informes ocasionando que estos no se comprometan e identifiquen con la realidad de la institución.

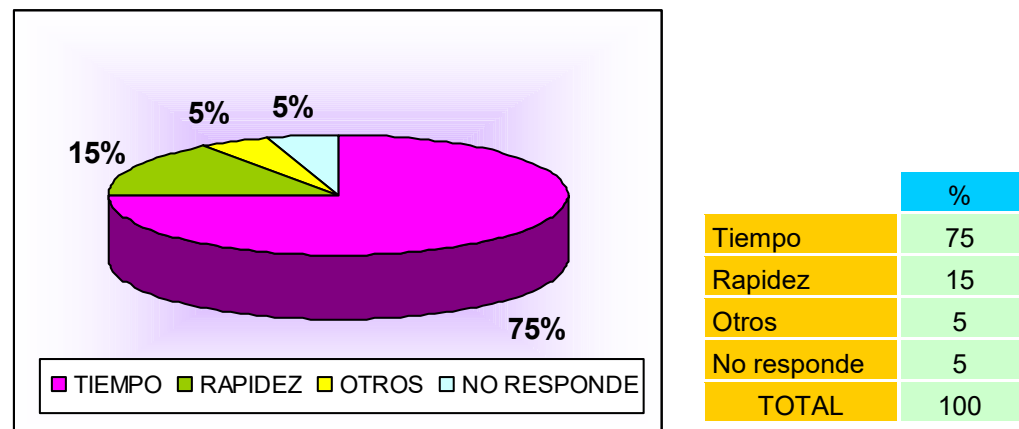
Las decisiones que se adoptan con mayor frecuencia dentro de la institución, son las decisiones operativas (75%), las cuales implican una toma de decisiones en condiciones de certeza y la posibilidad de conocer el resultado; pero este tipo de decisiones son utilizados para dar solución a problemas que se presentan en el momento, ocasionando que los miembros que toman este tipo de decisiones no se adecuen a situaciones imprevistas las cuales requieren información clara, suficiente y completa, reduciendo su autonomía decisiva y provocando que el proceso decisorio no se realice correctamente.

Al observar los resultados (Gráfico N° 11), se afirma la falta de prevención de eventos que dificulten el logro de los objetivos institucionales y en consecuencia el buen desempeño de la institución, debido a que se tratan de resolver solamente los síntomas en lugar de las causas de los problemas, resolviéndolos superficialmente no produciendo un impacto favorable a largo plazo para que tenga una trascendencia en el futuro y llegar al fin deseado.

✚ **Pregunta:** ¿Qué dificultades tiene al momento de obtener y proporcionar la información?

✚ **Objetivo:** Identificar los posibles factores que dificultan el flujo de información desde el punto de vista del personal ya que son ellos los que desarrollan las actividades, para que con la implementación del sistema pueda contrarrestar las mismas.

GRÁFICO N° 12
DIFICULTADES AL MOMENTO DE OBTENER Y PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.

El Gráfico N° 12 muestra que el 75% del personal encuestado manifestó que el tiempo es la principal dificultad al momento de dar información, el 15% alegó que la rapidez es una dificultad y el 5% reconoció otro tipo de factores que dificultan el flujo de la información.

Como se observa en el gráfico y según datos proporcionados en las entrevistas, un aspecto importante que se puede destacar en este análisis, es el tiempo que se emplea en la obtención de la información, así como en su posterior tratamiento, pues la abundante información recabada todos los días, absorbe gran parte del horario de trabajo.

En consecuencia, existe dificultad al momento de acceder a información relevante en tiempo real, ocasionando la deficiencia del actual Sistema de Información como un instrumento que coadyuve a la toma de decisiones y por ende que los instrumentos de medición de resultados no se encuentren listos en el momento deseado, provocando el incumplimiento de las metas y el alcance de su misión.

Se informó también que los Jefes de Área además de supervisar los proyectos que se desarrollan también deben ejecutar uno a causa de la falta de personal, por lo que no disponen de tiempo debido a la gran cantidad de información bajo su responsabilidad que requiere ser procesada, significando para ellos una recarga de trabajo, influyendo en su rendimiento y en la disposición para el trabajo.

 **Pregunta:** ¿Cómo es la relación de su área con las demás?


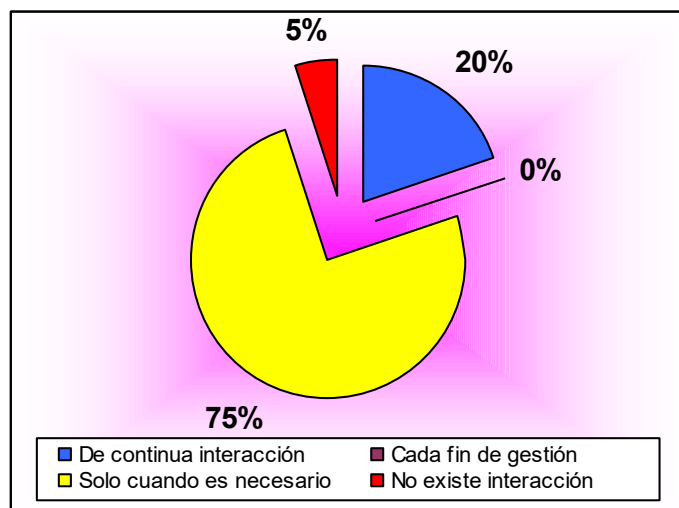
 **Objetivo:** Descubrir el grado de relación y coordinación que existe entre las diferentes áreas de la institución para crear un Sistema de Información que fortalezca los mecanismos de comunicación y coordinación.

GRÁFICO N° 13
RELACIÓN ENTRE ÁREAS



	%
De continua interacción	20
Sólo cuando es necesario	75
No existe interacción	5
TOTAL	100

Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.



De acuerdo al Gráfico N° 13, el 75% del total de los encuestados indicó que la relación que existe entre su área y las demás se da sólo cuando es necesario; mientras que un 20% dijo que es de continua interacción y el 5% afirmó que no existe interacción.

Con el fin de establecer una apreciación más específica de la comunicación, en la entrevista con los Jefes de Área así como el personal técnico se identificó la dirección de la comunicación dentro de la Pastoral Social Caritas-Arquidiocesana La Paz:

a) Tipo vertical cuyo flujo es descendente donde el Secretario Ejecutivo así como los Jefes de Área comunican metas, suministran instrucciones, informan y orientan a sus subordinados sobre los procedimientos, actividades, ofrecen retroalimentación sobre el desempeño, señalan problemas que necesitan atención, etc..

La ascendente es utilizada para retroalimentar a los del nivel superior, los técnicos informan a sus jefes inmediatos acerca del progreso y avance de las actividades que realizan dentro los proyectos, asimismo darles a conocer cualquier irregularidad o problema que se presente respecto al trabajo. Para lo cual, se realizan sesiones establecidas periódicamente por los jefes y el personal técnico en las cuales se discuten y ajustan las estrategias de intervención, seguimiento y monitoreo; y posteriormente estos resultados son comunicados al Secretario Ejecutivo.

b) Otra de las direcciones de la comunicación es la lateral, donde se comprobó según el Gráfico N° 13, que la relación entre áreas se da sólo cuando es necesario, es decir, tanto los jefes como los equipos técnicos de las diferentes áreas establecen un grado de relación muy débil, que consiste en la coordinación de algún caso, el cual se presenta ocasionalmente; así también en los talleres y eventos de

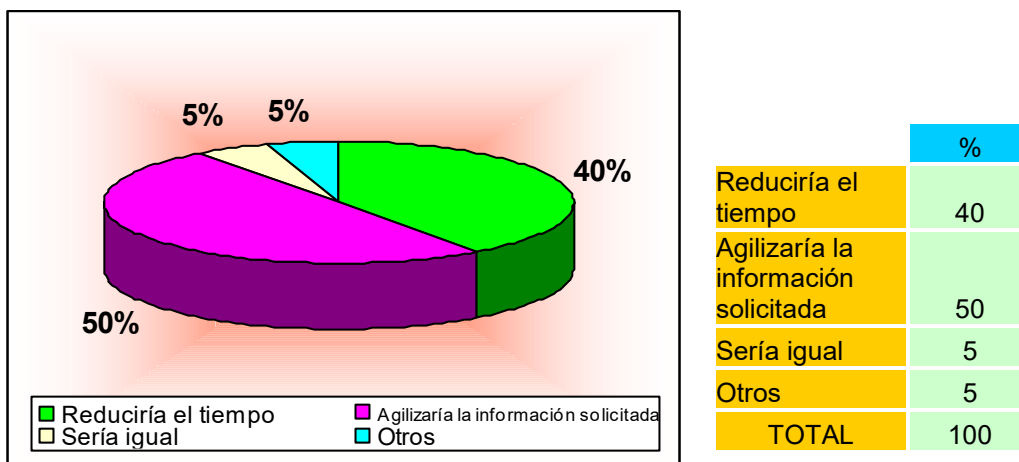


formación institucional. En el caso de los Jefes de Área la interrelación se da sólo en las reuniones que se llevan a cabo trimestralmente juntamente con el Secretario Ejecutivo de la institución, que sólo es de carácter informativo sobre los avances del proyecto y evaluación, donde el Secretario Ejecutivo también informa sobre el comportamiento y el cumplimiento de las metas definidas; y los Jefes de Área tienen oportunidad de opinar y hacer propuestas. La poca relación entre las diferentes áreas, debilita la integración y comunicación de las decisiones que se toman afectando directamente a la institución e impidiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esta situación ocasiona que exista poca coordinación e integración entre las áreas de la institución, dificultando que las diversas actividades se relacionen o se agrupen apropiadamente para tener mayor efectividad; además que la división del trabajo es parcializada, debido al cumplimiento de actividades de manera independiente y tomando decisiones delicadas sin que exista un verdadero trabajo en equipo.

- ✚ **Pregunta:** ¿La implantación de un Sistema de Información orientado a la automatización en la institución de que manera mejoraría su trabajo?
- ✚ **Objetivo:** Determinar desde el punto de vista del personal, cómo contribuiría a la solución de problemas el desarrollo de un Sistema de Información orientado a la automatización.

GRÁFICO N° 14
CÓMO MEJORARÍA LA IMPLANTACIÓN
DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración Propia, en base a las encuestas.

Se observa que en el Gráfico N° 14 del total del personal encuestado; el 40% respondió que la implantación de un Sistema de Información reduciría el tiempo de trabajo, el 50% respondió que agilizaría la información solicitada y un 5% respondió que sería igual.

La mayor parte del personal coincide en que la implantación de un Sistema de Información orientado a la automatización logrará agilizar la información solicitada (50%), y del mismo modo, permitirá contrarrestar a su principal limitación para la obtención de resultados. Los responsables afirman que el Sistema de Información es ineficiente aunque se reconoce su importancia para la gestión como para la evaluación de los resultados.

El actual Sistema de Información no satisface los requerimientos de información a programas, proyectos, actividades y operaciones debido a que el sistema no brinda información rápida, veraz, oportuna y suficiente para satisfacer las necesidades de información, por lo que no logra convertirse en una fuente importante de información y respaldo para la



toma de decisiones efectivas; ocasionando que el personal pierda credibilidad y confianza en la información que obtiene.

6.4. RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO

A través de estos resultados, se presenta un resumen de los aspectos más importantes hallados en la investigación. Para ello, se considera principalmente los siguientes:

- 1) El actual Sistema de Información no responde a las necesidades del personal limitando el acceso y obtención de información referente a los resultados, es decir, no permite suministrar información adecuada y sistematizada en el momento oportuno ocasionando su deficiencia como instrumento que coadyuve a la toma de decisiones de los miembros de la institución, a las funciones de planeación y control; así como a la ejecución eficiente de los proyectos.
- 2) La inexistencia de una Base de Datos que permita el procesamiento y estructuración de la información, ocasiona que la información se encuentre dispersa y redundante provocando la inconsistencia de datos, esto último implica que si existe alguna modificación se deba actualizar la información; originando la inversión de tiempo adicional por parte del personal. Al mismo tiempo, esta carencia provoca que se tenga que llevar a cabo una gran cantidad de operaciones, para obtener información útil, a fin de detectar posibles desviaciones entre lo planificado y ejecutado; e intervenir a tiempo con las medidas correctivas que consigan mayor acercamiento a los objetivos fijados.
- 3) El inadecuado uso de los recursos de la institución no permite aprovechar la capacidad de los equipos, a fin de mejorar el rendimiento y eficiencia del personal de la institución. De este modo, el tiempo de trabajo del personal



se podrá destinar a actividades distintas a la recopilación, integración y sistematización de la información, simplificando las operaciones rutinarias.

