

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**“Análisis en el proceso de recepción de documentos en la unidad de archivo de
la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal”**
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Boris Humberto Cano García

Puerto Barrios, Izabal, julio 2015

“Análisis en el proceso de recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal”
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Boris Humberto Cano García

Lic. Elmer Jeovanni Ruano Zeceña, (**Tutor**)
Licda. María Elizabeth Ramos Aguilar, (**Revisora**)

Puerto Barrios, Izabal, julio 2015

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lémus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cóbar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cóbar
Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón
Vicedecano

Lic. Kevin Alexis Delgado Vásquez
Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Julio César Ramírez Marcial
Examinador

Lic. Luis Fernando Gálvez
Examinador

Licda. Telma Lorena Morales Juárez
Examinador

Lic. Elmer Jeovanni Ruano Zeceña
Tutor

Licda. María Elizabeth Ramos Aguilar
Revisora



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0123-2015

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 09 DE JUNIO DEL 2015
SEDE PUERTO BARRIOS

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Elmer Ruano Zeceña, tutor y Licenciada María Ramos Aguilar, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Análisis en el proceso de recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal”, Presentado por él (la) estudiante Boris Humberto Cano García, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1279, de fecha 28 de marzo del 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.



M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Licenciado en Administración de Empresas

Colegiado: 16,637

elmer_ruano@hotmail.com

Teléfono: 5715-1888

Puerto Barrios, Izabal, 29 de noviembre del 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema “**Análisis en el proceso de recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal**”, realizada por **Boris Humberto Cano García** estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional –ETP-, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de ochenta y tres (83) puntos de 100.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Elmer Jeovanni Ruano Zeceña

Lic. Elmer Ruano
Colegiado 16.637

Licda. María Elizabeth Ramos Aguilar
Especializada en Psicología Forense,
Doctorado en Ciencias Criminalísticas y Criminológicas
Colegiada 5,964
marizabel.ra@gmail.com

Guatemala,
Febrero 14 de 2015.

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema: "Análisis en el proceso de recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal" realizado por: Boris Humberto Cano García, carné 201403645, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. María Elizabeth Ramos Aguilar.



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 805.2015

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante **Boris Humberto Cano García** con número de carné 201403645, aprobó con **87 puntos** el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas en la Facultad de Ciencias Económicas, el día veintiocho de marzo del año dos mil quince.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los quince días del mes de mayo del año dos mil quince.

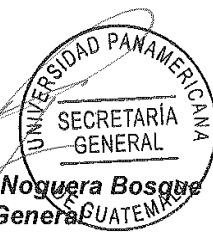
Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico




Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Pamela R.
cc. Archivo.

Dedicatoria

- A Dios: Ser supremo que me dio la vida e iluminó mi camino dándome sabiduría para completar una meta profesional en mi vida.
- A mi Familia: Mis padres, hermanos, tíos, gracias por su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida y por sus oraciones para ver culminado con éxito mi carrera profesional.
- A mis compañeros: Gracias por compartir buenos momentos y que este triunfo nos abra las puertas a un mejor futuro profesional.
- A Universidad Panamericana: Por brindarme la oportunidad de finalizar tan anhelada meta de estudios así como a los catedráticos que tuvieron a bien su tiempo para compartir sus conocimientos.
- A la Empresa: Por permitirme realizar mi práctica empresarial dirigida y de esta forma desarrollarme como un profesional de éxito.

CONTENIDO

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes	1
Capítulo 2	
2.1 Marco teórico	3
2.2 Documento	3
2.3 Valores del documento	4
2.4 Documento electrónico	5
2.5 Componentes de un sistema de gestión de documentos	6
2.6 Acondicionado y conservación de documentos	6
2.7 Factores que inciden en la conservación de documentos	7
2.7.1 Medio ambiente y almacenamiento	7
2.8 Señalización	8
2.9 Manuales	8
2.10 Objetivos de los manuales	8
2.11 Procedimientos	9
2.12 Manual de procedimientos	9
2.13 Objetivos de los manuales de procedimientos	9
Capítulo 3	
3.1 Planteamiento del problema	11
3.2 Objetivos de la práctica realizada	12
3.2.1 Objetivo general	12
3.2.2 Objetivos específicos	12
3.3 Alcances y límites de la práctica	13
3.4 Metodología aplicada a la práctica	13
3.4.1 Sujetos	14

3.4.2 Instrumentos	14
3.4.3 Procedimiento	15
Capítulo 4	
4.1 Presentación de resultados	16
4.2 Análisis e interpretación de resultados	27
Conclusiones	29
Referencias Bibliográficas	30
Propuesta	32
Anexos	36
Anexo 1	
Evaluacion integral	37
Anexo 2	
Diagnostico foda por áreas	54
Anexo 3	
Cuestionario dirigido al administrador	61
Anexo 4	
Cuestionario a personal operativo de aduana	63
Anexo 5	
Ejecución de la propuesta	66
Anexo 6	
Ejemplo de formato único para entra de documentos al archivo	90
Anexo 7	
Tabla de Morgan	91
Anexo 8	
Cronograma de actividades	92

Resumen

Hoy en día existen desafíos para las empresas en el mejoramiento continuo de la organización y los avances informáticos, los que se hacen prioridad para satisfacer las necesidades de las personas, y estas se convierten en usuarios si requieren el servicio de la misma. Dentro de las diferentes unidades que abarcan las empresas está la de archivo, por tradición se ha identificado en el lugar de acumulación incontrolable de papeles y documentos bajo resguardo, sin criterio en cuanto a organización.

El presente estudio se realizó en la Aduana Santo Tomás de Castilla en la unidad de archivo, por medio de la investigación documental y de campo se determinó que no existe procedimiento establecido para recepción de documentos y da por resultado la desorganización y descuido de los expedientes generados por las diferentes áreas operativas de la misma, ya que actualmente los mismos son recibidos sin ningún control interno, sin formato ni procedimiento, quedando toda la documentación mezclada en un solo lugar.

En propuesta se presentó el manual de procedimientos de recepción de documentos, para facilitar el proceso de entrega de los mismos procedentes de las distintas áreas operativas de la Aduana a la unidad de archivo. Se realizó presupuesto y afiche publicitario para divulgarlo por medios internos de comunicación de la institución, con el fin de dar a conocer a los empleados la existencia del mismo.

La presente Práctica Empresarial Dirigida tiene como objetivo contribuir a la mejora del proceso de recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomas de Castilla, y de esta forma mantener organizados los documentos en dicha unidad y brindar un servicio ágil y seguro.

Introducción

El tema de archivología ha sido abordado desde la antigüedad, es tan remoto en la organización y en la sociedad. Al momento de ser creados los departamentos de archivo han estado al servicio de diversas organizaciones para el control de actividades económicas, jurídicas y sociales de forma general. Sin duda alguna, la materia prima de estas unidades son los documentos, en propiedad de fe pública, son reflejo de las funciones y actividades del hombre, producto y testimonio de gestión en las operaciones de la empresa.

El nuevo milenio globalizado, establece que el desarrollo empresarial alcance protagonismo, busque nuevas formas organizativas que permitan gestionar el contenido en los documentos, la gestión eficiente debe articularse con la tecnología de información y comunicación, esto garantiza la transparencia, el acceso informático y la rendición de cuentas, para maximizar el contenido mediante referencias presentes y futuras.

La Aduana Santo Tomás de Castilla, considerada importante en Guatemala, maneja porcentajes altos de transacciones de mercancías mediante las importaciones y exportaciones, la misma genera considerable cantidad de documentos con información significativa, se necesita el resguardo y el manejo adecuado de los expedientes, es vital para brindar en cualquier momento referencias necesarias requeridas por parte de autoridades internas, el estado o bien el público en general.

La debilidad objeto de estudio dentro de la Aduana Santo Tomás de Castilla, se refleja en la unidad de archivo, donde no existe mecanismo adecuado para entrega y el resguardo de los documentos generados a diario en resultado de las operaciones aduaneras, esto causa pérdida parcial o total de la información importante en dicha aduana y como consecuencia de ello genera problemas legales tanto a los usuarios externos e internos que requieren información ya sea de carácter personal o bien en entidades que así lo requieran como la Contraloría General de Cuentas.

Este informe tiene por objetivo principal mejorar el proceso de recepción y el resguardo de los documentos generados por las áreas operativas de la Aduana Santo Tomás de Castilla, ya que con la elaboración del manual de procedimientos para recepción de documentos en la unidad de archivo contribuirá a tener la información de una manera rápida y oportuna.

Esta investigación se considera de tipo descriptiva, se evaluaron 60 sujetos de estudio, se realizó entrevista al administrador de la Aduana Santo Tomás de Castilla, y cuestionario al personal operativo. La información recopilada con los instrumentos de investigación, permitieron proyectar la debilidad en la unidad de archivo de dicha Aduana.

Por objetivo general de esta Práctica Empresarial Dirigida se planteó elaborar Manual de Procedimientos para Recepción de Documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, cuya finalidad es mejorar el proceso documental y el resguardo respectivo.

Luego del planteamiento de la propuesta se elaboró el manual de procedimientos para recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, se consideraron aspectos administrativos, mercadológicos y financieros, en espera que este aporte sea útil para todo el personal operativo de la Aduana.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

Las relaciones comerciales a nivel internacional han ido en aumento cada vez más, resultado del volumen de las importaciones y exportaciones a nivel mundial, este intercambio comercial es importante para todas las aduanas en el ámbito mundial, en cada país actúan en calidad de entes reguladores y de control de toda la mercadería que ingresa y egresa del mismo, utilizan la tecnología como factor de competitividad el cual obliga a innovar cada día y obtener ventajas económicas y beneficios al país donde se desarrollan las actividades aduaneras.

La Superintendencia de Administración Tributaria SAT es una entidad descentralizada del Estado de Guatemala con autonomía total y tiene por objeto ejercer con exclusividad las funciones de recaudación y administración tributaria de impuestos contenidas en la legislación de la República, y la administración de las diferentes aduanas del país, la creación de la Superintendencia de Administración Tributaria fue aprobada por el Congreso de la República de Guatemala, según decreto 1-98 que entró en vigencia a partir del 21 de febrero de 1998 .

La Aduana Santo Tomás de Castilla ubicada en el Puerto Santo Tomás de Castilla, en el departamento de Izabal, es la encargada de ejercer el control aduanero de la región, la misma ha evolucionado con los cambios tecnológicos e informáticos, mediante las distintas operaciones aduaneras registradas a diario resultado de las importaciones y exportaciones, esto genera un volumen elevado de documentos que necesitan resguardo especial por el tipo de información consignada en ellos.

En la Aduana Santo Tomás de Castilla está el departamento de archivo, que no cuenta con las instalaciones necesarias y adecuadas para el resguardo de los expedientes, los mismos no han tenido el cuidado especial que se necesita, por factores presupuestarios y de infraestructura gran cantidad de los documentos se encuentran en condiciones no aceptables o con información poco legible por el ambiente al que están expuestos entre ellos el polvo y la humedad, y actualmente

los mismos son recibidos sin ningún control interno, sin formato ni procedimiento, quedando toda la documentación mezclada en un solo lugar.

En la información proporcionada por las autoridades superiores de la Aduana Santo Tomás de Castilla, indica que en varias oportunidades se ha solicitado el lugar adecuado y el espacio necesario para el resguardo de los documentos, sin recibir respuesta positiva para el mejor control de los expedientes recepcionados en la unidad del archivo de la Aduana.

Capítulo 2

2.1 Marco Teórico

Cruz (1994) afirma “La Administración de documentos es arte si intervienen los conocimientos empíricos, y se utilizan ideas organizadas que sustenten la práctica con técnicas, a esto se le denomina ciencia, las técnicas son esenciales en las formas de hacer las cosas, métodos para lograr el determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia” (p.58)

Cruz (1994) sostiene “Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos dentro de las áreas administrativas y estipular en este caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía en las relaciones que dichas unidades deben tener” (p.79)

Casanova (2006) afirma “Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo rendimiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines perseguidos por la misma.” (p.102)

En toda organización debe existir el departamento de archivo responsable de clasificar y resguardar los documentos generados en las diferentes áreas, consecuencia de las operaciones diarias que registra la empresa, es responsabilidad del personal a cargo de la unidad velar por la conservación adecuada de los mismos y así lograr el buen desarrollo de las actividades.