- 4) La inadecuada comunicación de los miembros de la institución dificulta la integración y coordinación de actividades, no permitiendo proporcionar respuestas acertadas a la solución de problemas.
- 5) El personal de la Pastoral Social Cáritas-Arquidiocesana La Paz, manifiesta que es necesario implantar un Sistema de información orientado a la automatización, de acuerdo a los requerimientos identificados, la cual agilizará la información solicitada y hará frente a su principal factor limitante que es el tiempo.



CAPITULO VII

PROPUESTA

En base a la investigación realizada en el capítulo anterior durante la cual surgieron y se ratificaron la existencia de problemas sobre el tratamiento de la información en la Pastoral Social Caritas-Arquidiocesana La Paz, el paso siguiente es plantear una propuesta que permita superar estos problemas y realizar un manejo eficiente de la información.

Por tal motivo, el presente capítulo tiene por finalidad presentar la propuesta de un Sistema de Información que facilite la gestión gerencial de la Institución, para que a través del uso de ésta herramienta se puedan lograr la eficiencia, eficacia y productividad deseadas, proporcionando información oportuna referente a las actividades, agilizando los procesos de la institución y generando datos e información útiles para la toma de decisiones de los ejecutivos; con el fin de superar la problemática constituida por la limitada capacidad en cuanto al manejo rápido y eficiente de la información.

Bajo este contexto se presenta la propuesta de Sistema de Información que fue elaborado para su aplicación, estableciendo claramente tanto las características del sistema, que constituye un aporte importante para la labor de la Pastoral Social Caritas-Arquidiocesana La Paz.

7.9. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

7.9.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, proponer e implantar un Sistema de Información que genere y proporcione información útil, oportuna y adecuada, para la toma de decisiones



en mejores condiciones; pero además que, contribuya tanto a la gestión institucional como a la mejora en la calidad de sus acciones sociales.

7.9.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar información para el nivel Técnico Operativo de manera oportuna y pertinente según requerimientos por área, consolidando los diferentes procesos que se realizan en la institución.
- Proporcionar un sistema automatizado que facilite los procesos y procedimientos, y respalde la comunicación entre áreas para facilitar un mejor almacenamiento de datos.
- Realizar una compatibilización e integración de los elementos informativos necesarios de las áreas operativas, en base a los instrumentos que utilizan cada una de ellas para que respondan a las necesidades de los usuarios.
- Identificar y Diseñar Flujos de información del nuevo sistema para conocer el recorrido como parte de los procesos para llevar a cabo el uso eficiente de la información.

7.10. ALCANCE DE LA PROPUESTA

El alcance de la presente propuesta sólo comprende las áreas operativas de la Pastoral Social CárITAS-Arquidiócesana La Paz; por lo tanto, se consideró básicamente el Módulo Técnico Operativo pues el Módulo Administrativo-Financiero fue desarrollado en la Institución con anterioridad.



7.11. DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

7.11.1. DISEÑO CONCEPTUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

La información dentro de la Institución al igual que en cualquier organización es imprescindible, puesto que sin ella sería imposible conocer su situación y evolución; por tal motivo, se requiere de un Sistema de Información mediante el cual obtenga la información proveniente de diversas fuentes para facilitar la toma de decisiones.

Con el objeto de facilitar la labor que cumple el personal a través de actividades definidas se consideró la necesidad de diseñar e implantar una herramienta que brinde información exacta y consolidada, que además ofrezca mayores y mejores perspectivas que irán en beneficio de la institución. En adición de los aspectos anteriores, la automatización de los procesos y actividades de registro, control y seguimiento hasta la generación de reportes contemplan una mayor facilidad en la Pastoral Social Caritas-Arquidiócesana La Paz, a favor de la Toma de Decisiones a nivel operativo y Ejecutivo puesto que se contará con información correcta y oportuna.

Para el desarrollo del Sistema de Información es necesaria su descripción, detallando para esto su funcionalidad que permitirá posteriormente su diseño físico. Con la implantación del sistema propuesto se contempla la utilización y optimización de los equipos computacionales existentes logrando de esta forma el empleo optimizado de los recursos materiales disponibles.

En esta etapa del trabajo se procede a explicar la estructura del Sistema de Información para la Pastoral Social Cáritas La Paz en términos de componentes con los que se trabajó, el cual registra el caudal de información de manera organizada y segura, esto conduce a que la institución obtenga información de forma confiable, rápida y oportuna.



Una de las tareas principales del sistema es llevar un registro automatizado y control de los componentes informativos de las áreas, permitiéndole realizar fácilmente consultas de información y realizar posteriormente el control y seguimiento respectivo.

7.11.1.1. RECURSOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

➤ Recursos Humanos

Dentro de los recursos que se requieren para el funcionamiento del sistema se identifican a los usuarios finales dentro de la institución, quienes utilizan el sistema de información o la información que este genera, que hacen uso efectivo tanto del hardware y software, en este caso esta constituido por:

- **Usuarios Directos:** Se considera usuario directo a aquellos que operan con el sistema utilizándolo para el procesamiento de transacciones, interacciona directamente a través del equipo, alimenta con datos al sistema y recibe datos del mismo; teniendo en cuenta estos parámetros se identifica como usuarios directos al personal técnico operativo de la Pastoral Social Caritas-Arquidiócesana La Paz que cumple con estas características.
- **Usuarios Indirectos:** Este aspecto corresponde a los Jefes de Área y Secretario Ejecutivo que emplean la información que genera el sistema pero no operan con el equipo, aprovechándola principalmente para el proceso de toma de decisiones.
- **Administrador del Sistema:** es el encargado de ejecutar el uso del sistema; así mismo efectúa el control y seguimiento del mismo.



➡ Recursos de Software

Incluye todas las series de instrucciones de procesamiento de información. Abarca: los programas que dirigen el procesamiento de información según software del sistema de aplicación; la Pastoral Social Cáritas-Arquidiócesana La Paz cuenta actualmente con un Sistema Operativo Windows XP y Sistema Manejador de Base de Datos (DBMS) MS. ACCESS 2003, este último proporciona un contorno eficiente para facilitar la captura, almacenamiento, recuperación de los datos y manipulación de la información de la Base de Datos, así como para vincular toda la información mediante parámetros definidos de acceso; estos componentes son indispensables para el desarrollo del Sistema de Información.

➡ Recursos de Hardware

Comprende a los principales dispositivos físicos para el funcionamiento del sistema de información:

- a) Los sistemas de computador, que se componen de las unidades de procesamiento central que contienen microprocesadores, dentro de la institución se dispone de equipos computacionales en cada puesto de trabajo, por lo que no se precisa la instalación de nuevos equipos.
- b) Los periféricos del computador, que son dispositivos como el teclado para la entrada de datos, una pantalla o impresora para la salida de información. Así también los equipos computacionales cuentan con la instalación de estos dispositivos.

Para la utilización del nuevo Sistema de Información se necesita cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:



CUADRO N° 3
REQUISITOS DE HARDWARE

COMPONENTES	REQUISITOS MÍNIMOS
Equipo y Procesador	PC Intel Pentium 233 Megahertz (MHz) o procesador superior. Se recomienda Pentium III.
Memoria	128 Megabytes (MB) de RAM o superior
Disco Rígido	180 MB de espacio disponible en el disco rígido.
Unidades de Disco	Se requiere de una unidad de CD-ROM.
Monitor	Un monitor Super VGA (800x600) o monitor con una resolución superior.
Dispositivo Señalador	Microsoft Mouse o compatible.

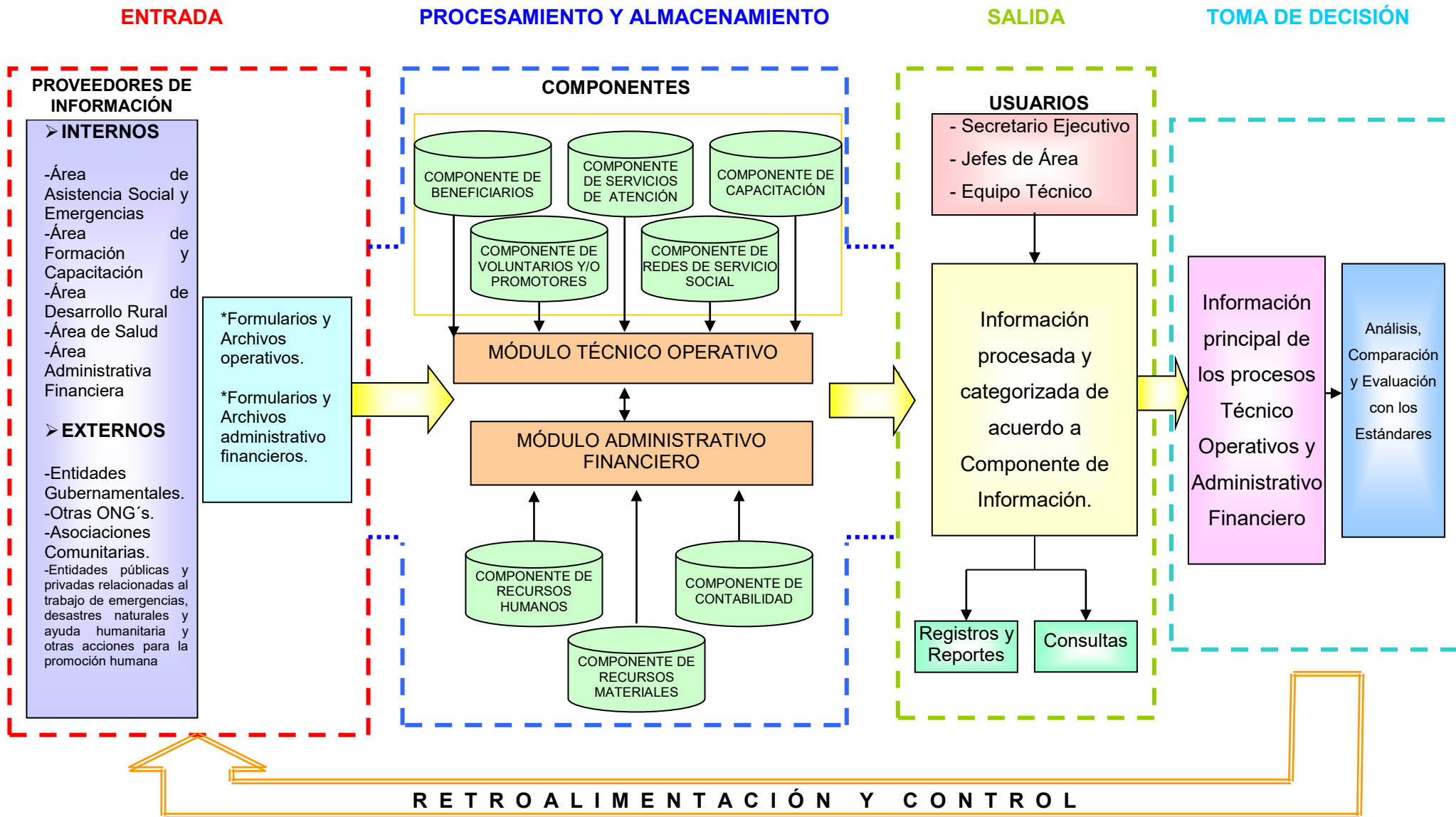
Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los requerimientos mínimos de Hardware para Sistemas Access.

La institución actualmente tiene disponible equipos de computación que cumplen con las características anteriormente descritas.

En base a estos recursos se ha generado la Estructura del Sistema de Información que se presenta en la siguiente página:



FIGURA N° 6 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA PASTORAL SOCIAL CARITAS ARQUIDIOCESANA LA PAZ (PSCLP)



Fuente: Elaboración Propia



CUADRO N° 4 RESUMEN DE LAS FUNCIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

ACTIVIDAD MÓDULO	ENTRADA	PROCESAMIENTO	ALMACENAMIENTO	SALIDA
MÓDULO TÉCNICO OPERATIVO	Datos de Proyectos.		Código de Proyecto, Nombre del Proyecto, Período del Proyecto, Responsable, Características y Observaciones.	✓ Reportes por Periodos de tiempo.
	Datos de Pastorales Sociales Parroquiales.	✓ Clave de seguridad para ingresar al sistema	Código, Nombre de la Pastoral Social Parroquial, Nombre del Responsable, Dirección, Teléfono, N° de Voluntarios (Nuevos, Activos, Pasivos y Deserciones) y Servicios prestados.	✓ Reportes Estadísticos.
	Datos de Beneficiarios.	✓ Realizar el cálculo de intervenciones (por procedencia, categoría, servicio prestado, etc.)	Datos Generales, Situación General de Habitabilidad, Valoración Socioeconómica y Seguimiento.	✓ Informe de proyectos y los diferentes Servicios de Atención.
	Servicios de Atención.	✓ Cálculo de los Costos de los Talleres de Capacitación que realizan las áreas.	Código del Servicio, Categoría del Servicio, Nombre del Servicio, Características y Observaciones.	✓ Informe General de Beneficiarios atendidos (por procedencia, categoría, servicio prestado, etc.).
	Capacitación.		Código del Taller, Nombre del Taller, Lugar de Desarrollo, Fecha del Taller, Tema del Taller, Horas de Trabajo, Responsables del Taller, Participantes y Costos (Materiales, Recursos Humanos, Refrigerios).	✓ Informe del estado de los casos atendidos.
	Redes de Servicio Social.		Código de Organización, Nombre de la Organización, Dirección, Teléfono, Persona de Contacto, Tipo Servicio que presta, Forma de Coordinación.	✓ Informe de Pastorales Sociales Parroquiales, Redes de Servicio Social y Voluntarios y/o Promotores.
	Voluntarios y/o Promotores.		Datos Generales, Tiempo de Permanencia, Área de Trabajo.	✓ Informe respecto a los Talleres de Capacitación.
MÓDULO ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Datos de Recursos Humanos	Clasificación, Organización de la Información Individual del Personal de la Institución	Datos de Registro de Personal, Remuneración, Promoción y Capacitación y Evaluación del Desempeño	Informes y Estadísticas del personal activo,
	Datos Contables	Cálculo de los procesos Contables	Datos de las Transacciones Contables y Comprobantes	Informe de las transacciones Contables
	Datos de Recursos Materiales: (Instalaciones, Equipamiento e Infraestructura).	Clasificación y Organización de los Recursos Materiales	Datos de los Recursos Materiales existentes	Informe de los Recursos Materiales por categoría.

Fuente: Elaboración Propia

7.11.1.2. ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El Sistema de Información de la Institución tiene que ver con la información resumida y clasificada asegurándose que los Jefes de Área y



Secretario Ejecutivo reciban una variedad de informes y presentaciones que respalden gran parte de sus necesidades de Toma de Decisiones logrando el fortalecimiento de la interrelación. A continuación se presentan las actividades principales definidas para el Sistema de Información:

7.11.1.2.1. ENTRADA DE LA INFORMACIÓN:

En este proceso se ingresa los datos Operativos y Administrativos–Financieros de forma manual para alimentar al sistema, los mismos que han sido validados con anterioridad constatando que cumplen con los requisitos para su registro pues todos estos datos conducen a la obtención de reportes correspondientes a periodos. Estos datos son proporcionados en forma directa por los mecanismos e instrumentos que emplean las áreas.

7.11.1.2.1.1. Proveedores de Información:

Son quienes directamente proporcionarán información de interés al sistema, a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de las áreas de la Institución; así también indirectamente se halla la presencia de proveedores externos de información que alimentan al sistema.

Estos proveedores están constituidos esencialmente por:

Internos:

- ✿ *Área de Asistencia Social y Emergencias.*
- ✿ *Área de Formación y Capacitación.*
- ✿ *Área de Desarrollo Rural.*
- ✿ *Área de Salud.*
- ✿ *Área Administrativa-Financiera.*



Externos:

- ✿ *Entidades Gubernamentales.*
- ✿ *Otras ONG's.*
- ✿ *Asociaciones Comunitarias.*
- ✿ *Entidades públicas y privadas relacionadas al trabajo de emergencias, desastres naturales y ayuda humanitaria y otras acciones para la promoción humana.*

7.11.1.2.1.2. Vía de Ingreso:

La información ingresa por dos vías: interna y externa.

Interna: Por medio de las diferentes áreas quienes reciben o capturan la información mediante entrevistas e instrumentos y mecanismos de coordinación y control.

Externa: Por medio de las instituciones y entidades públicas y privadas con las que se relaciona la Pastoral Social Caritas Arquidiocesana La Paz, quienes envían información general básica.

7.11.1.2.1.3. Frecuencia de ingreso de la información:

Debido a que la frecuencia de ingreso de la información a la institución es constante, el Sistema de Información es alimentado de la misma manera no estableciendo un tiempo concreto.



7.11.1.2.2. PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

Permite la transformación de datos fuente en información estructurada que puede ser utilizada para la toma de decisiones, según actividades:

☀ **Análisis de la Información:** El proceso de análisis de la información consiste en la revisión y comparación de los datos ingresados al sistema con los instrumentos de registro de información que utilizan las diferentes áreas para que de esta forma se cumplan con los requisitos solicitados por parte del mismo; así los datos que ingresan al sistema están disponibles para ser organizados, sintetizados y transformados posteriormente en informes dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios, creando así un producto que soporte directamente la toma de decisiones.

☀ **Validación de la Información:** La Validación de la información es el proceso que cumple el sistema confirmando que los valores que se especifican, son compatibles con las restricciones establecidas dentro del esquema del conjunto de datos, cuyo objetivo es asegurar automáticamente la calidad de la información de acuerdo a las reglas ya determinadas en el diseño.

☀ **Clasificación de la Información:** Los datos que ingresan al sistema requieren de una clasificación que ha sido establecida de acuerdo a criterios especificados en el diseño, por tanto la agrupación de los elementos de información esta de acuerdo a las listas de campos que ayudarán a acelerar el desempeño de la



base de datos grabando la información clasificada a medida que sea almacenada, de manera que se optimice el valor informativo y reduzca el tiempo requerido cuando se solicita un reporte o un producto como un registro impreso. Esta clasificación también será útil para realizar alguna búsqueda de información relevante.

✿ **Almacenamiento de la Información:** Una vez clasificada la información es almacenada en una base de datos que permite dar seguimiento al comportamiento de los componentes informacionales y consolidar los datos para transformarlos en informes. Los datos son almacenados en el sistema y es accesible a todos los usuarios identificados a través de un código de acceso.

✿ **Actualización de la Información:** El sistema permite la actualización de información para renovar el contenido del registro ya sea para corregir incidencias o errores, para incluir nuevos registros, eliminar a los que no tengan razón de estar ocupando el soporte y realizar consultas para conocer el contenido de uno o más registros; esta actividad contribuye a la mejor utilización de los recursos asignados.

En estos procesos el nuevo sistema tiene la capacidad de efectuar cálculos de acuerdo a la secuencia de operaciones preestablecidas en el diseño, éstos se efectúan con datos introducidos recientemente o datos ya almacenados. Esta actividad admite la transformación de datos fuente en información que se utilice para la toma de decisiones.

De acuerdo a las características del sistema, se hace necesaria la utilización de herramientas que coadyuven al tratamiento de la



información como lo son las Bases de Datos que están representadas por una estructura determinada; a través del registro y organización del conjunto de datos que permite recordar la información guardada en el proceso anterior y almacenada en archivos, que son procesados logrando que se complementen con el principio de no duplicidad de datos, proporcionando información estructurada para las diferentes áreas de acuerdo a los requerimientos.

El acceso a la base de datos también es controlado por un mecanismo de seguridad, donde el usuario que quiera acceder al sistema debe suministrar el código correspondiente para que el sistema la valide y pueda ingresar al mismo.

7.11.1.2.2.1. MÓDULOS DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Para la comprensión del sistema de Información se identificó los principales módulos de información que integrarán al Sistema de Información estableciendo sus características y reconociendo sus funciones:

7.11.1.2.2.1.1. MÓDULO TÉCNICO OPERATIVO:

Este módulo permite registrar información proveniente de las áreas operativas constituida por todos aquellos componentes que forman parte de las actividades, acciones y procesos directamente relacionados con los programas de producción de los servicios institucionales para la promoción humana, y así posteriormente darles un tratamiento.



En consecuencia este módulo pretende apoyar y agilizar la elaboración de los productos de información como reportes, informes y datos estadísticos a través de la base de datos.

En este sentido se involucra a los siguientes componentes de información:

✚ **Componente de Beneficiarios:** Este componente esta constituido por los diferentes grupos de beneficiarios relacionados a la prestación de servicios, partiendo del itinerario se registra, procesa y almacena la información concerniente a las siguientes fases:

- ✓ *Acogida y Asesoramiento:* Durante el cual se realiza previamente una serie de entrevistas, diagnosticando la situación de la persona, posteriormente se efectúa la valoración de su problema y se le facilita información.
- ✓ *Plan de Trabajo Individualizado:* En el que se parte de los aspectos vivenciales de las personas, sus necesidades que deben ser satisfechas por la Pastoral Social Cáritas-Arquidiócesana La Paz, su entorno y sus propios recursos, se concreta su compromiso con el proceso estableciendo acciones determinadas.
- ✓ *Dispositivos de Intervención:* Estos distintos dispositivos están establecidos en las diferentes áreas, los cuales se eligen orientándolos a solucionar las necesidades así también se determinan los recursos necesarios; y se registran las actividades que se llevan a cabo para su posterior seguimiento.
- ✓ *Cierre y Valoración:* Permite evaluar los cambios experimentados por el beneficiario durante el proceso.



✚ **Componente de Servicios de Atención:** Complementario al anterior punto, los Servicios de Atención están clasificados en los siguientes modelos de intervención:

- ✓ Asistencia Humanitaria: Este tipo de intervención está dirigida particularmente a la población afectada por emergencias, mediante atención a emergencias; evaluación y reparación de daños producidos por emergencias; coordinación con otras organizaciones para la canalización de ayuda y apoyo en servicios de rehabilitación.
- ✓ Asistencia Social: Por otra parte, este va encaminada a la población necesitada, mediante atención humanitaria a la comunidad, dotación de equipamiento y medicamentos, servicios de salud gratuitos en establecimientos de salud.
- ✓ Asistencia Técnica: De forma general, los destinatarios son las entidades e instancias que trabajan en el desarrollo productivo; en emergencias y en desarrollo ciudadano. Brindando asesoramiento estratégico, evaluación de daños, análisis de necesidades en comunidades afectadas por emergencias, apoyo a la producción y comercialización; y apoyo en la generación de programas.

✚ **Componente de Capacitación:** Esta orientado a formar y capacitar a diferentes grupos de personas, instancias y organizaciones de la iglesia y organizaciones sociales mediante el acompañamiento en actividades e incluyendo la transferencia de información y conocimiento de fortalecimiento



de los procesos, datos que son registrados para su tratamiento.

✚ **Componente de Voluntarios y/o Promotores:** Este componente tiene gran importancia debido a la colaboración de estas personas en la ejecución de los proyectos y actividades, por lo cual se ha visto conveniente formarlo parte de la estructura del sistema de información teniendo información básica del voluntario y/o promotor, la adquisición de formación e información para las tareas a realizar; así también la información correspondiente a las diferentes actividades que realizan como: la investigación de una determinada situación, territorio o comunidad, Acción solidaria de apoyo, Prevención, Integración y reinserción, Acompañamiento, Desarrollo social y mediación institucional, Sensibilización y denuncia social.

✚ **Componente de Redes de Servicio Social:** A través de las Redes de Servicio Social se promueve el desarrollo de servicios para mejorar el funcionamiento y el bienestar de los sectores meta; por este motivo se registra la información básica de las redes de servicio social con las cuales se coordina y de las instituciones que la conforman, los servicios que brindan, casos remitidos y forma de coordinación.

7.11.1.2.2.1.2. MÓDULO ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

Tiene como función principal apoyar el proceso de gestión de la institución que esta vinculada a cada uno de los grandes tipos de recursos involucrados en el proceso organizacional, como son:



✚ **Componente de Recursos Humanos:** Referida a las personas profesionales o voluntarios que trabajan en la institución. Dentro de este componente se ingresan al sistema los datos relevantes correspondientes a la Selección y Registro de Personal, Remuneración, Promoción y Capacitación, y Evaluación del Desempeño.