2.2 Documento

El documento es testimonio material de hechos o actos realizados, en el ejercicio de las funciones por instituciones y personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrados por la unidad de información en cualquier tipo de soporte, papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, en lengua natural o convencional, es la prueba de actividades humanas y da lugar a la fuente archivística, arqueológica, o audiovisual.

La necesidad de documentarse surge en respuesta de reflejar el trabajo realizado por los empleados en cierto tipo de instrumento organizacional. Mediante el proceso de documentación, las actividades son plasmadas de forma que cualquier empleado tenga acceso a la información. Recuperado: 29.06.2014. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Procedimientos.contables-y-manuales/42566059.html>.

Cruz (1999) afirma “Los valores que caracterizan el documento son:

Exclusividad: La información contenida rara vez se encuentra en otro documento con idéntica extensión e intensidad, es exclusiva.

Fiabilidad: El contenido puede ser fiable en representación exacta y completa de las transacciones, actividades o hechos que dan fe y seguridad, durante el desarrollo.

Integridad: Se refiere al documento completo y sin modificaciones.

Manejabilidad: Es accesible, puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado por las personas que tengan acceso al mismo.

Los documentos son respaldos materiales que contienen información cuyo fin es transmitir ideas o conocimientos, y permiten la comunicación entre los seres humanos.

2.3 Valores del documento

Es un concepto intrínseco al documento, se suele referir en plural por las diversas connotaciones que adquiere, dependen del fin por la creación y se denomina valor primario, esto es considerado de utilidad y puede deducirse con posterioridad, conocido como secundario, este lo posee desde el nacimiento, tiene por objetivo principal plasmar la gestión de una actividad determinada. Recuperado: 02.07.2014. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_02_07/aci03207.htm

El valor inicial pierde vitalidad con el tiempo desde el punto de vista de la gestión administrativa, existe el valor paralelo, legal, jurídico o probatorio, cuyo plazo de prescripción varía desde pocos años, hasta lo imprescriptible en otros, todo documento aunque no contenga un hecho de manera legal. Recuperado: 04.07.2014. http://historia.fcs.ucr.ac.cr/articulos/2006/8archiv_perspectivas.htm

Cumplido el período vital, el documento cobra nuevo valor, acrecentado con el tiempo, el de servir como fuente de investigación histórica y de acción cultural, es el secundario. Recuperado: 08.07.2014.http://historia.fcs.ucr.ac.cr/articulos/2006/8archiv_perspectivas.html.

Los documentos tienen edad, ligada a la vida de los mismos, estos nacen, viven, maduran, mueren, desaparecen y perduran para siempre. El expediente está en la primera edad si tiene vigencia administrativa, la segunda si ya no tiene la función prioritaria y es consultado como referencia, la tercera edad es pasar a ser fuente de consulta de la memoria histórica.

2.4 Documento electrónico

Pérez (2007) afirma “Se define como el documento generado, gestionado, conservado y transmitido por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que incorporen datos firmados en medios electrónicos, posee diferencias con el tradicional, no por evidentes dejan de ser reseñables, a continuación se mencionan las principales:

Registro y uso de símbolos: El contenido tradicional está compuesto en el entorno por símbolos, esto lo hace más accesible para el ser humano; el documento electrónico está guardado en el sistema y debe ser decodificado para la interpretación.

Identificación: no puede hacerse de manera tradicional, solo por metadatos.

Conservación: no depende de las condiciones de almacenamiento, sino de la rápida obsolescencia de los sistemas.”

La utilización de documentos electrónicos forma parte del proceso de organización documental y son factores duraderos y confiables por estar inmersos en sistemas informáticos los cuales brindan información oportuna y accesible a los empleados.

2.5 Componentes del sistema de gestión de documentos

El sistema de gestión es la herramienta sistemática y transparente que permite dirigir, controlar y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

“Para implantar, configurar y personalizar el sistema de gestión de documentos electrónicos, primero ha de entenderse qué procesos debe gestionar el sistema, la implantación en abstracto es viable, pero quizás no sea operativa” (Evans, 1985, p.95).

“El modificar el sistema analógico, de automatizado, a otro, implica cambio en la manera de hacer las cosas y esto afecta, por ejemplo al personal, que debe estar preparado y vencer la incertidumbre” (Evans, 1985, p.107)

La gestión documental es el conjunto de tecnología, normas y técnicas que permiten a la empresa administrar el flujo de expedientes del ciclo de vida del mismo, por medio de procesos manuales o el uso de tecnología, permiten alcanzar alto rendimiento, funcionalidad y eficiencia. Debe de existir el mecanismo eficiente de recepción de documentos en las unidades de archivo y esto permita minimizar tiempo y genere cambio en la forma de realizar las actividades.

2.6 Acondicionado y conservación de los documentos

La conservación de documentos es el proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y de la información contenida en los mismos, por medio de la implementación de medidas de preservación. Recuperado:12.07.2014.<http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/>

“La organización de los documentos debe hacerse de forma segura para evitar posibles daños a los mismos, puede realizarse por medio de estanterías, cajas plásticas, embalajes o paquetes” (Cruz, 1994, p.58)

“El término conservación, en el ámbito de los archivos y bibliotecas, hace referencia a medidas destinadas a proteger de forma adecuada los documentos, con el fin de prolongar la utilización en condiciones óptimas durante el mayor tiempo posible” (Casanova, 1966, p. 77).

Toda documentación que ingrese a la unidad de archivo deberá ser almacenada de manera segura, para evitar pérdida de información, esto se logrará al organizar de manera correcta los expedientes si se utilizan medios adecuados de conservación.

2.7 Factores que inciden en la conservación de los documentos

• 2.7.1 Medio ambiente y almacenamiento

El medio ambiente y los métodos de almacenamiento ejercen influencia en la preservación de documentos, las condiciones de descuido, desorganización y amontonamiento, producen daños. Recuperado: 14.07.2014. https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/archivo_central/.

Terrada (1980) afirma “Al recibir los documentos en el área de admisión y registro es necesario revisarlos para comprobar el estado físico si estos se encuentran contaminados y deteriorados. En caso los mismos se encuentren en buen estado, hay que realizar al análisis sintético de la información por el personal del área de procesamiento. Si estos están dañados, se analiza el tipo de daño. Estos pueden producirse por la acción de:

- ✓ Humedad
- ✓ Insectos
- ✓ Hongos
- ✓ Roedores
- ✓ Microorganismos
- ✓ Bacterias
- ✓ La incorrecta manipulación

Las variables como la temperatura y humedad a largo plazo, ejercen impacto significativo en los documentos bajo resguardo, entonces es preciso que estas condiciones alcancen niveles satisfactorios, para conservar de buena forma los expedientes” (p.122)

2.8 Señalización

Fuster (1999) sostiene “Las estanterías y muebles archivadores, unidades de conservación y la documentación en el archivo deberán llevar la señalización correspondiente para mejorar la ubicación de los mismos. La posibilidad de mejorar este factor depende del estado de la clasificación y organización de los documentos bajo custodia. (p.143)”

Francisco Fuster (2001) sostiene los documentos que ingresan a los archivos de la empresa deberán estar etiquetados o señalizados y permitan de manera ágil y oportuna la visualización de los mismos.

Es importante mantener señalizado el área de archivo para facilitar la ubicación al momento de requerir información y que permita conservar de forma ordenada los documentos.

2.9 Manuales

“Los manuales son documentos que contienen en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones organización y procedimientos de la empresa, necesarios para mejorar la ejecución del trabajo” (Duhat, 2002, p. 43)

Continolo Giuseppe (1982) sostiene que el manual es la expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en sectores determinados, es considerada guía y permite encaminar en dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

La importancia del manual dentro de la organización o bien en la unidad de trabajo es recomendable para mantener al personal orientado a las funciones y medio de consulta en caso exista duda respecto a la operatoria.

2.10 Objetivos de los manuales

Rodríguez (2004) afirma “Los manuales tienen objetivos y son los siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa.

- Entregar una visión integral de cómo opera la organización.
- Ordenar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento.
- Delegar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa
- Conocer las funciones, actividades y responsabilidades para el área específica.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
- Facilitar la incorporación al organismo (manuales administrativos).
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales” (p. 65)

2.11 Procedimientos

Ortiz Ibañez (2010) sostiene los procedimientos son planes que establecen métodos habituales de manejar actividades futuras, son verdaderas guías de acción y de pensamiento, y detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Ortiz Ibañez (2010) afirma que los procedimientos consisten en describir de forma clara las actividades a seguir en el proceso laboral, por la cual se garantiza la disminución de errores.

El procedimiento consiste en el seguimiento de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización del trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.

2.12 Manual de procedimientos

“Son documentos y registros, transmiten sin distorsiones la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas y facilitan la actuación de las personas que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones” (Continolo, 1984, p. 56)

2.13 Objetivos de los manuales de procedimientos

Duhart (2002) afirma

El manual de procedimiento en calidad de instrumento administrativo tiene por objetivo:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar alteración arbitraria.

- Determinar en forma sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y la vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo hacerlo.

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del problema

Las empresas públicas o privadas realizan transacciones diversas, esto origina registros y solicitudes, varios de los documentos requieren ser conservados de manera ordenada y sistemática, de forma que si existe necesidad de referirse a ellos por cualquier circunstancia puedan ser localizados de forma rápida.

El departamento de archivo en una organización se considera un instrumento importante, en él se recopila en forma organizada la información y documentos de interés. El procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de forma sistemática se le conoce por archivar, actividad realizada con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de lo solicitado.

En todos los países existe el departamento de archivo dentro de la administración pública. En el caso de la Unidad de Archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, de la Superintendencia de Administración Tributaria, la misma debería contar con los mecanismos necesarios, procedimientos ágiles y ordenados para el resguardo de los documentos.

La unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, carece de procedimiento para recepción de los documentos que son generados en las diversas áreas de la Aduana, no dispone de espacio físico adecuado para el resguardo de los mismos, situación que provoca deterioro progresivo de los expedientes al estar expuestos a condiciones inapropiadas, ya que actualmente toda la documentación es recepcionada sin controles internos y sin un manual existente.

Para controlar esta deficiencia es necesaria la implementación de procedimientos que promuevan la eficiencia en la recepción de los documentos y la ubicación estratégica al momento de existir el requerimiento de información interno o externo.

Ante esta situación se plantea la siguiente pregunta: ¿Se considera importante el análisis del proceso de recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal?

3.1.1 Título de la investigación

Análisis en el proceso de recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal.

3.1.2 Justificación

Los usuarios de la información son diversos, esto implica que las unidades de archivo se adecuen a satisfacer la demanda y al mismo tiempo convertirse en el facilitador de búsqueda profesional y oportuna a las áreas internas y externas. El archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla no cuenta con el procedimiento establecido para recepción de documentos, por ello la importancia de analizar el servicio que se presta en ese departamento, para determinar si lo solicitado se da en forma ágil.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Analizar el proceso recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

3.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar si existe el proceso de recepción de documentos.
- ✓ Verificar si se brinda la información solicitada a esa unidad en el tiempo establecido.
- ✓ Verificar si las demás unidades conocen la existencia de procedimiento para entrega de documentos a la unidad de archivo.
- ✓ Identificar si existe debilidad en la unidad de archivo para la entrega de documentos.

3.3 Alcances y límites

3.3.1 Alcances

Los alcances de este trabajo de investigación están integrados de la manera siguiente.

✓ Espacio

La presente investigación se llevó a cabo en la institución “Superintendencia de Administración Tributaria SAT” ubicada en calle principal al muelle, Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios Izabal.

✓ Temporal

El proyecto se realizó del 21 de mayo al 29 de Noviembre de 2014.

✓ Teórica

Para el sustento de la presente investigación se realizó entrevistas, cuestionarios, material de apoyo de diversos escritores citados dentro del marco teórico, y fuentes de internet.

3.3.2 Límites

Para realizar el proyecto no se presentó ninguna limitante.

3.4 Metodología aplicada a la práctica

✓ Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva. Según Arias (2012), consiste en la caracterización del hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer la estructura o comportamiento.

3.4.1 Sujetos

Las personas que fueron sujetos de estudio para el desarrollo de la investigación son las siguientes:

- **Personas**
 - ✓ Administradores (2)
 - ✓ Coordinadores de departamentos (6)
 - ✓ Supervisores de embarques y desembarques (10)
 - ✓ Profesionales de Aduanas (8)
 - ✓ Técnicos de Aduanas (30)
 - ✓ Técnico Administrativo Financiero (1)
 - ✓ Técnico de Archivo (1)
 - ✓ Conserjes (2)

- **Unidades de análisis**
 - ✓ Manuales administrativos de la empresa
 - ✓ Ley orgánica de la Sat

3.4.2 Instrumentos

Para el desarrollo de la práctica empresarial dirigida y la recopilación de la información necesaria de la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario dirigido a administradores**

Este instrumento se utilizó con la finalidad de conocer la percepción sobre los distintos aspectos a evaluar en las áreas de la Aduana Santo Tomás de Castilla, se redactaron diez (10) preguntas abiertas y cerradas dirigidas al administrador de la Aduana. (Ver anexo No. 3).

- Cuestionario dirigido al personal operativo de la aduana

Este instrumento se utilizó para tener la perspectiva general del área operativa y conocer opiniones respecto al trabajo realizado en la Aduana Santo Tomás de Castilla, se redactaron diez (10) preguntas abiertas y cerradas dirigidas al personal operativo de la misma. (Ver anexo No. 4).

3.4.3 Procedimiento

Para iniciar la presente investigación fue necesario desarrollar la secuencia de pasos y etapas las cuales se detallan a continuación:

- ✓ Propuesta de colaboradores en la elección de la institución.
- ✓ Selección de la empresa o entidad donde se realizó el estudio.
- ✓ Carta de autorización para elaboración de la –PED-
- ✓ Selección del área de estudio.
- ✓ Entrevista al Administrador de la Aduana.
- ✓ Elaboración de FODA.
- ✓ Elaboración de los objetivos de la investigación.
- ✓ Elaboración del planteamiento del problema.
- ✓ Elaboración del Marco Teórico
- ✓ Elaboración de Fuentes Bibliográficas.
- ✓ Elaboración de Anexos.
- ✓ Ejecución de la propuesta.
- ✓ Flujogramas.

- Diseño de la investigación

El diseño de esta práctica empresarial dirigida se considera de tipo mixto, por la mezcla de investigación de campo y documental, se utilizó de soporte consultas de libros de texto, se realizó visitas a la institución, entrevistas, cuestionarios y métodos de observación.

Capítulo 4

4.1 Presentación de resultados

- Resultados de la guía de entrevista dirigida a los Administradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

Los resultados obtenidos de la entrevista dirigida a los Administradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla, se presentan a continuación.

Tabla No. 1

Manual de procedimientos

Respuesta	Cantidad
Sí	.
No	2

Base de datos: Administradores de Aduana.

Los administradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla, manifestaron que no existe el procedimiento establecido mediante un manual en la unidad de archivo de la Aduana.

Tabla No. 2

Tiempos de respuesta a solicitudes

Respuesta	Cantidad
Bueno	-
Regular	2
Malo	-

Base de datos: Administradores de Aduana.

Los administradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla, indicaron que el tiempo de respuesta en cuanto a las solicitudes de documentos a la unidad de archivo es regular.

Tabla No. 3

Adecuadas instalaciones

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	2

Base de datos: Administradores de Aduana.

Las respuestas proporcionadas por los administradores de la Aduana, indican que las instalaciones que posee la unidad de archivo no son las adecuadas para conservar los documentos.

Tabla No. 4

Antigüedad de documentos bajo resguardo

Respuesta	Cantidad
Tienen más de diez (10) años.	2

Base de datos: Administradores de Aduana.

El resultado anterior muestra que en el archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, tiene documentación bajo resguardo con más de 10 años de antigüedad.

Tabla No. 5

Tienen conocimiento las autoridades superiores de la problemática de la unidad de archivo

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

Base de datos: Administradores de Aduana.

Los administradores indicaron que las autoridades superiores tienen conocimiento de la problemática existente en la unidad de archivo de la Aduana.

Cédula No. 1	Si la respuesta fue positiva. ¿Podría indicarme que información o respuesta ha obtenido?
	La principal causa por la cual no se ha obtenido el apoyo necesario de las autoridades encargadas de buscar solución al problema en la unidad de archivo de la Aduana, se debe a la falta de presupuesto asignado para el área correspondiente de dar seguimiento a las mejoras de la Aduana.

Base de datos: Administradores de Aduana.

Tabla No. 6

Conocimiento de tiempo establecido por Contraloría General de Cuentas

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

Base de datos: Administradores de Aduana.

El resultado anterior indica el conocimiento al tiempo establecido del resguardo de los documentos en las Aduanas, por la Contraloría General de Cuentas.

Cédula No. 2	Si la respuesta fue positiva. ¿Podría indicarme cual es el tiempo?
Según la ley de la Contraloría General de Cuentas, establece el plazo máximo de 10 años para el resguardo y conservación de los documentos, esto según acuerdo gubernativo 795-2003.	

Base de datos: Administradores de Aduana.

Tabla No. 7

Estudios o investigaciones previas en la unidad de archivo

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	2

Base de datos: Administradores de Aduana.

El resultado anterior indica que no existen ningún estudio o investigación previa sobre la problemática de la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

Tabla No. 8

Recurso humano disponible

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	2

Base de datos: Administradores de Aduana.

El resultado indica que el personal de la unidad de archivo no es suficiente para desarrollar las labores correspondientes a esa área.

Cédula No. 3	Si la respuesta fue negativa. ¿Podría indicarme las razones?
	No existe el recurso humano disponible y capacitado para desempeñar las funciones en la unidad de archivo de la Aduana debido a restricciones presupuestarias y por la constante rotación de los colaboradores entre las diferentes Aduanas del país.

Base de datos: Administradores de Aduana.

Tabla No. 9

Problemas legales

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

Base de datos: Administradores de Aduana.

Los Administradores de la aduana Santo Tomás de Castilla indican, al no cumplir con la adecuada organización de la unidad de archivo genera problemas legales.

Cédula No. 4	Si la respuesta fue positiva. ¿Podría indicarme que problemas legales?
	El no cumplir con la organización de la unidad de archivo y tiempo establecido en cuanto a solicitud de documentos por entidades externas, el Ministerio Público, y la Contraloría General de Cuentas, genera sanciones administrativas hacia los empleados y procesos legales contra la entidad.

Base de datos: Administradores de Aduana.

Tabla No. 10

Implementar el manual de procedimientos

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

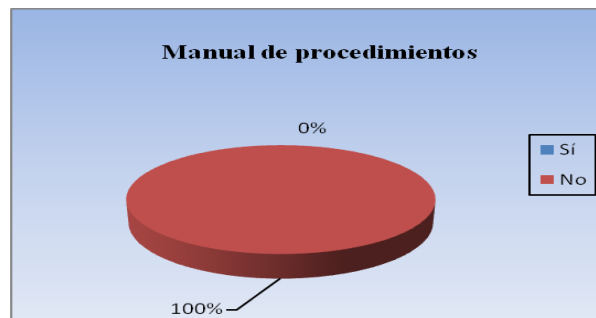
Base de datos: Administradores de Aduana.

Según la respuesta obtenida, los Administradores de la Aduana indican que es necesario implementar el manual de procedimientos para ser utilizado en la unidad de archivo para el mejor desempeño en cuanto a funciones.

- Resultados del cuestionario dirigido a los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal.

Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla, se presentan a continuación.

Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia

La gráfica refleja que el 100% del personal indicó que no existe manual de procedimientos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

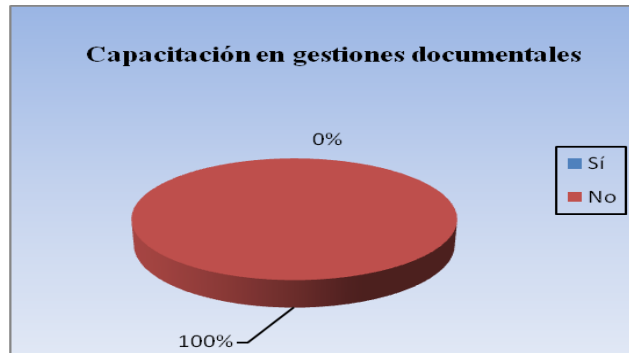
Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior el 100% de los encuestados indicaron que la persona asignada a la unidad de archivo no es suficiente para atender las tareas asignadas en dicha unidad.

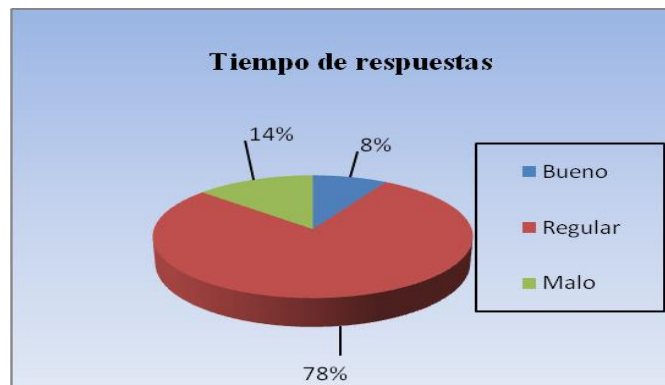
Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados indica lo importante respecto al tema de capacitación y formación del personal de aduanas en la gestión documental.

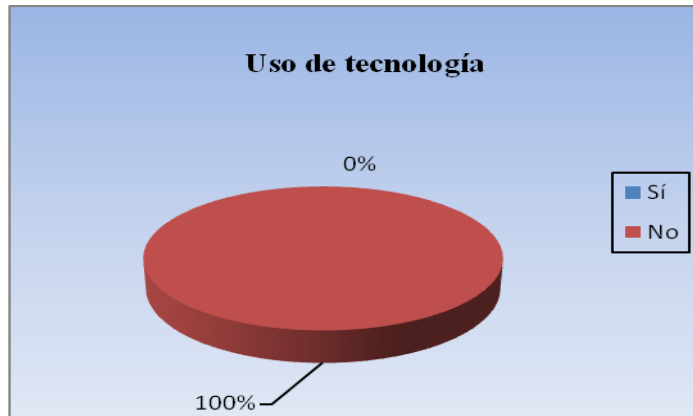
Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia

Respecto a las solicitudes al archivo el 79% considera regular el tiempo de respuesta, el 14% lo considera malo, y el 7% indica que está bien.

Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados manifiesta que no se hace uso de la tecnología como herramienta útil en el tema de gestión documental.

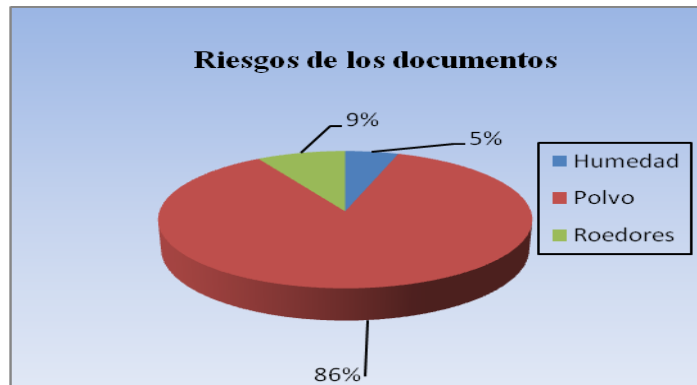
Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración propia

El 100% de los entrevistados contestaron que no existe el espacio adecuado y suficiente para organizar y resguardar los documentos en la unidad de archivo.