✚ **Componente de Contabilidad:** Permite registrar la información contable de la institución admitiendo un adecuado control presupuestario que se ocupa de los recursos financieros, de manera que sea posible hacer seguimiento así como el de realizar informes preliminares. También logra mantener un registro automatizado de las cuentas correspondientes.

✚ **Componente de Recursos Materiales:** (Instalaciones, Equipamiento e Infraestructura) En función a la importancia relativa que tiene para la institución los recursos materiales, se desarrollo este componente orientado a velar por el adecuado manejo de dichos recursos y tratamiento que tiene lugar en la utilización, mantenimiento, almacenamiento, distribución y eliminación. El sistema ingresa información de los recursos físicos para posteriormente realizar consultas y generar reportes respectivos.

7.11.1.2.3. SALIDA DE LA INFORMACIÓN:

Las salidas se refieren a reportes, datos a pantalla y mensajes de error, también se definen como datos o información de control.



Mediante esta actividad se obtiene información procesada como ser reportes, estadísticas e informes para las diferentes áreas. Así también, se realizan consultas y se emiten reportes respectivos.

✿ **Consultas de Usuario:** Es una entrada interactiva que resulta de la generación de algún tipo de respuesta en forma de salida interactiva, se cuenta cada petición por separado. También se define como una combinación de entradas y salidas como lo que resulta en la recuperación de la información pudiendo ser generado por el usuario, como ser listados de transacciones registradas en el sistema.

Toma de decisiones: los anteriores procesos del sistema permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones lo que hace posible que un tomador de decisiones genere información a partir de los datos obtenidos mediante el sistema.

7.12.DISEÑO DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN

Se diseñó los diagramas de flujo de información, en ellos se presentan de forma gráfica la secuencia que siguen las operaciones de los procesos y procedimientos, es decir, la entrada, proceso y salida de datos e información generada y la manera de ejecutar cada tarea. También se muestra la ejecución de cada trabajo desde que se origina hasta que se archiva la información y está representada mediante símbolos convencionales.

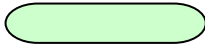

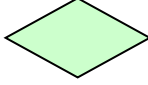
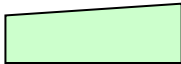
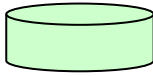
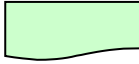
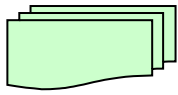


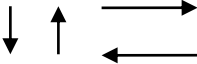
7.12.1. SIMBOLOGÍA UTILIZADA

Para la elaboración de los diagramas de flujos, se utiliza la simbología de la norma A.N.S.I. (American National Standard Institute), añadiendo algunos

símbolos según requerimientos del diseño de flujos de información del sistema de información propuesto, a continuación se describe la misma:

7.12.2. SIMBOLOGÍA APLICADA AL DISEÑO DE FLUJOS DE INFORMACIÓN

CUADRO N° 5 SIMBOLOGÍA UTILIZADA

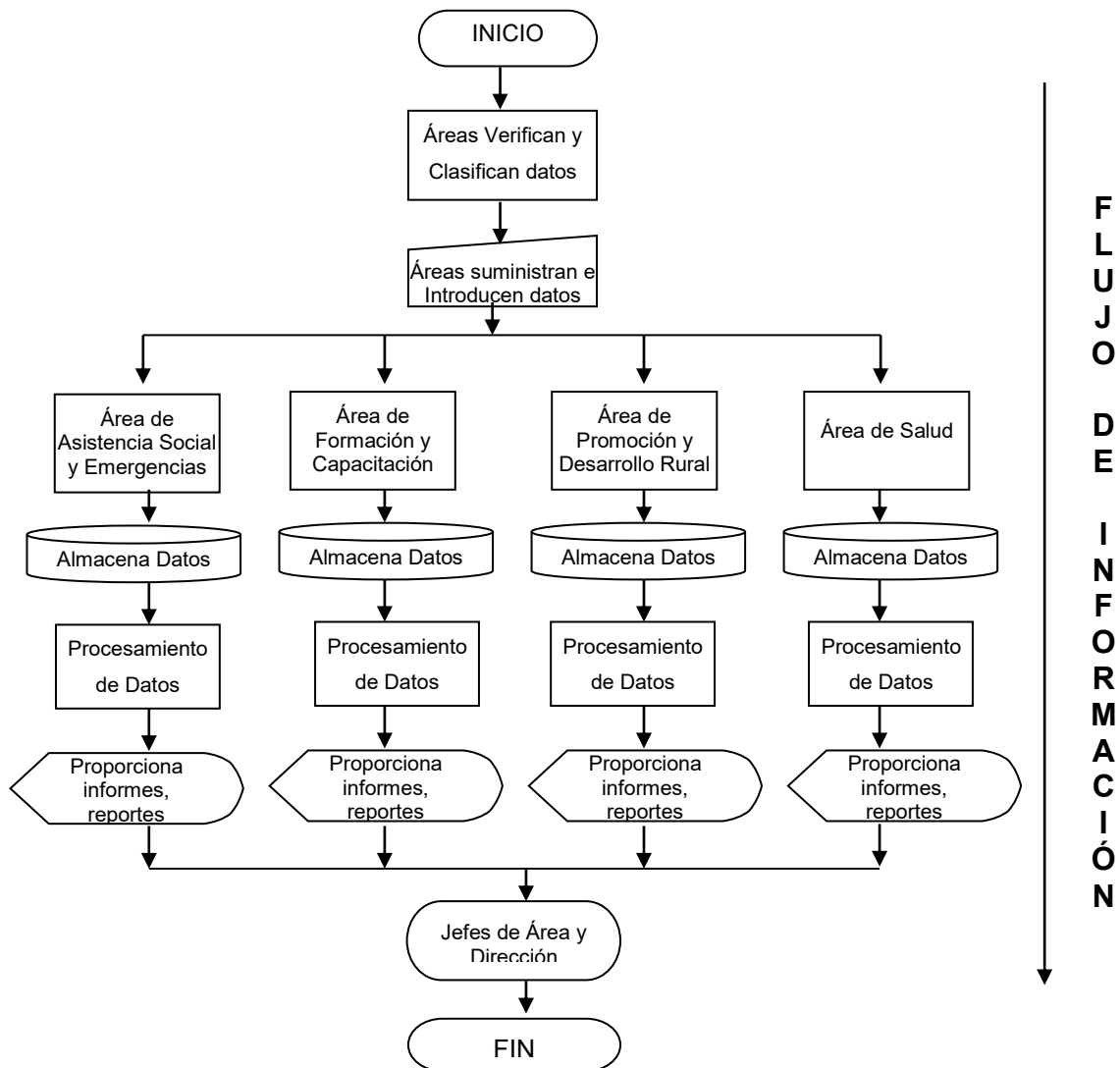
SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o término	Representa el inicio o fin del proceso o actividad.
	Operación	Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo en son posibles varias alternativas o caminos disponibles.
	Teclado en línea	Entrada de datos por computadora.
	Base de Datos	Almacenamiento automático de datos e información en la Base de Datos del Sistema.
	Documento	Representa la Salida de cualquier documento, formulario, informes, papeletas, etc.
	Documento múltiple	Representa la salida de varios documentos físicos copias del mismo.
	Archivo físico	Representa el archivo de documentos físicos.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra página.
	Dirección de flujo o línea de unión	Conecta los símbolos señalados el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

FUENTE: Elaboración propia, en base a la Norma ANSI (American National Standard Institute)

7.12.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN

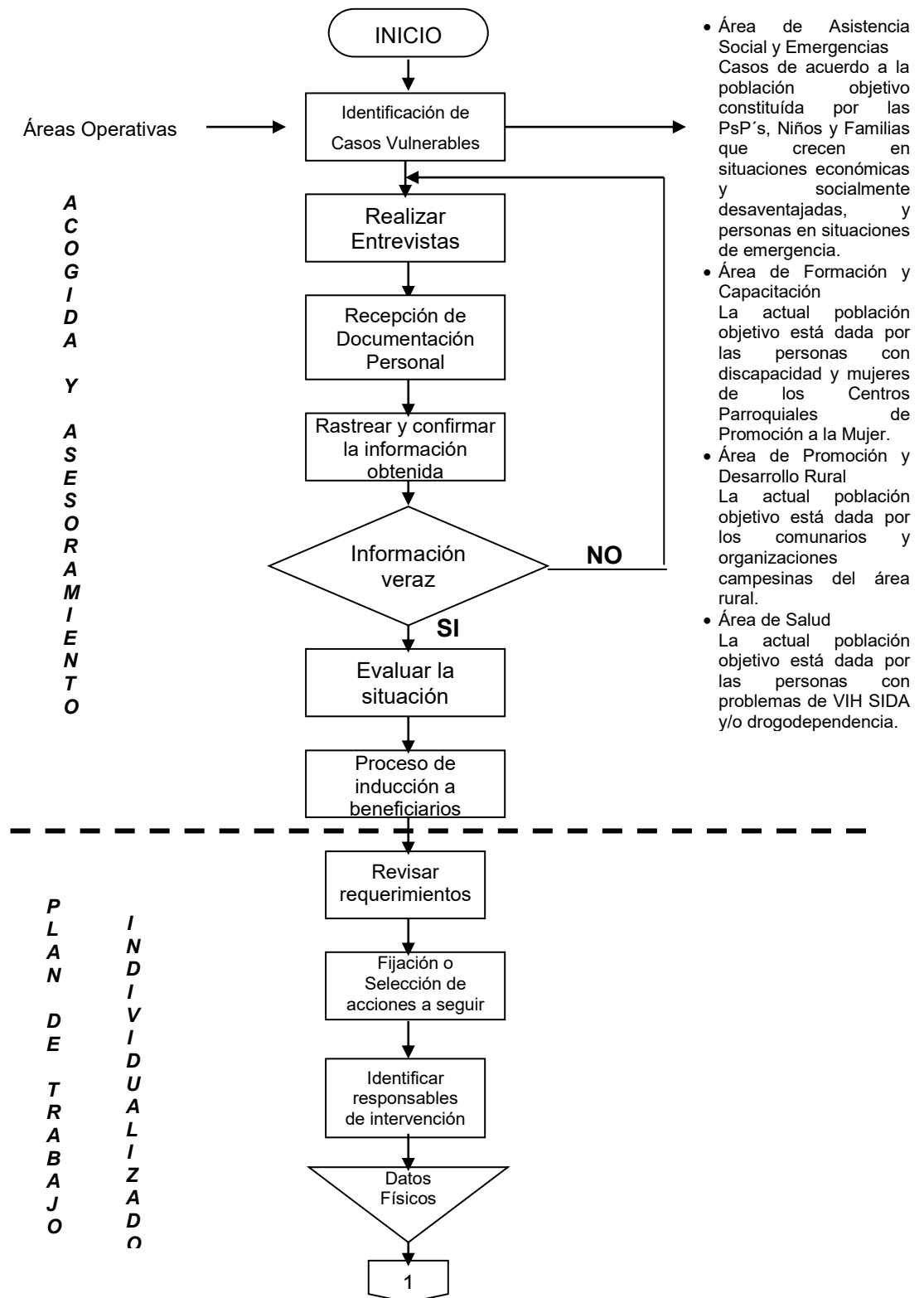
A continuación se muestra el Flujo de Información propuesto para la institución:

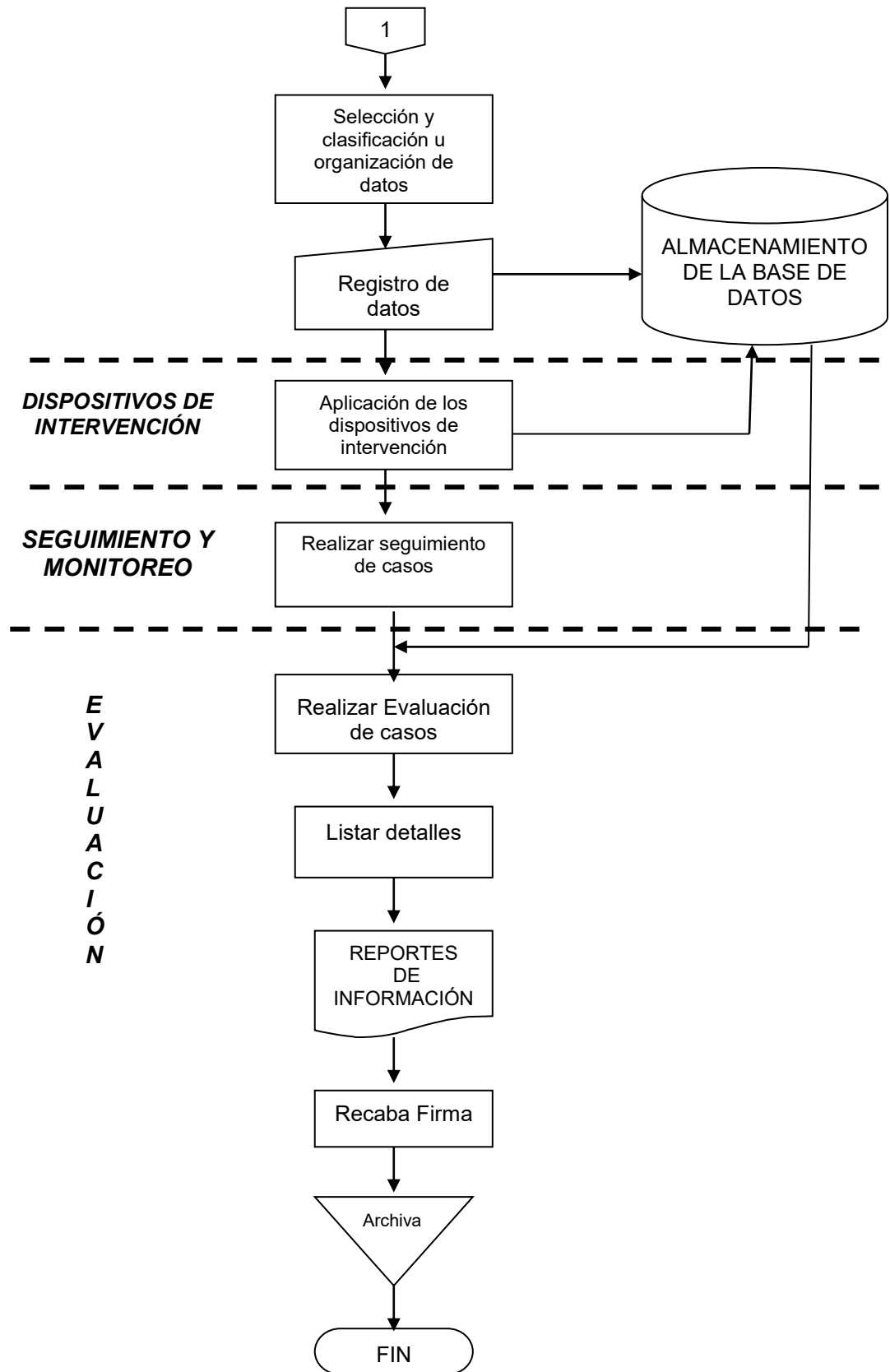
FLUJO DE INFORMACIÓN DE LA PASTORAL SOCIAL CARITAS ARQUIDIOCESANA LA PAZ



FUENTE: *Elaboración propia*

Seguidamente se muestra un ejemplo de la representación gráfica del procedimiento de información de las áreas operativas pertenecientes a la Pastoral Social Caritas-Arquidiócesana La Paz:



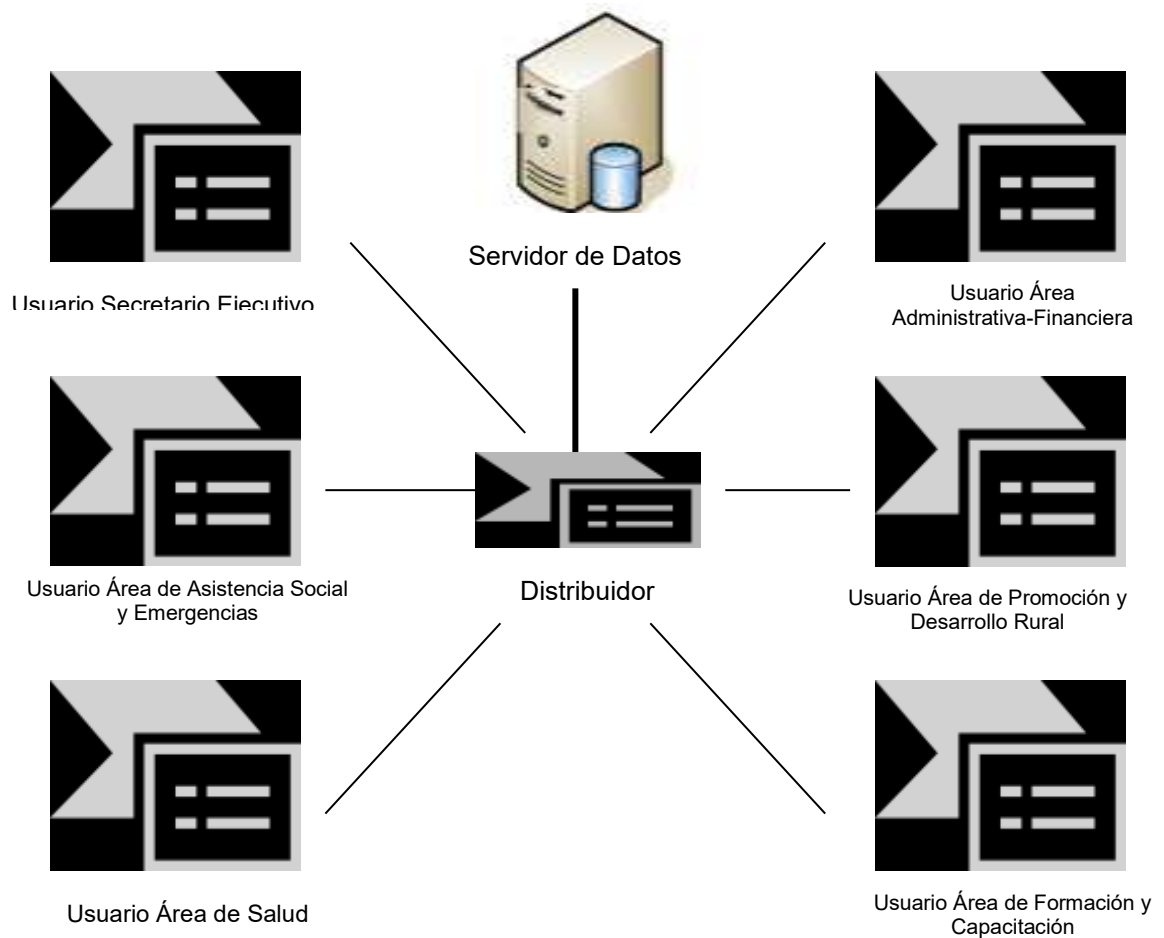


FUENTE: Elaboración propia

7.13. ESTRUCTURA FÍSICA DEL SISTEMA

La conexión del Nuevo Sistema de Información es mediante una Red Estrella, que va a permitir conectar a los usuarios, ajustándose convenientemente a los requerimientos de la Pastoral Social Caritas-Arquidiócesana La Paz.

FIGURA Nº 7 ESTRUCTURA FÍSICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN



FUENTE: *Elaboración propia*

7.14. RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

A continuación se muestra un listado con los beneficios que obtiene la institución a partir de la implantación del sistema:

CUADRO N° 6 RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS

BENEFICIOS QUE BRINDA EL SISTEMA	CARACTERÍSTICAS
Actualización de la Información	El sistema accederá a una Base de Datos donde la información es actualizada en el momento que el usuario lo requiera.
Agilización de la Información	El sistema mejorará y agilizará los procesos manuales puesto que automatiza la generación de datos para la toma de decisiones.
Confidencialidad de la Información	Para el acceso al sistema el usuario debe estar registrado en el sistema como un código que es generado por el sistema cuya contraseña debe ser introducida por el usuario.
Reportes de las actividades	Una vez iniciado los proyectos, los reportes se generan de manera inmediata con el ingreso de datos al sistema de acuerdo a los formatos de informes y reportes personalizados presentados en los tiempos establecidos y de acuerdo a las necesidades de las áreas de la institución.

FUENTE: *Elaboración propia*

7.15. DISEÑOS DE INTERFAZ

A continuación se realiza la presentación de algunas de las interfaces del Sistema de Información para la Pastoral Social Caritas-Arquidiocesana La Paz las demás interfaces se incorporan en los ANEXOS, en los que se visualiza las pantallas de los módulos, la información que contienen y las funciones que cumplen.

➡ COMO INGRESAR AL SISTEMA:

En la pantalla de la figura se muestra la ventana principal que une los dos módulos, donde el usuario debe seleccionar a que sistema desea ingresar:

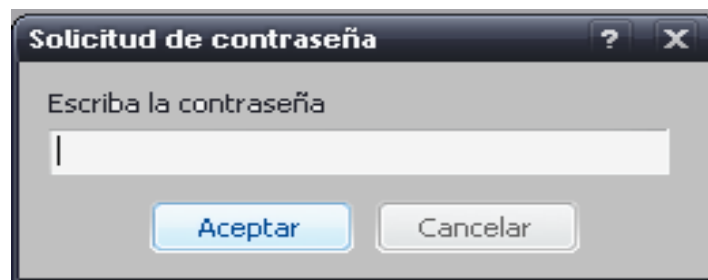
FIGURA N° 8 Ventana principal del Sistema de Información



FUENTE: *Elaboración propia*

Para poder ingresar al sistema se debe ingresar el código correspondiente a una contraseña determinada en el sistema que es asignada de acuerdo a lo establecido en el diseño del sistema, ésta permite mostrar el menú de opciones en el cual se muestra diferentes comandos para ingresar a los componentes correspondientes:

FIGURA N° 9 Ventana de Solicitud de Contraseña para ingresar al Sistema



FUENTE: Elaboración propia

A continuación se muestra la ventana principal del Módulo Técnico Operativo donde el usuario debe seleccionar el componente de información con el cual desea realizar operaciones:

FIGURA N° 10 Ventana del Módulo Técnico Operativo



FUENTE: Elaboración propia

➔ **BENEFICIARIOS:**

En la siguiente figura se observa la introducción de información básica del componente seleccionado que es el de Beneficiarios:

FIGURA N° 11 Ventanas del Componente de Información de Beneficiarios en sus distintas etapas

I. DATOS GENERALES

CI	990427	Sexo	Masculino
Nombre	Diego Esteva	Edad	6
Apellido	Jose Chirve	Estado Civil	Soltero(a)
Fecha de Nacimiento	09/05/2003	Domicilio	Ran Autopista Calle 276 115
Grado de Instrucción	5º de Primaria	Ingresos	
Ocupación	Estudiante	Fecha de Entrevista	11/03/2009
Problema o Solicitud	Natural Escolar	Servicio Prestado	Asistencia humanitaria
Referido por	Familia de Nazaret	Nombre del Servicio	Subservicio
Atendido Por		Otros Servicios	
Proyecto			

II. SITUACIÓN ACTUAL DE HABITABILIDAD

Vivienda	Servicio	Tipo de Construcción
<input type="checkbox"/> Algodón	<input checked="" type="checkbox"/> Luz	<input checked="" type="checkbox"/> Adobe
<input type="checkbox"/> Antaresco	<input checked="" type="checkbox"/> Agua	<input type="checkbox"/> Cemento
<input checked="" type="checkbox"/> Ciénaga	<input checked="" type="checkbox"/> Abastecido	<input type="checkbox"/> Ladrillo
<input type="checkbox"/> Culebra	<input type="checkbox"/> Teléfono	<input type="checkbox"/> Tierra
<input type="checkbox"/> Frase	<input type="checkbox"/> Otros	<input checked="" type="checkbox"/> Madera

Tipo Vivienda: Habitaciones sueltas
Características de Habitabilidad: Regular

III. VALORACIÓN SOCIOECONÓMICA

Prestaje	2%
Categoría	3
Apoyo proyecto	\$ 162.00
Aporte Parroquial	\$ 0.00
Aporte Beneficiario	\$ 0.00
Aporte Instituciones	\$ 0.00
Aporte Local	0

IV. SEGUIMIENTO

Acción de Seguimiento: Fecha Seguimiento:

Estado: Observación Seguimiento:

Fecha	observaciones	estado	ci	acciones de seguimiento

Registro: 1 de 1 de 1

Botones: **REGISTRAR**, **AGREGAR NUEVO REGISTRO**, **ELIMINAR**, **ACTUALIZAR**, **REPORTES**, **ESTADÍSTICAS**, **SALIR**

FUENTE: Elaboración propia

➔ **REPORTES:**

En las siguientes figuras se observa los resultados o reportes que emite el sistema, que son de dos tipos:

- Reportes Generales que presentan resultados globales que son orientados al Secretario Ejecutivo y Jefes de Área; por ejemplo de Total de Beneficiarios atendidos por área, por Servicio, Total de recursos destinados a pastorales, proyectos, Total de cursos de capacitación por área, etc.
- Listas que presentan detalles de los casos atendidos que son principalmente para los Equipos Técnicos que les permite dar seguimiento individual de los beneficiarios.