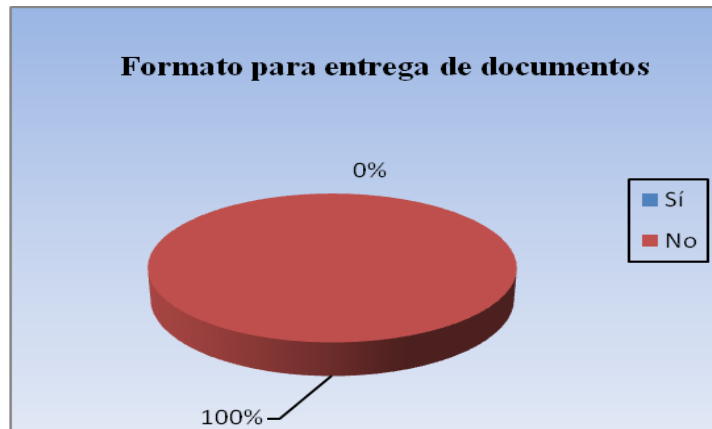
Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración propia

El 86% de los colaboradores encuestados indica que el polvo es uno de los riesgos comunes, el 9% indica que los roedores son otro factor de riesgo y el 5% indica que la humedad afecta en forma directa a los documentos bajo resguardo.

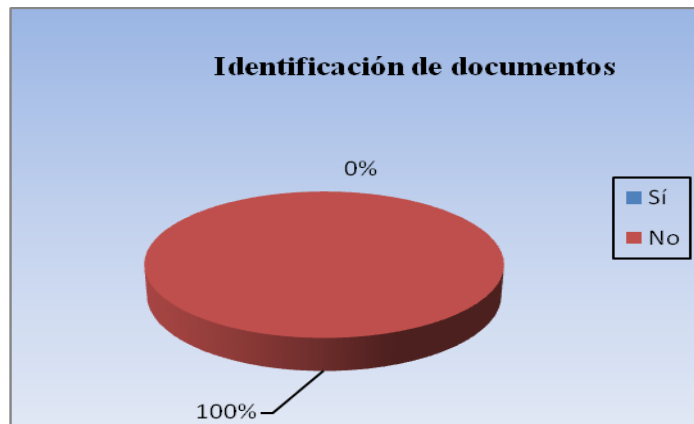
Gráfica No. 8



Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados manifiesta no conocer ningún formato establecido para entrega de documentos a la unidad de archivo de la Aduana.

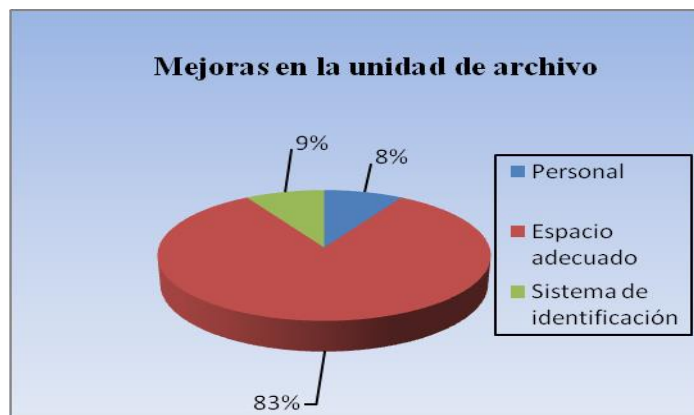
Gráfica No. 9



Fuente: Elaboración Propia.

El 100% de los entrevistados indica que no existe el sistema de identificación de documentos en la unidad de archivo de la Aduana.

Grafica No. 10



Fuente: Elaboración propia.

Las mejoras que deben considerarse para el mejor desempeño de la unidad son, espacio adecuado 83% sistema de identificación de documentos el 9% y mejora de personal el 8%

4.2 Análisis e interpretación de resultados

Para el desarrollo del trabajo de campo del presente informe se utilizaron dos instrumentos los cuales se describen a continuación:

Se realizó entrevista dirigida a los Administradores de Aduana Santo Tomás de Castilla descrita en el anexo 3 la cual permitió conocer los siguientes resultados:

Se determinó que en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla no cuenta con manual de procedimientos para recepción de documentos.

El tiempo de respuesta de la unidad de archivo de la aduana, en cuanto a la atención de solicitudes es deficiente.

El personal de la Aduana Santo Tomás de Castilla no conoce la existencia del procedimiento de entrega de documentos a la unidad de archivo de la Aduana.

No existe sistema de identificación de documentos en la unidad de archivo de la Aduana que permita la fácil ubicación.

No existe en la unidad de archivo de la Aduana espacio adecuado y suficiente para organizar los mismos.

Existen riesgos como la humedad, polvo, roedores y otros, al que están expuestos los expedientes en dicha unidad al no contar con el lugar apropiado.

En el cuestionario dirigido a los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla, descritas en el anexo 4, permitió conocer lo siguiente:

Los empleados desconocen la existencia del procedimiento aplicado en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

El personal de la Aduana identificó los riesgos que la documentación pueda sufrir por la mala organización que existe.

Dentro de la unidad de archivo no se utiliza ningún medio tecnológico para conservar los documentos por ejemplo, medios de almacenamiento como la digitalización y el microfilm.

El personal de la Aduana no recibe capacitaciones en cuanto al tema de gestión documental.

No existe personal suficiente en las actividades de la unidad de archivo de la Aduana ya que solo existe una persona asignada a dicha unidad.

Los empleados consideran necesario la elaboración del manual de procedimientos que ayude a la mejor organización en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

Los hallazgos encontrados en el archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla objeto de investigación, demuestran posibles debilidades, deben mejorar y tomar en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas. Debe considerarse las referencias de ciertos autores citados con anterioridad que opinan al respecto, la buena administración de documentos, software informático y la creación del manual de procedimientos para establecer los pasos a seguir para recibir los mismos en dicha unidad.

Es necesario que existan de forma periódica capacitaciones con el personal de la Aduana sobre el tema de gestión documental, mantener el espacio asignado libre de contaminación para conservar de mejor forma los documentos.

Conclusiones

- El proceso de recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla no cuenta con el procedimiento establecido que permita el correcto desarrollo y organización de las actividades en esa área.
- En el archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla no se cumple con el tiempo establecido en cuanto a las solicitudes de información por parte de usuarios internos o externos, esto debido a la mala organización de los documentos.
- El personal operativo de las diferentes unidades de la Aduana Santo Tomás de Castilla desconoce la existencia de procedimientos establecidos para hacer entrega de los documentos hacia la unidad de archivo.
- Se identificó la debilidad en la unidad de archivo de la Aduana en cuanto al proceso de entrega de documentos ya que no existe un manual disponible que detalle en forma ordenada los pasos para recepcionar los documentos.

Referencias Bibliográficas

- Casanova, E. (1966). *Archivística*. (1ª. ed). Italia: Editorial Turín.
- Continolo, G. (1984). *Manuales administrativos*. (2ª. ed). Bilbao, España: Deusto.
- Cruz, M. (1999). *El poder de los documentos*. (4ª. ed). España: Alianza Editorial.
- Evans, F. (1985). *Métodos modernos de ordenamientos de archivos*. (3ª. ed). Paris: Unesco.
- Fuster, F. (1999). *Archivística, archivo, y documentos*. (2ª. ed). España: Editorial Biblos.
- Duhart, M. (2002). *Manuales administrativos en oficinas públicas*. (2ª. ed). México: Mcgraw Hill Interamericana.
- Lodolini, E. (1993). *El archivo del ayer al mañana*. (1ª. ed). Madrid: Editorial Anabad.
- Pérez, M. (2007). *Archivología y ciencias de información*. (2ª. ed). Vancouver: Editorial Acimed.
- Rodríguez V. (2004). *Como elaborar y usar manuales administrativos*. (3ª. ed). México: Ecafsa.
- Ortiz, L. (2010). *Manual de procesos y procedimientos*. (4ª. ed). España: Ediciones ciencias de información.
- Medio ambiente y almacenamiento*. (2012, 6 de abril) Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_02_07/aci03207.html
- Conservación de documentos de archivo*. (2007, 6 de Septiembre) Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/ProcedimientosContable.Manuales/42566059.html>
- Valores del documento*. (2003, 8 de Junio) Recuperado de http://historia.fcs.ucr.ac.cr/articulos/2006/8archiv_perspectivas.htm.04.07.2014.

Manejo de archivos. (2009, 4 de Marzo) Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/>

Como conservar documentos. (Diciembre, 5 de 2011) Recuperado de https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/archivo_central/.

Propuesta

En la actualidad la gestión eficaz de los recursos de información y documentación en las instituciones o empresas, genera la búsqueda de soluciones prácticas y exitosas en las funciones que desarrollan las organizaciones empresariales o institucionales, elemento indispensable para el cambio continuo. La gestión documental dentro de toda organización es de vital importancia, es allí donde se consigna toda la información relevante, y fuentes externas con quienes maneja relaciones, contratos u otro tipo de convenios o concesiones.

En el ambiente empresarial, cada día es común la incertidumbre de los directivos para tomar decisiones adecuadas y proporcionarlos con eficacia y eficiencia. En las propias organizaciones existe la dispersión de datos e información que en ocasiones, duplica tareas y hace imposible la recuperación por parte de quienes la necesitan en el momento oportuno; numerosas empresas presentan estructuras obsoletas e inadecuadas para atender con suficiencia los requerimientos actuales.

El surgimiento de la Ciencia de la información fue concebido en el contexto comunicativo y tecnológico en repuesta de la nueva conceptualización para el estudio de los documentos, no puede entenderse la actividad documental lejos de estas técnicas novedosas, el aporte principal de los dispositivos tecnológicos en el análisis de expedientes es decisivo y rápido al procesar grandes cantidades de información y ponerlas a disposición de los usuarios, esto tiene consecuencia en la solución de problemas informativos y la toma de decisiones.

Lo interesante de este tema son los documentos, deben ser tratados y manejados bajo las teorías archivísticas, esto implica en la administración moderna deben implantarse programas de gestión documental y guiarse por medio de manuales o mecanismos que establezcan las directrices de los diferentes departamentos en las organizaciones, sin dejar atrás la Aduana Santo Tomás de Castilla en específico la unidad de archivo deberá evaluar la implementación de procedimientos para dicha área a través de esta propuesta de mejora.

- **Producto a entregar**

Realizada la investigación documental y de campo, se propone a la empresa en estudio la elaboración de “Manual de procedimientos para recepción de documentos en el archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla”

- **Objetivo general**

- ✓ Elaborar el manual de procedimientos para recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

- **Objetivos específicos**

- Mantener organizados los documentos en cuanto a clasificación, organización y conservación de forma adecuada.

- Aprovechar el espacio físico para el mobiliario y equipo disponible.

- Orientar acciones para recibir los documentos en forma ágil y segura para todo el personal involucrado.

- Diseñar el formato de entrega de documentos por parte del personal operativo hacia el archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

- Crear un sistema de información para el control y localización de los documentos que son requeridos por usuarios internos y externos.

- Crear dentro del manual un sistema de identificación de documentos y así facilitar la búsqueda de los mismos.

- **Viabilidad del proyecto**

- ✓ **Recursos**

- **Humanos**

La empresa objeto de estudio es responsable de aplicar la presente guía con el apoyo del personal que conforman los departamentos de trabajo.

- **Materiales**

Para implementar ésta propuesta se necesitarán de útiles de oficina: hojas de papel bond, fólderes, fastenes, tóner para impresora, equipo de cómputo y presentación del manual.

- **Físicos**

Para dar a conocer el presente manual de procedimientos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla se dispone de las instalaciones de la empresa.

- **Financieros**

El presupuesto para ejecutar la propuesta, incluye los siguientes gastos:

A continuación se presenta el siguiente cuadro que detallan los costos.

Costo beneficio de la propuesta

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario en Quetzales	Total en Quetzales
Tubo de tóner	Impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q 385.00	Q 385.00
Resma de papel bond tamaño carta	Impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	Q 40.00	Q 40.00
Encuadernado	Encuadernación del manual. (Informe).	1	Q 40.00	Q 40.00
Afiche Publicitario	Para dar a conocer el manual de documentos.	60	Q 5.00	Q 300.00
Manual de procedimientos	Impresión y encuadernación del manual de procedimientos completo para la Administración de la Aduana. (juego adicional)	1	Q 40.00	Q 40.00
Capacitación	Para dar a conocer el manual de procedimientos.	2 horas	Q 150.00	Q 300.00
Reproducción del manual de procedimientos	Se entrega fotocopia del manual de procedimientos a cada empleado de la aduana.	60	2.50 por manual * 60 empleados	Q.150.00
Total				Q 1,255.00

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los costos presentados en la presente tabla, se obtuvieron según cotizaciones.

Firmas

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta en la aldea Santo Tomás de Castilla, Izabal, a los 29 días del mes de julio del año 2014.

(f) _____

Boris Humberto Cano García

Consultor

Universidad Panamericana de Guatemala /
Extensión Puerto Barrios

(f) _____

Lic. Vidal Florián

Administrador

SAT Aduana Santo Tomás de Castilla

ANEXOS

Anexo No. 1

Evaluación integral

a) Contacto Inicial

- Antecedentes

El Gobierno de Guatemala, por medio del Ministerio de Finanzas Públicas, inició a principios de 1997 el conjunto de acciones orientadas a transformar y fortalecer el sistema tributario del país. Dentro de estas acciones se incluyó la creación de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT con el propósito de modernizar la administración tributaria y dar cumplimiento a los compromisos fiscales contenidos en los Acuerdos de Paz y el Programa de Modernización del Sector Público.

El proyecto de creación y puesta en operación de la Superintendencia de Administración Tributaria, se inició en septiembre de 1997 con la integración del equipo de trabajo responsable de administrarlo. El objetivo general del proyecto consistió en crear, diseñar y poner en funcionamiento una institución autónoma y descentralizada, moderna, eficiente y eficaz, a cargo de la administración tributaria y aduanera, capaz de incrementar los ingresos tributarios en forma sostenida, honesta y transparente.



La creación de la Superintendencia de Administración Tributaria fue aprobada por el Congreso de la República, según Decreto Número 1-98, el cual entró en vigencia a partir del 21 de febrero de 1998. La Superintendencia de Administración Tributaria es una entidad estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, para ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria, contenidas en la legislación.

La institución goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa y cuenta con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios.

- Integración del directorio

Para el inicio de operaciones de la institución, fue precisa la selección del directorio de una nómina de 12 candidatos, de los cuales el Presidente de la República seleccionó los titulares y suplentes, nombrados según Acuerdo Gubernativo No. 252-98. El directorio está conformado de la manera siguiente:

- ✓ El Ministro de Finanzas Públicas, quien lo preside.
- ✓ Cuatro directores titulares y los suplentes.
- ✓ El Superintendente de Administración Tributaria, en función de secretario.

- Visión

Ser una institución moderna, con prestigio y credibilidad que administre con efectividad y transparencia el sistema tributario y aduanero, al utilizar las mejores prácticas de la gestión tributaria y administrativa, y produzca valor para los ciudadanos, contribuyentes, funcionarios y empleados.

- Misión

Recaudar los recursos necesarios para que el Estado provea los servicios indispensables y se brinden mayores oportunidades de desarrollo a los guatemaltecos, mediante la obtención del máximo rendimiento de los impuestos; la aplicación imparcial e íntegra de la legislación tributaria y aduanera; y la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los ciudadanos.

- **Objetivos**

Es objeto de la Superintendencia de Administración Tributaria, ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria contenidas en el Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y ejercer las funciones específicas siguientes:

- ✓ Ejercer la administración del régimen tributario, y aplicar la legislación, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos los cuales gravan el comercio exterior, que debe percibir el Estado, con excepción de los que por ley administran y recaudan las Municipalidades.
- ✓ Administrar el sistema aduanero de la República de conformidad con la ley, los convenios y tratados internacionales ratificados por Guatemala, y ejercer las funciones de control de naturaleza para tributaria o no arancelaria, vinculadas con el régimen aduanero.
- ✓ Establecer mecanismos de verificación de precios, origen de mercancías y denominación arancelaria, a efecto de evitar la sobrefacturación o la subfacturación y lograr la correcta y oportuna tributación. Estos mecanismos podrán incluir, pero no limitarse, a la contratación de empresas internacionales de verificación y supervisión, contratación de servicios internacionales de información de precios y otros servicios afines o complementarios.
- ✓ Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de los tributos a cargo.
- ✓ Mantener y controlar los registros, promover y ejecutar las acciones administrativas y promover las acciones judiciales, necesarias para cobrar a los contribuyentes y responsables los tributos que adeuden intereses y, si corresponde, recargos y multas.

- ✓ Sancionar a los sujetos pasivos tributarios de conformidad con lo establecido en el Código tributario y en las demás leyes aduaneras.
- ✓ Presentar denuncia, provocar la persecución penal o adherirse a la ya iniciada por el Ministerio Público, en los casos de presunción de delitos y faltas contra el régimen tributario, de defraudación en el ramo aduanero.
- ✓ Establecer y operar los procedimientos y sistemas que faciliten a los contribuyentes el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- ✓ Realizar, con plenas facultades, por los medios y procedimientos legales, técnicos y de análisis que estime convenientes, las investigaciones necesarias para el cumplimiento de fines y establecer con precisión el hecho generador y el monto de los tributos. Para el ejercicio de estas facultades, contará con el apoyo de las demás instituciones del Estado.
- ✓ Establecer normas internas que garanticen el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia tributaria.
- ✓ Asesorar al Estado en materia de política fiscal y legislación tributaria, y proponer por conducto del Organismo Ejecutivo las medidas legales necesarias para el cumplimiento de los fines.
- ✓ Opinar sobre los efectos fiscales y la procedencia de la concesión de incentivos, exenciones, deducciones, beneficios o exoneraciones tributarias, si la ley así lo dispone, evaluar de forma periódica y proponer, por conducto del Organismo Ejecutivo, las modificaciones legales pertinentes a las exenciones y los beneficios vigentes.
- ✓ Solicitar la colaboración de otras dependencias del Estado, entidades descentralizadas, autónomas y entidades del sector privado, para realizar los estudios necesarios y aplicar con equidad las normas tributarias.

✓ Promover la celebración de tratados y convenios internacionales para el intercambio de información y colaboración en materia aduanera y tributaria, al cumplir siempre con lo establecido en el artículo 44 de la ley orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

✓ Planificar, formular, dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la gestión de la administración tributaria.

✓ Administrar recursos humanos, materiales y financieros, con arreglo a esta ley y a los reglamentos internos.

Todas aquellas vinculadas con la administración tributaria y los ingresos tributarios.

- Valores

✓ Responsabilidad: Todas las funciones y tareas asignadas se cumplen de manera efectiva con disciplina y espíritu de equipo.

✓ Integridad: Todas las funciones y tareas asignadas se realizan con rectitud, conducta intachable y coherencia en lo pensado, se dice y se hace.

✓ Transparencia: Todas las actitudes y acciones responden a las normas de conducta moral y social regida por la ética; y la transparencia se refleja en el desempeño de las funciones asignadas.

✓ Profesionalismo: Todas las funciones y tareas asignadas buscan aplicar de manera oportuna los conocimientos con capacidad y empeño en la realización hasta conseguir los resultados esperados, con pasión por la excelencia.

✓ Productividad: Todas las actitudes y acciones buscan aprovechar de manera óptima los recursos, para asegurar el uso adecuado de los insumos de trabajo en la obtención de los resultados esperados.

- Base legal

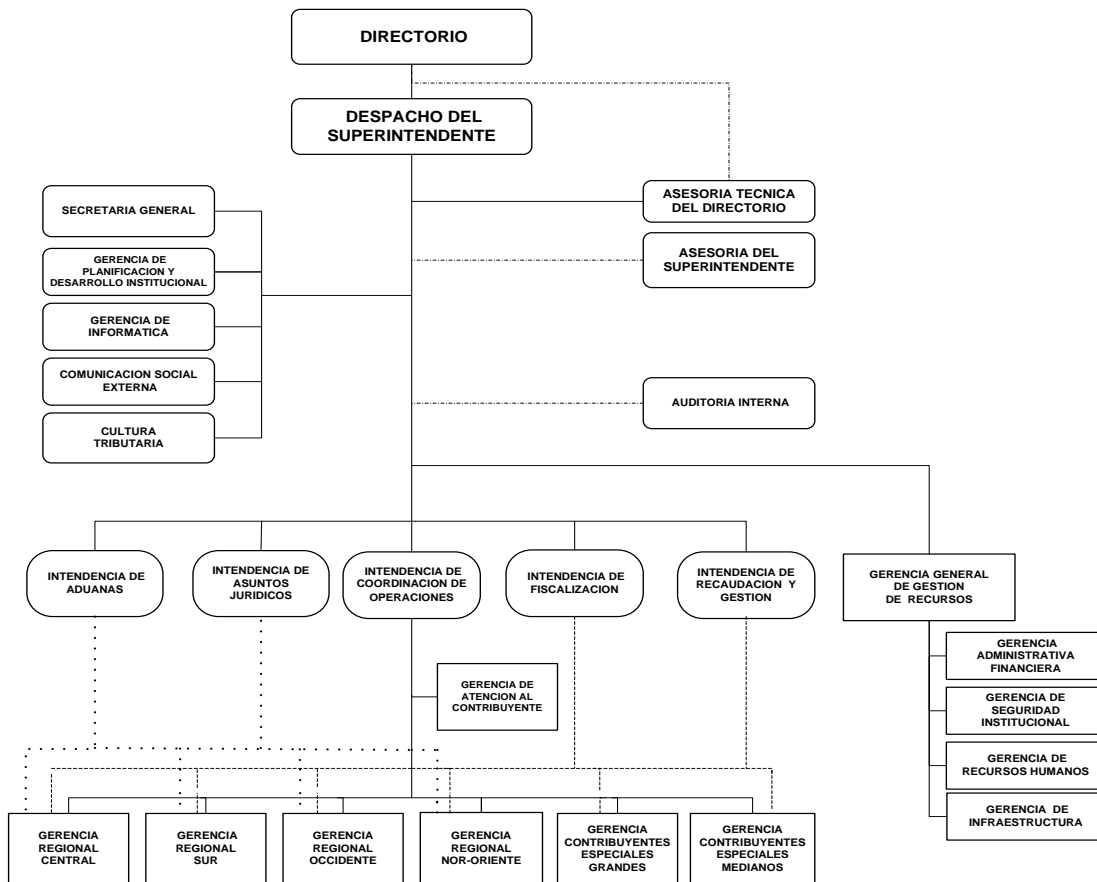
La Superintendencia de Administración Tributaria fue creada con el Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

- Organigrama

La Superintendencia de Administración Tributaria cuenta con una representación gráfica de la estructura organizacional en donde se presentan todos los niveles de autoridad, jerarquía y la relación entre ellos. Tiene una estructura organizacional general y debido al tamaño de la institución y los diversos órganos ejecutivos, y dependencias cuentan por aparte con organigrama propio.