FIGURA N° 12 Ventana de reportes que emite

PASTORAL SOCIAL CARITAS-ARQUIDIOCESANA LA PAZ

ÁREA: ASISTENCIA SOCIAL Y EMERGENCIAS

LISTA DE BENEFICIARIOS
2do. Trimestre 2009 (Abril-Junio)

Fecha	Nombre	Apellidos	Edad	Estado Civil	Ciclo de Instrucción	Ocupación	Domicilio	Financia Personal				Financia Proyecto				Categoría	Problema o necesidad	Ayuda Proyecto	Ayuda Local	Referido por
								A	L	A	P	A	L	A	P					
22/01/2009	Alisa Inés	Mamani Guispe	38	Viuda(s)	Bachiller	Empleado	Zona Rosal Norte N° 1038 Villa El Carmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C	Apoyo para Gastos de Ovejas	385.00	260.00 €	Cirilo Paredes		
22/01/2009	Benda	Valquez Mamani	48	Separada	Analfabeta	Estruena 5 Mesas	Abra Ojuni Av. 9 de Abril N° 238	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	A	Apoyo para sanidos médicos	800.00	9.200.20 €	Carla Motta		
26/01/2009	Rosalinda	Mamani Huaygua	9	Soltero(s)	5° de Primaria	Estudiante	Achachicota Av. Julio Morilla N° 1299	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C	Apoyo para atención salud	480.00	3.070.50 €	Fabrizio Maza		
26/01/2009	Illa	Choque Calle	22	Soltero(s)	Bachiller	Meta Café	Chuquiaguilla Calle 4 N° 6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	B	Apoyo Gastos Ovejas	640.00	1.031.20 €	Cirilo Paredes		
26/01/2009	Makina	Fuentes Palli	36	Soltero(s)	Bachiller	Estuena 46 Mesas	Vial Copacabana Zona Escobar Ulla	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	B	Apoyo para alta médica	320.00	0.80 €	Copacabana		
02/02/2009	Franco	Yura Pety	28	Soltero(s)	1° de Secundaria	Estudiante	Faja Taraguá Calle Francisco Suazo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	B	Apoyo para Material Domicilio	640.00	875.20 €	Diego José Ordoñez		

Página: 1/1

Preparado

MAVUS SUR

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA N° 13 Ventana de Total de Casos Atendidos por Categoría

PASTORAL SOCIAL CARITAS-ARQUIDIOCESANA LA PAZ

ÁREA: ASISTENCIA SOCIAL Y EMERGENCIAS

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS POR CATEGORÍA
2do. Trimestre 2009 (Abril-Junio)

Nombre de la PSP	A	B	C	D	TOTAL CASOS
Apóstol Santiago		1			1
Ascensión del Señor		9	4		13
Asunción		5	5	1	11
Copacabana	1	3	3		7
Cristo Redentor	1	15	5		21
Domingo Savio		10	2		12
El Rosario		4	6		10
El Salvador		9	1		10
Espíritu Santo		2	2		4
Familia de Nazaret		9	5		14
Fátima		6	4		10
Fátima	1	6	1		8
Hospital Juan XXIII		1			1
Inmaculada Concepción	2	4	1		7

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA N° 14 Total de Casos Atendidos por Tipo de Servicio Prestado

PASTORAL SOCIAL CARITAS-ARQUIDIOCESANA LA PAZ

ÁREA: ASISTENCIA SOCIAL Y EMERGENCIAS

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS POR TIPO DE SERVICIO
2do. Trimestre 2009 (Abril-Junio)

Nombre de la PSP	SALUD	EDUCACIÓN	TOTAL
Apóstol Santiago	1		1
Ascensión del Señor	2	11	13
Asunción	3	8	11
Copacabana	4	3	7
Cristo Redentor	10	11	21
Domingo Savio	2	10	12
El Rosario		10	10
El Salvador	1	9	10
Espíritu Santo	1	3	4
Familia de Nazaret	2	12	14
Fátima	2	8	10
Fátima	6	2	8
Hospital Juan XXIII	1		1
Inmaculada Concepción	1	6	7
Kupini	1	4	5
Pastoral Social Caritas Cor	1		1

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA N° 15 Total de Aporte Local por PSP

PASTORAL SOCIAL CARITAS-ARQUIDIOCESANA LA PAZ

ÁREA: ASISTENCIA SOCIAL Y EMERGENCIAS

TOTAL APORTE LOCAL POR PSP
2do. Trimestre 2009 (Abril-Junio)

<i>Nombre de la Pastoral Social Parroquial</i>	<i>Total Aporte Local</i>
Apóstol Santiago	0,00 €
Ascensión del Señor	435,30 €
Asunción	1.828,00 €
Copacabana	973,00 €
Cristo Redentor	8.986,90 €
Domingo Savio	1.235,80 €
El Rosario	0,00 €
El Salvador	2.499,60 €
Espíritu Santo	10,00 €
Familia de Nazaret	3.076,90 €
Fátima	510,00 €
Fátima	2.246,20 €
Hospital Juan XXIII	4.360,00 €
Inmaculada Concepción	0,00 €

Página: 1
Preparado

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA N° 16 Total de Aporte del Proyecto por PSP

PASTORAL SOCIAL CARITAS-ARQUIDIOCESANA LA PAZ

ÁREA: ASISTENCIA SOCIAL Y EMERGENCIAS

TOTAL APORTE DEL PROYECTO POR PSP
2do. Trimestre 2009 (Abril-Junio)

<i>Nombre de la PSP</i>	<i>Total Aporte Proyecto</i>
Apóstol Santiago	640,00 €
Ascensión del Señor	2.200,00 €
Asunción	2.221,00 €
Copacabana	2.200,00 €
Cristo Redentor	6.465,00 €
Domingo Savio	2.800,00 €
El Rosario	1.360,00 €
El Salvador	1.720,00 €
Espíritu Santo	450,00 €
Familia de Nazaret	2.560,00 €
Fátima	2.080,00 €
Fátima	3.600,00 €
Hospital Juan XXIII	640,00 €
Inmaculada Concepción	1.760,00 €

Página: 1
Preparado

FUENTE: Elaboración propia
FIGURA N° 17 Total del Costo de los Talleres de Capacitación

FUENTE: Elaboración propia

7.16. IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Esta es la última etapa del desarrollo del Sistema de Información, luego de haber analizado y realizado un diseño previo lo que se definió consecutivamente fue el establecimiento de un plan de implantación, el cual permitió poner en ejecución el trabajo desarrollado de acuerdo al siguiente cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	TIEMPO (Semanas) Año 2009															
	JUNIO		JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE					
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Prueba piloto del sistema por usuarios	■	■	■													
Ajustes al proceso				■	■											
Aprobación de resultados de la prueba						■	■									
Capacitación a usuarios de la información									■	■						
Impresión Final y Difusión de los instrumentos										■						
Conversión al sistema											■	■	■	■		

FUENTE: Elaboración propia



7.16.1. ESTRATEGIA DE IMPLANTACIÓN

Después de diseñada la base de datos y antes de la implantación, se hizo necesario realizarle pruebas para comprobar el funcionamiento de acuerdo a las especificaciones establecidas por los usuarios. Para ello se eligió una estrategia de implantación que permitió introducir los cambios sugeridos, el cual fue la Implantación Piloto, que contempló operaciones cotidianas con datos reales, como la introducción de un conjunto de datos para su procesamiento y después se examinar sus salidas o resultados y de esta forma ejemplificar a los usuarios finales las potencialidades y bondades que brinda el sistema.

Asimismo, la prueba piloto permitió descubrir la incorporación de nuevas necesidades de información, permitiendo desarrollar de manera incremental y evolutiva, pues hasta éste momento no se tenía el sistema completamente desarrollado, ya que la carga de datos fue incremental, y las aplicaciones variaron según las interacciones con los usuarios, es por ello que la implantación piloto se convirtió en una etapa crítica para mostrar el proceso evolutivo del sistema.

Para ello, se escogió un área de estudio de la institución para realizar un ensayo del prototipo y evaluar sus potencialidades, mismo que se llevó a cabo en el Área de Asistencia Social y Emergencias para demostrarle al nivel ejecutivo los beneficios recibidos por el sistema automatizado.

7.16.2. PRUEBA DEL SISTEMA

Como resultado de la determinación de la estrategia de implantación, esta fase comprobó el funcionamiento del Sistema de Información ya diseñado, pero mostrando información para el área de estudio seleccionada. Su propósito fundamental fue el de verificar y ajustar el modelo realizado con la realidad



organizacional. Por otra parte, las pruebas realizadas permitieron identificar errores e incorporar mejoras y nuevos requerimientos para de esa manera garantizar la optimización del sistema e incrementar la productividad organizacional, de manera tal que pueda ser consultada, modificada y sea flexible a cualquier cambio.

7.16.3. CAPACITACIÓN DE USUARIOS

Ya diseñado y probado el Sistema o parte de él según el alcance definido, se ejecutó un plan de capacitación de usuarios potenciales. Dicho plan consistió en la enseñanza del manejo de las herramientas, aplicaciones y módulos elaborados para el sistema por medio de los cuales se extraerá la información necesaria.

Para desarrollar la capacitación al personal que intervendrá, fue necesario tener en cuenta el contenido mínimo que se presentan a continuación:

7.16.3.1. CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN

Con el fin de implantar el sistema se diseñó el contenido requerido para capacitar al personal que intervendrá en el proceso.

- ❖ Objetivo del Sistema
- ❖ Definición de Conceptos Básicos
- ❖ Actividades del Sistema
- ❖ Sistemas automatizados y Sistemas no automatizados
- ❖ Ventajas
- ❖ Otros.



7.16.4. CONVERSIÓN

Esta fase consolida la instalación y puesta en marcha del sistema y el inicio de la operación del sistema por parte de los usuarios de la institución. Asimismo, en esta fase se puso en marcha el sistema en paralelo, usando los dos sistemas de información el nuevo y el antiguo con el objetivo de comparar las mejoras, así como la familiarización de los usuarios con el nuevo sistema en forma periódica no directamente ya que pueden usar ellos los dos sistemas y comparar cuales son las ventajas del nuevo sobre el actual sistema de información.

Aparentemente una vez terminada la etapa de conversión del sistema de información, solo queda brindar mantenimiento al sistema de información dado que los sistemas junto con el ambiente de las empresas experimentan cambios de manera continua y constante, por tal motivo los sistemas de información deben mantenerse siempre al día. En este sentido se puede decir que la implantación es un proceso de constante evolución.

7.16.5. MANTENIMIENTO

El Mantenimiento es la fase donde se vuelve a aplicar los pasos para el desarrollo de un Sistema de Información, pero en el contexto del programa ya elaborado, donde se corrige un error, adapta y mejora el programa en el momento de su funcionamiento.

Para el presente sistema será importante establecer políticas de actualización y mantenimiento, así como de los módulos y componentes del mismo. En cuanto al mantenimiento puede realizarse en base a los siguientes tipos como ser:



- ➔ **Mantenimiento Correctivo:** En el que se corregirán errores cuando los usuarios hayan descubierto algunos defectos e imperfecciones en el Sistema durante su ejecución.

- ➔ **Mantenimiento Adoptivo:** Este puede ocurrir cuando las políticas de la institución sufren alguna modificación o se decide aumentar una unidad o eliminarla, lo cual conlleva a realizar modificaciones de igual manera al sistema.