Figura No. 1

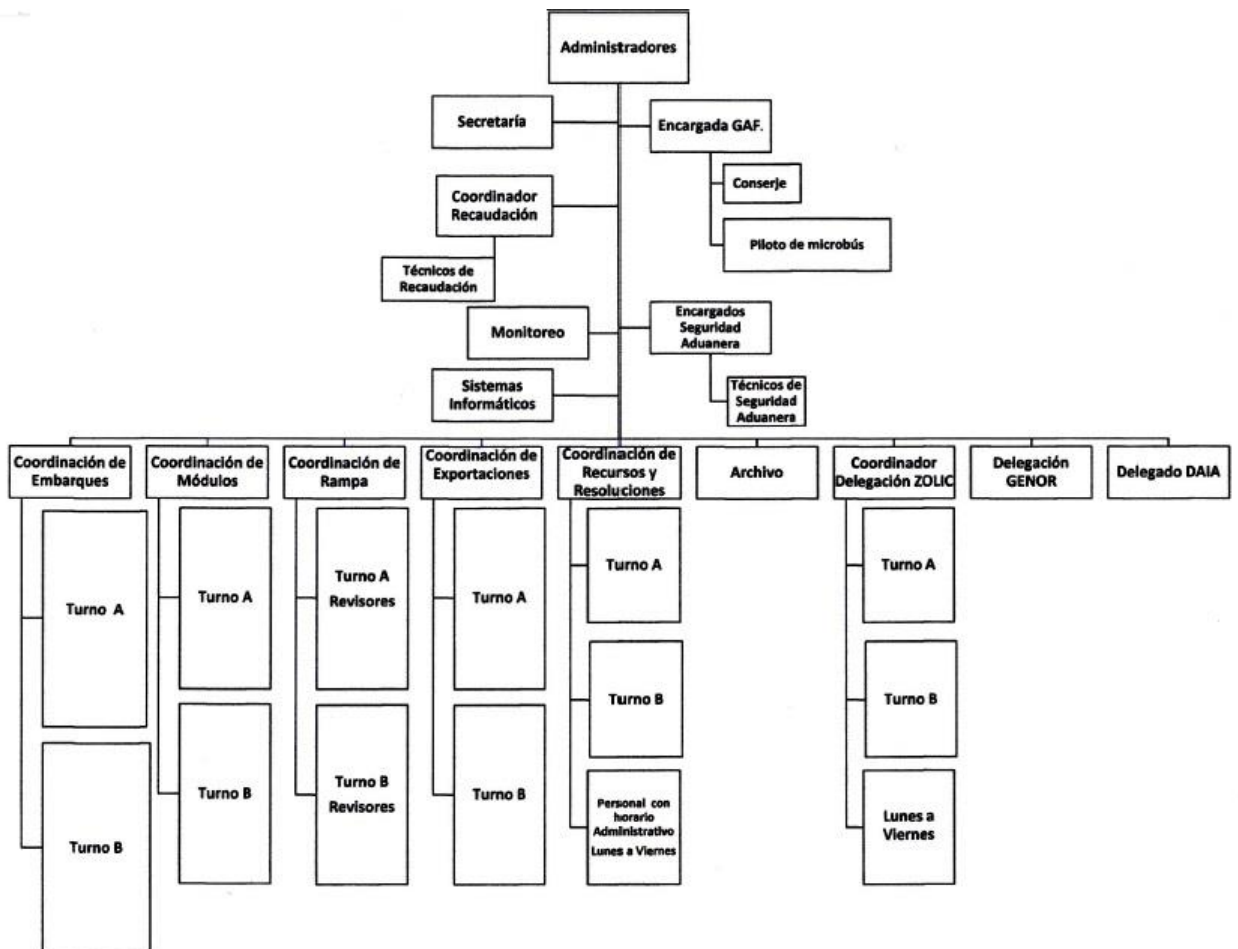
Organigrama general de la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala



Fuente: Recursos Humanos.

Figura No. 2

Organigrama de Aduana Santo Tomás de Castilla



Fuente: Aduana Santo Tomás de Castilla.



CAR-SAT-GRH-597-2014

Guatemala, 12 de Junio de 2014

Señor:
Boris Humberto Cano García
Técnico de Aduanas
Aduana Santo Tomas de Castilla
División de Aduanas
Gerencia Regional Nororiente.

Señor: (a) Cano

En atención a su solicitud, hago de su conocimiento que la Gerencia de Recursos Humanos, ha resuelto otorgarle **AUTORIZACION** para realizar su Práctica Empresarial Dirigida, la cual conlleva efectuar cuestionarios, entrevistas, o encuestas al personal que labora en las distintas áreas de la Aduana Santo Tomas de Castilla, previo a optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Panamericana.

Es importante indicar que bajo su estricta responsabilidad y sin perjuicio de las responsabilidades en que pudiere incurrir por el mal uso que haga de la información que le sea proporcionada y de las opiniones que le sean vertidas, se le autoriza la presente Investigación.

Se responsabiliza a su jefe inmediato del control del cumplimiento de la jornada laboral.

Atentamente,


Lic. Carlos Manuel Piñón Ramos
Gerente de Recursos Humanos

cc/Archivo

Página 1 de 1
Gerencia de Recursos Humanos
CAR-SAT-GRH-597-2014
CMPR/rpg

b) Instrumentación



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida –PED–
Licenciatura en Administración de Empresas

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

Datos Generales
1. Nombre de la empresa: _____
2. Tipo de empresa: _____
3. Fecha de constitución: _____
4. Actividad económica: _____
5. Dirección: _____
6. Teléfono (s) _____
7. E-mail: _____
8. Representante legal: _____
Captura de información
Fecha: del: _____ al: _____
A cargo de: _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida –PED–
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de entrevista inicial dirigida al Administrador de Aduana Santo Tomás de Castilla

La presente encuesta tiene como finalidad evaluar las diferentes unidades de la Aduana y así determinar si existe alguna problemática para la cual darle una solución.

Responda a las siguientes preguntas y marque con X la que considere pertinente.

1.¿Considera contar con el personal que la Aduana Santo Tomás necesita para el buen funcionamiento?

Sí

No

2.¿En qué porcentaje considera se cumplen los procedimientos en los departamentos que conforman la Aduana Santo Tomás de Castilla?

3.¿Cada cuánto se capacita al personal del cual está a cargo, sobre las funciones que desempeña?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

4.¿Cuenta con el presupuesto adecuado para llevar a cabo todos los procesos en la dependencia la cual dirige?

Sí

No

5.¿Existen procedimientos establecidos para cada área de la Aduana Santo Tomás de Castilla?

Sí

No

6. Si la respuesta es No en qué área (as) no se cuenta con procedimientos establecidos?

7.¿Tienen conocimiento los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla de los procedimientos existentes?

8. ¿Existe algún área en especial con alguna deficiencia, y si fuera afirmativo le gustaría aplicar FODA?

Gracias por la colaboración



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica empresarial dirigida –PED–
Licenciatura en Administración de Empresas

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

Datos generales
1. Nombre de la empresa: <u>Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala, Aduana Santo Tomás de Castilla</u>
2. Tipo de empresa: <u>Estatual Descentralizada</u>
3. Fecha de constitución: <u>21 de febrero 1998</u>
4. Actividad económica: <u>Administrar el Sistema Aduanero y ejercer el régimen tributario.</u>
5. Dirección: <u>Calle Principal al Muelle, Santo Tomás de Castilla Izabal</u>
6. Teléfono (s): <u>+502-79600350, +502-79483415</u>
7. E-mail: <u>www.sat.gob.gt</u>
8. Representante legal: <u>Lic. Carlos Enrique Muñoz Roldan</u>
Captura de Información
Fecha: del: <u>22 /05/2014</u> al: <u>05/06/2014</u>
A cargo de: <u>Boris Humberto Cano García</u>



Universidad Panamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Práctica Empresarial Dirigida –PED–

Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de entrevista inicial dirigida al Administrador de Aduana Santo Tomás de Castilla

La presente encuesta tiene como finalidad evaluar las diferentes unidades de la Aduana y así determinar si existe alguna problemática para la cual darle una solución.

Responda a las siguientes preguntas y marque con X la opción que considere pertinente.

1.¿Considera contar con el personal que la Aduana Santo Tomás de Castilla necesita para el buen funcionamiento?

Sí

No

2.¿En qué porcentaje considera se cumplen los procedimientos en los departamentos que conforman la Aduana Santo Tomás de Castilla?

R. Se estima que los procedimientos son ejecutados en un 85%.

3.¿Cada cuánto se capacita al personal del cual está a cargo, sobre las funciones que desempeña?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

4.¿Cuenta con el presupuesto adecuado para llevar a cabo todos los procesos en la dependencia la cual dirige?

Sí

No

5.¿Existe procedimientos establecidos para cada área de la Aduana Santo Tomás de Castilla?

Sí

No

6. Si la respuesta es NO en qué área (as) no se cuenta con procedimientos establecidos:

R. El área que no cuenta con procedimiento es la unidad de archivo.

7.¿Tienen conocimiento los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla de los procedimientos existentes?

R. La mayoría conocen los procedimientos pero por la carga de trabajo no todos tienen el tiempo necesario para leerlos.

8. Existe algún área en especial con alguna debilidad, de caso de ser afirmativo le gustaría se aplicara FODA?

R. Me gustaría aplicarlo en la unidad de Archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

Gracias por la Colaboración

d) Análisis de la información

Tabla 1

Respuestas generales de la entrevista dirigida al Administrador de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Izabal

Preguntas	Respuestas consolidadas
¿Considera contar con el personal que la Aduana Santo Tomás de Castilla necesita para el buen funcionamiento?	El entrevistado indicó que en la Aduana Santo Tomás de Castilla, Izabal no cuenta con el personal suficiente para llevar a cabo las tareas dentro de la institución.
¿En qué porcentaje considera se cumplen los procedimientos en los departamentos que conforman la Aduana Santo Tomás de Castilla?	El porcentaje de conocimiento de procedimientos dentro de la Aduana Santo Tomás de Castilla es del 85%.
¿Cada cuánto se capacita al personal del cual está a cargo, sobre las funciones que desempeña?	Los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla, reciben una vez al año capacitaciones sobre las funciones que desempeñan.
¿Cuenta con el presupuesto adecuado para llevar a cabo todos los procesos de la dependencia la cual dirige?	No se cuenta con el presupuesto necesario para llevar a cabo todos los procesos.
¿Existen procedimientos establecidos para cada área de la Aduana Santo Tomás de Castilla?	No se cuentan con procedimientos establecidos para todas las áreas de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

<p>¿Si la respuesta es No en qué área no se cuenta con procedimiento establecido?</p>	<p>El área que no cuenta con el procedimiento establecido es la unidad de archivo.</p>
<p>¿Tienen conocimiento los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla de los procedimientos existentes?</p>	<p>Se determina que no todos los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla conocen los procedimientos por la carga de Trabajo.</p>
<p>¿Existe algún área en especial con deficiencia, y si fuera afirmativo le gustaría aplicar FODA?</p>	<p>Según encuesta realizada se determina que existe deficiencia en el área Administrativa de la Aduana Santo Tomás de Castilla en la unidad de archivo.</p>

Anexo No. 2

- FODA por áreas

La matriz FODA es la herramienta de análisis, puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, o empresa que actúe objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

El análisis FODA es la herramienta que permite conformar el cuadro de la situación actual objeto de estudio (persona, empresa u organización,) esto permite obtener un diagnóstico preciso para tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Luego de realizar el primer FODA, se aconseja hacer el análisis de forma periódica y se recomienda tener de referencia el primero, con el propósito de conocer si se cumple con los objetivos planteados en la formulación estratégica. Esto es aconsejable debido a que las condiciones externas e internas son dinámicas y algunos factores cambian con el paso del tiempo, mientras que otros sufren modificaciones mínimas.

En términos del proceso de Marketing en particular, y de la administración de empresas en general, se puede decir que la matriz FODA es el nexo que permite pasar del análisis de los ambientes interno y externo de la empresa hacia la formulación y selección de estrategias a seguir en el mercado.

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de las fortalezas y debilidades internas.

Ese constituye el paso esencial para realizar el correcto análisis FODA. Cumplido el mismo, el siguiente consiste en determinar las estrategias a seguir.

Para iniciar el análisis FODA debe hacerse la distinción crucial entre las cuatro variables por separado y determinar qué elementos corresponden a cada una (fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas).

En cada punto del tiempo en los cuales se realiza dicho análisis, es aconsejable no sólo construir la matriz FODA correspondiente al presente, y proyectar distintos escenarios de futuro con las consiguientes matrices y plantear estrategias alternativas.

Las fortalezas y las debilidades son propias de la organización es posible actuar sobre ellas de manera directa. Pero las oportunidades y las amenazas son externas y solo se puede tener injerencia sobre ellas si modificamos aspectos internos.

Fortalezas son las capacidades especiales que cuenta la empresa y le permite tener la posición privilegiada frente a la competencia. Son recursos controlables, capacidades y habilidades adquiridas, actividades que se desarrollan de manera positiva.

Oportunidades son aquellos factores positivos, favorables, explotables, por descubrir en el entorno que actúa la empresa y permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades son factores que provocan posición desfavorable frente a la competencia, recursos, habilidades y actividades que no se desarrollan de manera positiva.

Amenazas son situaciones que provienen del entorno y pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Análisis FODA			
Administración de Aduana			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para cumplir con los procesos. • Eficaz comunicación con usuarios externos. • Tecnología en los procesos aduaneros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal. • No cuenta con instalaciones propias. • Demora hacia los usuarios en las solicitudes a la unidad de archivo. • Ausencia de controles de calidad. • Falta de capacitación y desarrollo del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de Aduana sin papeles. • Mejora en calidad de los procesos. • Mejor comunicación con las diferentes áreas de la aduana. • Libertad de accionar por parte del jefe inmediato. • Evaluaciones permanentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Influencias políticas en el manejo administrativo. • Factores tecnológicos. • Constantes cambios en los procesos.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis FODA			
Unidad de Exportaciones			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para ejecutar las funciones. asignadas. • Libre acceso a la información. • Disponibilidad de recursos para ejecución del trabajo. • Trabajo en Equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal. • Exceso de trabajo. • Mala atención al usuario externo. • Quejas de usuarios por lentitud en el servicio. • No existe control de documentos que son enviados al archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información de parte de Usuarios Externos. • Oportunidad de ascensos. • Mejora de la Tecnología para procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad de usuarios externos por falta de agilización de las exportaciones. • Costos para importadores por la no agilización de las exportaciones.

Fuente: Elaboración propia.

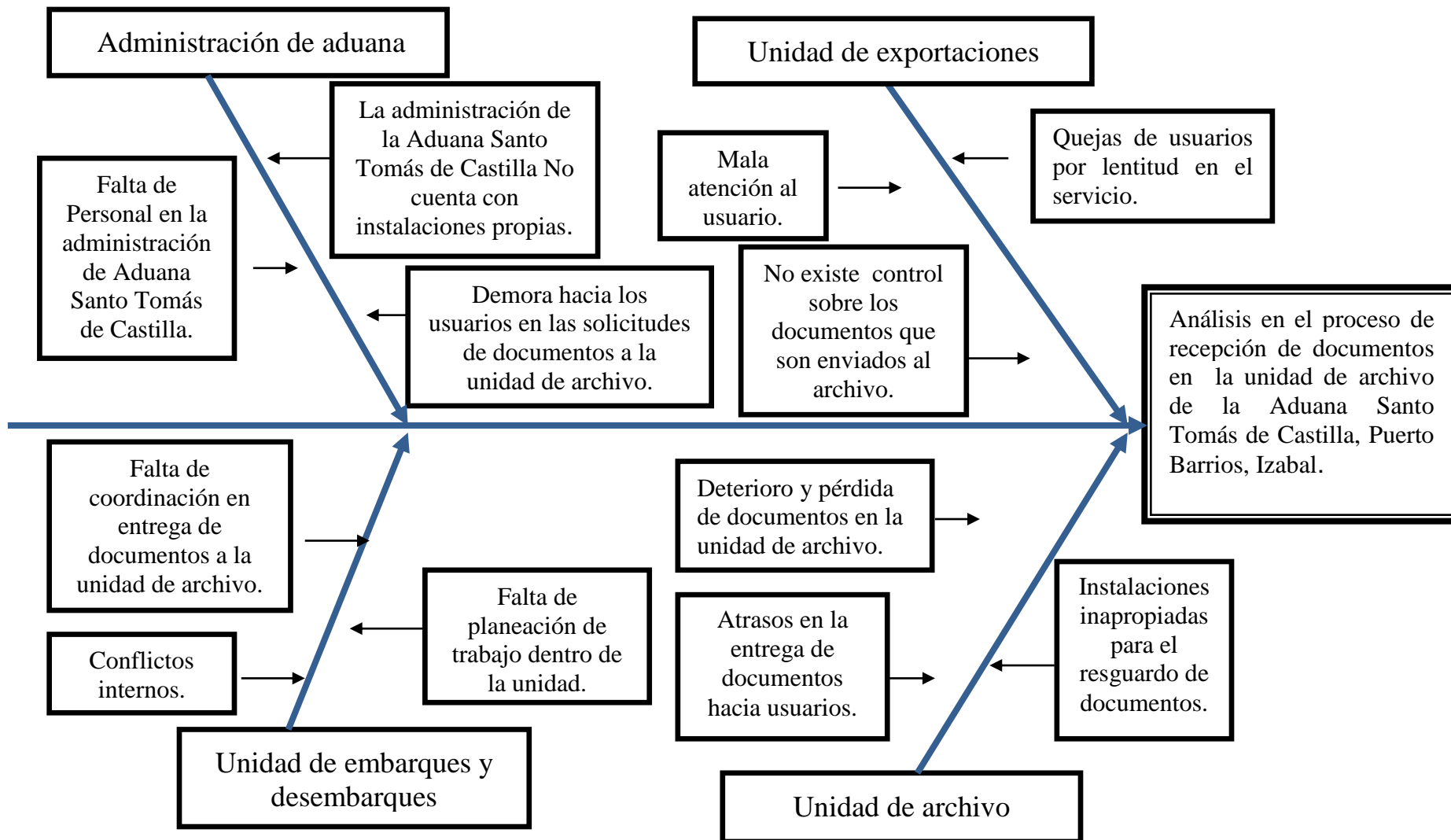
Análisis FODA			
Unidad de Embarques y Desembarques			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> • Agradable clima laboral dentro de la sección. • Existe coordinación entre las diferentes tareas asignadas a la unidad. • Tecnología en el uso de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe coordinación en entrega de documentos a la unidad de archivo. • Necesidad de planeación relacionado con actividades trabajo. • Poco conocimiento de procesos por el personal de recién ingreso. • Escasez de personal. • Carencia de insumos. • No hay inducción en la utilización de los sistemas. • Conflictos internos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de servir a los usuarios. • Proyecto de aduana sin papeles. • Conocimientos de los procesos de la sección. • Agilización de los servicios aduaneros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca transparencia en servicios aduaneros. • Abuso de autoridad.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Foda			
Unidad de Archivo			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de las bases legales de la Institución. • Experiencia sobre el manejo del área. • Disponibilidad al cambio. • Recursos disponibles para la realización del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atrasos en la entrega de documentos hacia usuarios. • Falta de espacio para el resguardo de los documentos. • Mal manejo de la Administración de Documentos en el archivo de la Aduana. • Poco personal. • Deterioro y pérdida de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones. • Desarrollo laboral. • Implementar el manual de procedimientos para recepción de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de ingreso de personas ajenas al área por falta de seguridad. • Sanciones por la Contraloría General de Cuentas por atrasos en entrega de documentos.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama Causa – Efecto



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida - PED
Licenciatura en Administración de Empresas

Cuestionario dirigido al Administrador de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios Izabal.

La presente encuesta tiene como finalidad evaluar la unidad de archivo de la Aduana y así determinar si existe alguna debilidad para la cual darle una solución.

Instrucciones: Responda las interrogantes siguientes y marque con X la respuesta que considere conveniente.

1- Existe en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, manual de procedimientos para recepción de los documentos?

Sí_____ No_____

2- Como considera el tiempo de respuesta en relación a la solicitud de documentos a la unidad de archivo de la Aduana?

Bueno____ Regular____ Malo____

3- Considera que las instalaciones de la unidad de archivo de la Aduana son adecuadas y suficientes para organizar y conservar los documentos?

Sí_____ No_____

4- Que antigüedad tienen los documentos resguardados en el archivo de la Aduana? y existe alguna forma de organización e identificación de los mismos en esa unidad?

5- En función de administrador ha dado a conocer a las autoridades responsables de la institución, sobre la problemática actual de la unidad de archivo?

Sí_____ No_____

De ser positivo indique la información o respuesta obtenida?_____

6- Tiene conocimiento del tiempo establecido por la Contraloría General de Cuentas, para que la documentación permanezca bajo resguardo de la Aduana?

Sí_____ No_____

Si la respuesta a la interrogante es positiva indique el tiempo establecido:_____

7- Se ha realizado algún estudio o investigación previa sobre el funcionamiento de la unidad de archivo en la Aduana Santo Tomás de Castilla?

Sí_____ No_____

8- Considera que el personal el cual labora en la unidad de archivo de la Aduana, es el adecuado y capacitado para desarrollar las funciones?

Sí_____ No_____

Si la respuesta es negativa indique el porqué: _____

9- Existe problema legal que pueda ocasionar la unidad de archivo al no cumplir con la adecuada organización y con los tiempos establecidos de entrega de solicitudes?

Sí_____ No_____

Si la respuesta es positiva indique que problemas?_____

10- Considera necesario implementar manual de procedimientos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla?

Sí_____ No_____

Gracias por su Colaboración

Anexo 4



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida – PED –
Licenciatura en Administración de Empresas

Cuestionario dirigido a los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios Izabal.

La presente encuesta tiene como finalidad evaluar la unidad de archivo de la Aduana y así determinar si existe alguna debilidad para la cual darle una solución.

Instrucciones: Responda a las interrogantes siguientes marque con X la respuesta que considere conveniente.

1- Conoce algún procedimiento establecido para entrega de documentos a la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla?

Sí_____ No_____

2- Considera que debe haber persona (s) encargada y responsable del archivo de la Aduana y de ser así, debe existir una estabilidad en cuanto a la permanencia del puesto de trabajo en dicha unidad?

Sí_____ No_____

Si la respuesta es positiva indique porque?_____

3- Considera que es importante la capacitación y formación del personal de la Aduana en el tema de gestión documental?

Sí_____ No_____

4- Considera usted el tiempo de respuesta de la unidad de archivo de la Aduana, al momento de solicitar algún documento?

Bueno___ Regular___ Malo___

5- Conoce algún elemento tecnológico utilizado dentro de la unidad de archivo de la aduana, para conservar los documentos?

Sí_____ No_____

6- Cuenta la unidad de archivo de la Aduana con el espacio establecido y suficiente para organizar y conservar los documentos, y permitan el adecuado manejo?

Sí_____ No_____

7- Que riesgos considera están expuestos los documentos en la unidad de archivo al no contar con lo necesario para conservarlos?

Humedad___ Polvo___ Hongos___ Roedores___ Todas las anteriores_____

8- Existe algún formato establecido que usted conozca para entrega de los documentos en la unidad de archivo de la Aduana?

Sí_____ No_____

9- Existe dentro de la unidad de archivo de la Aduana, el sistema de identificación de los documentos que faciliten la ubicación?

Sí_____ No_____

10- Que mejoras considera necesarias y de prioridad dentro de la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla?

Anexo 5

Ejecución de la propuesta

“Manual de procedimientos para recepción de documentos en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Izabal”



Febrero 2015

Contenido

Introducción	68
Objetivos	69
Generales	69
Específico	69
Alcances	69
Responsables	70
Beneficios	70
Como usar el manual	70
Revisiones y recomendaciones	70
Capítulo 1	
Disposiciones generales	71
Capítulo 2	
Normas específicas	73
Capítulo 3	
Sobre el manual	74
Capítulo 4	
Disposiciones finales	79
Propuesta mercadológica	81
Propuesta financiera	85
Conclusiones	87
Flujograma de ejecución de propuesta	88
Flujograma del manual de procedimientos	89

Introducción

La protección y preservación del patrimonio documental y bibliográfico requiere dos grandes aspectos: control físico e intelectual. Es necesario procurar las condiciones básicas que ayuden a la conservación de información, es preciso contar con instrumentos de consulta para recuperar en forma oportuna y eficaz los medios almacenados.