- ➔ **Mantenimiento Perfectivo:** El Programa esta disponible a agregar nuevas funcionalidades de acuerdo al requerimiento de los usuarios.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Efectuado el presente trabajo dirigido se precisa que este es de mucha utilidad a la Pastoral Social Caritas- Arquidiócesana La Paz, para asegurar la buena gestión y control de la información y un adecuado soporte a la toma de decisiones en las distintas áreas de trabajo. Por tal motivo, se concluye y recomienda:

1. La implantación del nuevo sistema de información fue significativa para la institución puesto que mejoró el tratamiento de la información, contribuyendo a satisfacer las necesidades de los usuarios convirtiéndose en una fuente importante de datos que respaldan la toma de decisiones; y optimizan el tiempo de trabajo del personal, que puede destinar su labor a actividades distintas a la recopilación, integración y sistematización de la información, simplificando las operaciones rutinarias.
2. A medida que se efectuaba el relevamiento de la información se evidenció que para el desarrollo del sistema no era necesaria la contratación de programadores externos ya que se cuenta con la colaboración del área de Formación, Capacitación y Comunicación (FOCACOM) dependiente de la Oficina Nacional CEPAS CÁRITAS, que se encarga de brindar fortalecimiento institucional en el ámbito de sistemas a las jurisdicciones a través de la asistencia y transmisión de instrumentos y herramientas de gestión.
3. El impacto del Sistema de Información se presentó de igual forma en el clima organizacional en aspectos como la mejor facilidad de análisis, consulta y actualización de la información para mejorar el proceso de toma de decisiones y la automatización de procesos.



RECOMENDACIONES

1. Se debe mantener actualizado el sistema propuesto por el presente Trabajo Dirigido a fin de aprovecharlo mejor, pues el apoyo que brinda dicho sistema en el manejo de la información permite mejorar los servicios que se presta, no solo a la población beneficiaria, sino también a los Directivos, Jefes de Área y Personal Técnico mediante la elaboración de productos de información.
2. Con la implantación del Sistema de Información se ha visto necesaria posteriormente la creación del Área de Sistemas en la Caritas La Paz con la finalidad de que se encargue de la administración, el mantenimiento y la generación de nuevos programas que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Información y de la Institución.
3. Es importante que al momento de hacer uso del Sistema de Información se supervise e informe al personal en el uso del sistema, teniendo a disposición los documentos elaborados como el manual de usuario para evitar errores y confusiones al introducir los datos.
4. Se recomienda revisar periódicamente el sistema con la finalidad de actualizarlo mejorarlo o por el contrario obviar pasos innecesarios.



BIBLIOGRAFÍA

DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

- Planificación Estratégica Institucional, Pastoral Social-Cáritas La Paz, La Paz 2001.
- Reglamento Interno Institucional.
- ESTATUTOS, PASTORAL SOCIAL-CÁRITAS ARQUIDIOCESANA LA PAZ
- Plan Estratégico Operativo 2001-2005, Pastoral Social -Cáritas La Paz, La Paz 2002.
- Plan Estratégico, Área de Asistencia Social y Emergencias. 2001-2005, La Paz 2001.
- Plan Estratégico, Área de Formación y Capacitación. 2001-2005, La Paz 2001.
- Plan Estratégico, Área de Promoción y Desarrollo Rural. 2001-2005, La Paz 2001.
- 1ra. Asamblea Nacional Conjunta, Pastoral Social Cáritas, Trinidad – Bolivia, 10 al 13 de Abril de 2000.
- 34 Años - Cáritas Boliviana, Mensaje del Nuncio Apostólico, Mons. Giovanni Tonucci.
- Memoria 40 Aniversario Cáritas Boliviana, 1958 – 1998.
- VIII Asamblea Nacional de Pastoral Social Cáritas, Potosí.
- Memoria de los 30 años de Cáritas Boliviana
- 34 Años - Cáritas Boliviana, Mensaje del Nuncio Apostólico, Mons. Giovanni Tonucci.
- Memoria de los 40 años de Cáritas Boliviana 1958-1988.
- VIII Asamblea Nacional de Pastoral Social Cáritas, Potosí.



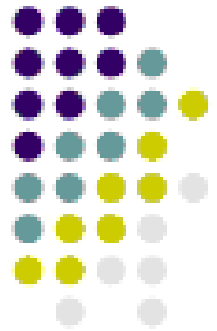
- 1ra. Asamblea Nacional Conjunta, Pastoral Social Cáritas, Trinidad – Bolivia, 10 al 13 de Abril de 2000.

LIBROS DE ADMINISTRACIÓN

- JIMÉNEZ, Castro Wilburg. “Introducción a La Teoría Administrativa”. México. Editorial Fondo de Cultura Económica.
- POZO, Navarro Fernando. “Dirección por Sistemas”. Editorial Limusa, España 1948.
- MURDICK, Robert. “Sistemas de Información Administrativa”. 1994.
- CHIAVENATO, Idalberto. “Introducción a la Teoría General de la Administración”, 5ª Edición. McGraw-Hill Interamericana S.A.
- GORDON, Davis. “Sistemas de Información Gerencial”.
- LUCAS, Henry. “Concepto de los Sistemas de Información para la Administración”.
- LAUDON, Kenneth. “Sistemas de Información Gerencial”. Octava Edición 2004. Pearson Educación de México.
- O'BRIEN, James. “Sistemas de Información Gerencial”.
- KENNETH, Laudon. “Administración de Sistema de Información”. 1996.
- JORDÁN, Antonio. “ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS, un enfoque de diagnóstico para las organizaciones”.
- ARANDIA, Saravia Lexin. “Métodos y Técnicas de Investigación y Aprendizaje”. 2da. Edición, 1993. La Paz-Bolivia.
- NAMAKFOROOSH, Mohammad. “Metodología de la Investigación”. Editorial Limusa, S.A. México, 1995.
- HERNÁNDEZ, Roberto. FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. “Metodología de la Investigación” Editorial McGraw-Hill. 4ta. Edición. México, 2007.
- BLANCO, Mario. “Guía para la elaboración de la Tesis de Grado”. La Paz, Agosto de 1995.



ANEXOS





ANEXO 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

ACTIVIDADES	TIEMPO (Semanas)																					
	FEB.		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definición del Diseño del Sistema de Información	■	■																				
Propuesta de prioridades para el Sistema de Información		■	■																			
Determinación de Actividades del Sistema de Información			■	■																		
Diseño de los flujos de Información					■																	
Reunión de presentación de la propuesta del Sistema de Información						■																
Verificación y Aceptación del Diseño Conceptual						■																
Elaboración del Diseño Físico							■	■	■	■												
Presentación del Diseño Físico de datos											■											
Ajustes al Diseño											■	■										
Reunión de Validación de la Base de Datos												■										
Ajuste y Aprobación														■	■							
Establecer un plan de implantación																■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración Propia, Año 2009



ANEXO 2

INTERFACES DE USUARIO

➔ PASTORAL SOCIAL PARROQUIAL:

Al hacer clic en el comando de Pastoral Social Parroquial ingresaremos al siguiente formulario:

FIGURA N° 12 Ventana del Componente referido a Pastoral Social Parroquial

Código	Nombre de la Parroquia	Nombre del responsable	Lugar	Dirección	Teléfono	Número de Vicaria	Servidores	Estado
1	Copacabana		De las Villas					
03	San Antonio de Padua	P. Celso Salas	De las Villas					
11	San José Obispo	P. Juan Adrobar	Gran Poder					
12	Santa Prisca	Infra. Calle De Cristo	Gran Poder					
13	El Salvador	P. Edgar Mesa	Muracochi					
14	Santa María Madre de Dios	P. Antonio Delgado	Muracochi					

Este formulario contiene información de las pastorales que integran a la institución por eso se recomienda llenar los datos solicitados a continuación:

Código: se ingresa el código numeral designado a cada pastoral.

Nombre de la PSP: el nombre de la Pastoral Social Parroquial que desea registrarse.

Nombre del responsable: deberá ser el nombre del párroco o del responsable de la Pastoral Social Parroquial

Vicaria: a que vicaria pertenece la Pastoral teniendo diferentes opciones a elegir
Deberán llenarse también datos como:



Dirección, teléfono de la pastoral social parroquial.

Numero de voluntarios: en el que se debe indicar cuantos voluntarios participan en la pastoral cuantos son activos, pasivos nuevos y cuantas deserciones hay.

Servicios prestados: que servicios presta Pastoral Social Parroquial presente.

.Al ingresar a este formulario debe llenar correctamente y de manera completa los datos que se pide para lograr un resultado óptimo.

➔ SERVICIOS DE ATENCIÓN:

En este formulario se debe llenar información relativa a los servicios que presta la institución.

FIGURA N° 14 Ventana del Componente referido a los Servicios de Atención

Cód	Categoría del Servicio	Nombre del Servicio	Características	Observaciones
1	Asistencia Humanitaria	Salud		
2	Asistencia Humanitaria	Educación		
3	Asistencia Humanitaria	Alimentación		
4	Asistencia Humanitaria	Atención		

Código del servicio: es el código numeral que es designado a cada servicio.

Categoría del servicio: en el que se tiene diferentes opciones a elegir.

Nombre del servicio: el nombre del servicio en cuestión.

Características y Observaciones: detallando las características principales del servicio.



Los botones con los que cuenta este formulario son:

Agregar: este botón nos envía (dirige) a un formulario vacío para que el usuario pueda llenar información nueva.

Guardar: este botón nos da la opción de guardar la información registrada por el usuario.

Actualizar: si existe alguna modificación este botón nos ayudará a actualizar es sistema.

Buscar: este botón permitirá buscar y encontrar formularios de beneficiarios ingresando algún dato relacionado con la persona que se desea encontrar.

Eliminar: este botón nos ayuda a desechar información que no será usada.

Salir: este botón nos trasladará nuevamente al menú de opciones.

➔ VOLUNTARIOS Y/O PROMOTORES:

Deberán llenarse los datos personales del promotor o voluntario del que se registra datos como nombre, fecha de nacimiento, estado civil, edad, sexo, ocupación, grado de instrucción, dirección, pastoral a la que pertenece, el tiempo de permanencia de voluntario y el área de trabajo en el cual colabora.

Este formulario servirá para tener un registro de todos los voluntarios y/o promotores con los cuales se trabaja en las distintas pastorales.

FIGURA N° 16 Ventana del Componente referido a los Voluntarios y/o Promotores

The screenshot shows a web browser window titled 'CÁRITAS LA PAZ - [Voluntarios]'. The main content area is yellow and titled 'VOLUNTARIOS Y/O PROMOTORES'. It contains the following fields:

- C.I. (input)
- Nombre (input)
- Fecha de nacimiento (input)
- Estado Civil (dropdown)
- Edad (input)
- Sexo (dropdown)
- Ocupación (input)
- Grado de Instrucción (dropdown)
- Cod. In. (input)
- Apellidos (input)
- Dirección (input)
- Pastoral (dropdown)
- Tiempo de Permanencia (input)
- Área de Trabajo (dropdown)

At the bottom of the form, there are seven buttons: 'NUEVO', 'AGREGAR', 'BUSCAR', 'ELIMINAR', 'ACTUALIZAR', 'REPETIR', and 'SALIR'. A small icon of three people holding hands is located on the right side of the form.



Los botones con los que cuenta este formulario son:

Nuevo: este botón nos envía (dirige) a un formulario vacío para que el usuario pueda llenar información nueva.

Guardar: este botón nos da la opción de guardar la información registrada por el usuario.

Buscar: este botón permitirá buscar y encontrar formularios de beneficiarios ingresando algún dato relacionado con la persona que se desea encontrar.

Eliminar: este botón nos ayuda a desechar información que no será usada.

Actualizar: si existe alguna modificación este botón nos ayudará a actualizar es sistema.

Reportes: este botón nos manda a los reportes ya determinados.

Salir: este botón nos trasladará nuevamente al menú de opciones.

➡ REDES DE SERVICIO SOCIAL:

FIGURA N° 17 Ventana del Componente referido a Redes de Servicio Social

REDES DE SERVICIO SOCIAL:

Código de Organización:

Nombre de la Organización: Tipo de Red:

Dirección: Tipo de Servicio que Presta:

Personas de Contacto: Teléfonos:

Forma de Coordinación:

AGREGAR GUARDAR ELIMINAR ACTUALIZAR BUSCAR SALIR

Registro: 11 de 1
Vista: Formulario



Código: es el código numeral que es designado a cada organización.

Nombre de la organización: es el nombre de la organización

Dirección: especifica la dirección actual de la organización.

Teléfonos, Tipo de red, Tipo de servicio que presta, Persona de contacto y Forma de coordinación.

Los botones con los que cuenta este formulario son:

Agregar: este botón nos envía (dirige) a un formulario vacío para que el usuario pueda llenar información nueva.

Guardar: este botón nos da la opción de guardar la información registrada por el usuario.

Eliminar: este botón nos ayuda a desechar información que no será usada.

Actualizar: si existe alguna modificación este botón nos ayudará a actualizar es sistema.

Buscar: este botón permitirá buscar y encontrar formularios de beneficiarios ingresando algún dato relacionado con la persona que se desea encontrar.

Salir: este botón nos trasladará nuevamente al menú de opciones.



ANEXO 3
GUÍA DE ENTREVISTA N° 1
NIVEL EJECUTIVO Y OPERATIVO

El objetivo principal de la presente entrevista es recabar información en aspectos relacionados con la utilidad, rapidez, efectividad y satisfacción del actual sistema de información, para diseñar un Sistema de Información que satisfaga las necesidades de los usuarios mediante las respuestas que proporcionen los mismos.

Nombre del Funcionario:

Cargo que desempeña:

1. ¿Conoce los objetivos del área donde trabaja?

Si () No ()

¿Cuáles son?

2. ¿Cuáles son las principales actividades que desarrolla usted dentro la institución?

R.-

3. ¿Cómo es la relación de su área con las demás?

- a. De continua interacción
- b. Cada fin de gestión
- c. Sólo cuando es necesario
- d. No existe interacción.

4. ¿La información que usted maneja es compartida con las diferentes áreas de la institución?

Si () No ()

5. ¿Considera usted que la información con la que cuenta es suficiente para desarrollar sus funciones y la toma de decisiones?

Si () No ()

¿Por qué?

6. ¿En su área que tipo de decisiones se toman?

- a. Decisiones Estratégicas.
- b. Decisiones tácticas.
- c. Decisiones operativas.

7. Señale los pasos que se siguen generalmente en la Toma de Decisiones de la Institución.

R.-

8. ¿La información que le es suministrada se adecua a sus necesidades para desarrollar sus funciones?

Si () No ()

¿Por qué?



9. ¿Usted cuenta con un registro de la información para su control?

Si () No ()

10. Indique los tipos de registros con los que dispone el área donde desempeña sus funciones.

R.-
.....

ENTRADA:

11. ¿Quién le envía, procesa o genera información de su interés?

- a. Voluntarios.
- b. Técnicos.
- c. Otras áreas.
- d. Usted mismo.
- e. Otros.....

12. ¿Con qué frecuencia le llega la información?

- a. Diariamente.
- b. Semanalmente.
- c. Mensualmente.
- d. De acuerdo a solicitud.
- e. Otros.

13. ¿De la información que se le suministra, considera alguna innecesaria?

Si () No ()

¿Cuáles?
.....

14. ¿Qué información recibe de las áreas bajo su dependencia para la realización de sus actividades?

R.-
.....

PROCESO:

15. El tratamiento de la información es realizado en forma:

- a. Manual
- b. Automático
- c. Ambos

16. ¿Quiénes intervienen en el procesamiento de la información?

R.-
.....

17. ¿Cuál es el uso que le da a la información que recibe?

- a. Referencial
- b. Análisis
- c. Ambas

ALMACENAMIENTO:

18. El trato que se le da a la información que ingresa y sale es:

- a. Registrada y almacenada en una Base de Datos.
- b. Se registra y archiva en Dirección.
- c. Se registra y archiva en el área.
- d. Se registra y archiva individualmente.
- e. No existe registro.

19. ¿Cómo clasifica o registra la información que recibe?

- a. Alfabéticamente
- b. Por Asunto o tema
- c. Por dependencias internas



- d. Fecha
- e. Otros

SALIDA:

20. ¿Qué tipo de información, resultados o informes prepara su área y a quienes esta dirigido?

R.-
.....
.....

21. Con qué frecuencia presenta estos resultados?

TIPO DE INFORME	FRECUENCIA

22. ¿Cuáles son los medios que utiliza para la salida de esta información?

R.-
.....

23. ¿Qué información necesita que se le suministre en forma habitual para la toma de decisiones?

R.-
.....

24. ¿Cada cuanto considera que se le tenga que dar?

- a. Semanal.
- b. Mensual.
- c. Trimestral.
- d. Semestral.
- e. Anual.
- f. Otros

25. ¿La implementación de un Sistema de Información orientado a la automatización en la institución de que manera mejoraría su trabajo?

- a. Reduciría el tiempo.
- b. Agilizaría la información solicitada.
- c. Sería igual.
- d. Otros

SUGERENCIAS: _____

COMENTARIOS: _____

iiiiiiiiMUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!!!!!



ANEXO 4
CUESTIONARIO PARA
EQUIPOS TÉCNICOS DE ÁREA

El objetivo principal de la presente encuesta es recabar información en aspectos relacionados con la utilidad, rapidez, efectividad y satisfacción del actual sistema de información, para diseñar un Sistema de Información que satisfaga las necesidades de los usuarios mediante las respuestas que proporcionen los mismos.

Nombre del Funcionario:

Cargo que desempeña:

1. ¿Conoce los objetivos del área donde trabaja?

Si () No ()

¿Cuáles son?

2. ¿Cuáles son las principales actividades que desarrolla usted dentro la institución?

R.-.....

3. ¿Cómo es la relación de su área con las demás?

- a. De continua interacción
- b. Cada fin de gestión
- c. Sólo cuando es necesario
- d. No existe interacción.

4. ¿La información que usted maneja es compartida con las diferentes áreas de la institución?

Si () No ()

5. ¿Considera usted que la información con la que cuenta es suficiente para desarrollar sus funciones?

Si () No ()

¿Por qué?

6. ¿En su área que tipo de decisiones se toman?

- a. Decisiones Estratégicas
- b. Decisiones tácticas.
- c. Decisiones operativas.

7. Señale los pasos que se siguen generalmente en la Toma de Decisiones dentro su área.

R.-.....



8. ¿La información que le es suministrada se adecua a sus necesidades para desarrollar sus funciones?

Si () No ()

¿Por qué?
.....

9. ¿Usted cuenta con un registro de la información?

Si () No ()

10. Indique los tipos de registros con los que dispone el área donde desempeña sus funciones.

R.-
.....

ENTRADA:

11. ¿Quién le envía, procesa o genera información de su interés?

- a. Voluntarios.
- b. Técnicos.
- c. Otras áreas.
- d. Usted mismo.
- e. Otros.....

12. ¿Con qué frecuencia le llega la información?

- a. Diariamente.
- b. Semanalmente.
- c. Mensualmente.
- d. De acuerdo a solicitud.
- e. Otros.....

PROCESO:

13. El tratamiento de la información es realizado en forma:

- a. Manual
- b. Automático
- c. Ambos

14. ¿Quiénes intervienen en el procesamiento de la información?

R.-
.....

15. ¿Cuál es el uso que le da a la información que recibe?

- a. Referencial
- b. Análisis
- c. Ambas

ALMACENAMIENTO:

16. El trato que se le da a la información que ingresa y sale es:

- a. Registrada y almacenada en una Base de Datos.
- b. Se registra y archiva en el área.
- c. Se registra y archiva individualmente.
- d. No existe registro.

17. ¿Cómo clasifica o registra la información que recibe?

- a. Alfabéticamente
- b. Por Asunto o tema
- c. Por dependencias internas
- d. Fecha
- e. Otros



SALIDA:

18. ¿Qué tipo de información, resultados o informes prepara su área y a quienes esta dirigido?

R.-
.....

19. ¿Con qué frecuencia presenta estos resultados?

TIPO DE INFORME	FRECUENCIA

20. ¿Cuáles son los medios que utiliza para la salida de esta información?

R.-
.....

21. ¿Qué información necesita que se le suministre en forma habitual?

R.-
.....

22. ¿Cada cuanto considera que se le tenga que dar?

- a. Semanal.
- b. Mensual.
- c. Trimestral.
- d. Semestral.
- e. Anual.
- f. Otros

23. ¿Qué dificultades tiene al momento de obtener y proporcionar la información?

- a. Tiempo
- b. Precisión
- c. Rapidez
- d. Otros

24. ¿La implementación de un Sistema de Información orientado a la automatización en la institución de que manera mejoraría su trabajo?

- a. Reduciría el tiempo.
- b. Agilizaría la información solicitada.
- c. Sería igual.
- d. Otros

SUGERENCIAS: _____

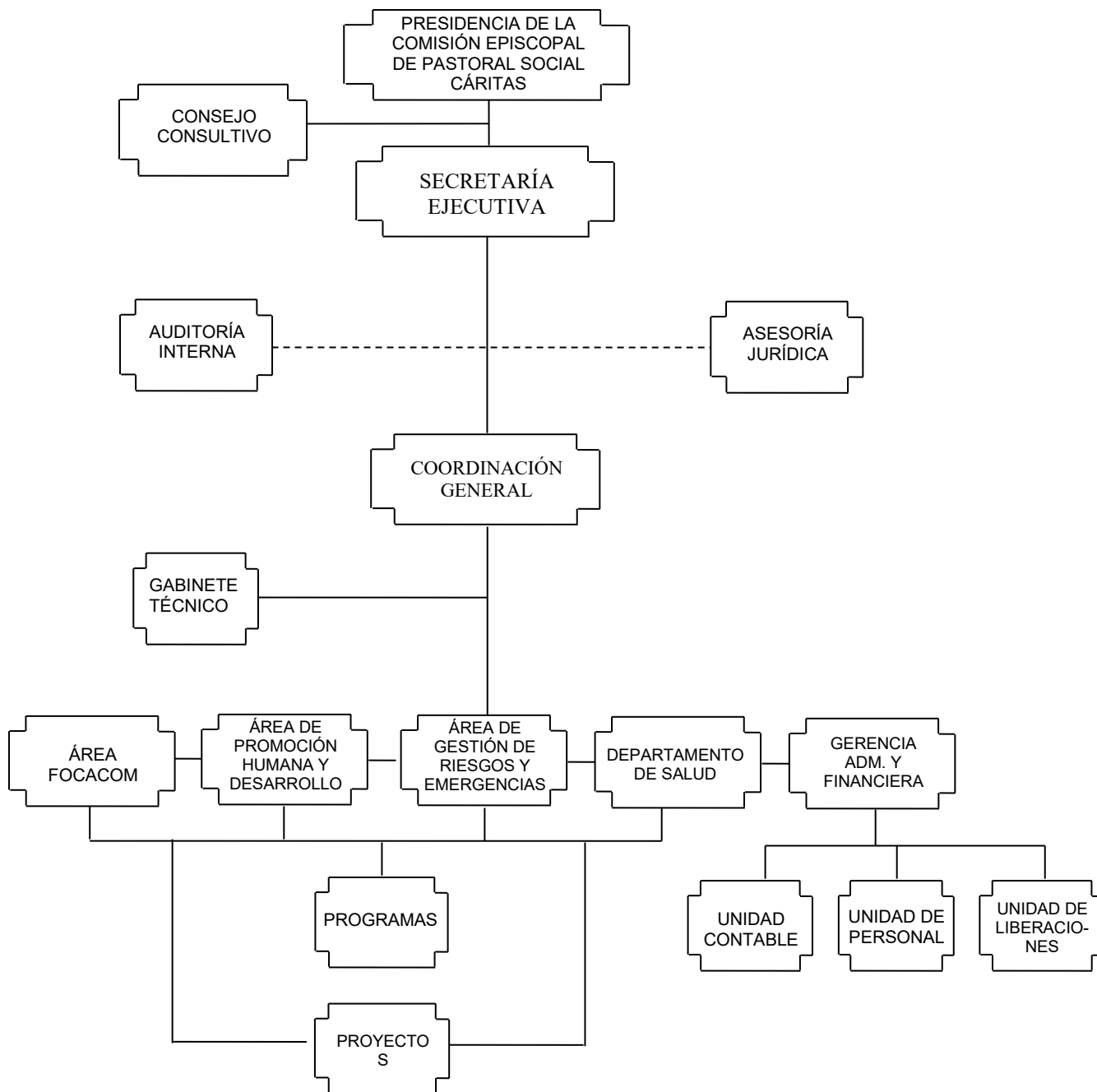
COMENTARIOS: _____

iiiiiiiiMUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!!!!!



ANEXO 5

COMISIÓN EPISCOPAL DE PASTORAL SOCIAL CÁRITAS BOLIVIANA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Plan estratégico Institucional 2008- 2012