Es obligación de las entidades públicas y privadas si manejan documentos, elaborar programas o manuales de gestión, que soporten la información o el objeto social por el cual fueron creadas, en este caso en la Aduana Santo Tomás de Castilla no existe mecanismo adecuado para organizar la documentación generada en esta entidad.

La gestión de documentos se enmarca dentro del concepto de archivo total, para entender mecanismos, la producción, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los mismos y de forma expresa. Es un instrumento archivístico de acuerdo con las funciones y procedimientos produce, recibe y debe conservar, con sujeción al principio de eficiencia que rige la función administrativa, y al de racionalidad para los archivos que son elementos fundamentales de la administración pública, agentes dinamizadores de la acción estatal y sustento natural de los procesos informativos.

La propuesta se elaboró con la finalidad que en la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, se logre la adecuada recepción documental ya que actualmente la forma en que se reciben los documentos es sin ningún control interno, asimismo organización, señalización, y darlo a conocer al resto de personal operativo que labora en dicha aduana y realizar cambios considerables en ese departamento.

- Objetivos

- Generales

- ✓ Dar a conocer al personal de la Aduana el manual de procedimientos de recepción de documentos.
- ✓ Realizar monitoreo sobre la aceptación del manual por parte del personal operativo de la Aduana.
- ✓ Identificar quienes son los responsables de ejecutar las acciones del manejo de los documentos.
- ✓ Presentar a la Administración de la Aduana Santo Tomás de Castilla el costo monetario de divulgación de creación del manual de procedimientos para recepción de documentos en el archivo de la Aduana.

- Específicos

- ✓ Proponer la utilización y el uso del manual de procedimientos de recepción de documentos.
- ✓ Recomendar la creación de un sistema de monitoreo para comentarios acerca del nuevo manual de procedimientos, esto para analizar sugerencias relacionados a cambios en el mismo.
- ✓ Concientizar al personal operativo de la Aduana sobre el correcto uso del manual de procedimientos.
- ✓ Identificar a los responsables de solventar cualquier duda sobre el uso del manual.
- ✓ Concientizar a los Administradores de la Aduana en el cumplimiento del manual de procedimiento de recepción de documentos.
- ✓ Indicar a los administradores de la Aduana, sobre las revisiones periódicas que deben hacerse sobre el uso del manual de procedimientos para realizar cualquier corrección que no sea entendible para el resto del personal operativo.

- Alcances

El marco de referencia se enfocará en el personal operativo de la Aduana Santo Tomás de Castilla en apoyo a la organización de la unidad de archivo de la Aduana.

- **Responsables**

- ✓ Los administradores y coordinadores de áreas serán los encargados de velar por la correcta aplicación del presente manual de procedimientos.

- **Beneficios**

- ✓ El beneficio directo al utilizar el manual de procedimientos de recepción de documentos, es la adecuada organización y control de los mismos en el archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

- ✓ Reducción del tiempo en la búsqueda de documentos.

- ✓ Control en la recepción de documentos por medio del formato establecido.

- ✓ Otro beneficiado será el personal operativo de la Aduana, con el manual de procedimientos tendrán la visión clara y detallada al entregar los documentos a la unidad de archivo de la Aduana.

- **Cómo usar el manual**

El presente manual contiene disposiciones detalladas de orientación al personal de la unidad de archivo de la Aduana donde estará a disposición de cada empleado de dicha unidad (03) y personal operativo de las distintas áreas de la Aduana, los administradores y coordinadores de áreas serán los encargados de velar porque lo tenga al alcance. Para consultar el uso del mismo este estará disponible en el sitio web de intrasat, donde podrán descargarlo para referencias. Este deberá usarse al momento de realizar la entrega de documentación hacia la unidad del archivo de la Aduana Santo Tomas de Castilla.

- **Revisiones y recomendaciones**

Todo cambio, modificación o corrección que los empleados o autoridades consideren le deba realizar al procedimiento, deberá de indicarlo a los administradores de la aduana, donde se discutirá si es aceptable o no la observación; si es procedente el administrador deberá pedir la autorización al departamento de normas y procedimientos de la organización para llevar a cabo anexos o modificaciones.

Manual de Procedimientos para recepción de documentos		
	Gestión Documental Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla	Versión: MP-ASTC-2014-01
		Fecha: 29/11/2014

Capítulo 1


Disposiciones generales

1. **Ámbito de aplicación:** El presente manual, es para los empleados que laboran en la unidad de archivo y personal del área operativa de la Aduana Santo Tomás de Castilla, en mejora de la organización referente al tema de gestión documental.

2. **Definiciones:** Para tener la adecuada interpretación del presente manual, a continuación se describen definiciones o términos utilizados en el mismo.

Manual: Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de la unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Procedimiento: Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada operación realizada en la organización, en qué consiste, cuándo, cómo, dónde, con qué, el tiempo necesario, donde se hace mención de los responsables de llevarlas a cabo. Si la descripción del procedimiento es general, y comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa a cargo de cada operación.

Manual de Procedimientos para recepción de documentos		
	Gestión Documental Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla	Versión: MP-ASTC-2014-01
		Fecha: 29/11/2014

Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, se indica el puesto y responsable. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar la comprensión e identificación, aun en los casos que presente varias opciones.

Gestión documental: el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en la organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que deben guardarse, eliminar y asegurar la conservación indefinida de los expedientes más valiosos, y aplicar principios de racionalización y economía.

Administrador: Persona encargada de verificar el cumplimiento de tareas en las distintas áreas de la Aduana.

Usuarios Externos: Toda persona individual o jurídica que requiere un servicio pero no pertenece a la organización.

Usuario Interno: Son personas que pertenecen y tienen acceso a la organización por ser empleados directos.

Manual de Procedimientos para recepción de documentos		
	Gestión Documental Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla	Versión: MP-ASTC-2014-01
		Fecha: 29/11/2014

Capítulo 2


Normas específicas

3. La aplicación del presente manual es responsabilidad de los empleados del área operativa de la Aduana Santo Tomás de Castilla que manejen documentación, y deberán velar por el estricto cumplimiento.

4. Es responsabilidad de los administradores de la Aduana realizar inspecciones periódicas para verificar que los empleados de las áreas operativas conozcan el presente manual de procedimientos.

5. Los Administradores de Aduanas, son los responsables que cada área operativa conserve el respectivo manual, indicar a los coordinadores de las distintas unidades la inducción sobre el uso adecuado del procedimiento al personal de nuevo ingreso y considerar si tienen dificultades para usarlo de forma adecuada.

6. El personal de la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla deberá coordinar con las demás áreas operativas la aplicación correcta del manual de procedimientos.

Manual de Procedimientos para recepción de documentos		
	Gestión Documental Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla	Versión: MP-ASTC-2014-01
		Fecha: 29/11/2014

Capítulo 3


Sobre el manual

7. Archivo: Se usa a menudo para designar el conjunto ordenado de documentos. El local o espacio abierto donde se conservan expedientes elaborados y recibidos por la entidad en consecuencia de la realización de las actividades.

8. Documento: Es testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de las funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registradas en unidades de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías).

9. Sobre la recepción de los expedientes: Se procederá a la recepción de los documentos generados en las distintas áreas de la Aduana Santo Tomás de Castilla al cumplir con lo siguiente:

- ✓ Los documentos se encuentren identificados por el responsable de la unidad de trabajo (nombre del responsable, firma y sello, identificación del área.)

Manual de Procedimientos para recepción de documentos		
	Gestión Documental Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla	Versión:MP-ASTC-2014-01
		Fecha: 29/11/2014

- ✓ Los documentos se encuentren en buen estado.
- ✓ Presentación de dos juegos de documentos establecidos (Aduana y Contraloría de Cuentas).
- ✓ Los mismos deberán ser entregados en el formato establecido por la unidad de archivo. (Ver formato anexo 6)

10. Formato de Entrega: Toda la documentación generada en las distintas áreas operativas de la Aduana, deberán ser entregadas a la unidad de archivo mediante el formato establecido. (Ver formato en anexo 6)

11. Revisión de los documentos: Las personas designadas en la revisión de la documentación recibida será personal del archivo quienes se encargaran de confrontar el reporte emitido por el personal de la aduana que presenten ante esta unidad con el formato establecido, luego sellaran copia de recibido y se entregará a cada área.

12. Clasificación de los documentos: Los responsables de la unidad de archivo revisarán los documentos entregados por parte del personal operativo de la Aduana, y los clasificarán de la siguiente manera:

- ✓ Área de trabajo (Embarques, Exportaciones, Módulos, Unidad de Revisión).
- ✓ Orden cronológico.

Manual de Procedimientos para recepción de documentos		
	Gestión Documental Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla	Versión:MP-ASTC-2014-01
		Fecha: 29/11/2014


- ✓ Resultado de selectivo. (verde o rojo) (Análisis de Riesgo informático)
- ✓ Tipo de mercancía. (vehículos o mercadería general).

13. Identificación y etiquetado de los documentos: Luego de la clasificación, los mismos deberán ser identificados según procedencia para facilitar la ubicación al momento de requerir información ya sea interna o externa.

14. Embalaje de los documentos previo a ser archivados: Estos deberán prepararse previo a archivarse para evitar el deterioro; deberá acondicionarse en cajas plásticas o en paquetes amarrados con cinta plástica para evitar se suelten y ocasionen pérdida de los mismos.

15. Espacio físico: La unidad de archivo deberá contar con el espacio físico adecuado que reúna las condiciones necesarias para conservar los documentos:

- ✓ Adecuada ventilación.
- ✓ Iluminación.
- ✓ Sistema de protección contra incendios.
- ✓ Estanterías adecuadas para ubicar los documentos.
- ✓ Sistema de seguridad en caso de accidentes.


Manual de Procedimientos para recepción de documentos		
	Gestión Documental Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla	Versión:MP-ASTC-2014-01
		Fecha: 29/11/2014

16. Ubicación de los documentos dentro del espacio físico: Luego de la recepción, revisión, identificación y embalaje los mismos deberán ser trasladados hacia las estanterías designadas en la ubicación y permanencia, y considerar que deberán tener el espacio prudencial entre cada estante para facilitar la movilidad dentro del espacio físico.

17. Señalización de las áreas: Todas las áreas dentro del espacio físico deberán estar señalizadas para obtener una ruta fácil de ubicación de los documentos bajo resguardo.

18. Tiempo de Custodia de los documentos: El tiempo máximo estipulado para el resguardo de los expedientes por la Contraloría General de Cuentas es de 10 años, (según acuerdo gubernativo 795-2003) los expedientes que reúnan este tiempo deberán ser preparados para traslado fuera de la Aduana o bien con autorización de Contraloría General de Cuentas su destrucción.


19. Transferencia de documentos al archivo general: Toda la documentación que cumpla con el tiempo máximo de resguardo (10 años) deberá ser transferida por medio de memorándum administrativo hacia el archivo general de la Superintendencia de Administración Tributaria previo a realizar el inventario correspondiente, o bien proceder a la destrucción de dicha documentación con autorización de la Contraloría General de Cuentas según Acuerdo gubernativo 795-2003.

Manual de Procedimientos para recepción de documentos		
	Gestión Documental Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla	Versión:MP-ASTC-2014-01
		Fecha: 29/11/2014

20. Solicitud de documentos por usuarios externos: Toda solicitud de información al archivo de la aduana requerida por usuarios externos deberán ser atendida por medio de oficio firmado y sellado por la empresa solicitante o bien por el representante legal si esta es una sociedad, para el caso de persona individual deberá presentar el oficio firmado y autenticado por un abogado, los mismos deberán ser entregados a la administración de la Aduana Santo Tomás de Castilla para que gire las instrucciones a la unidad de archivo y procedan a la búsqueda de lo solicitado.

21. Solicitud de información por usuarios internos: Las solicitudes referentes a documentos bajo custodia en la unidad de archivo requeridas por los empleados de las diferentes áreas operativas de la aduana, deberán ser atendidas por medio de correo electrónico interno con copia al jefe inmediato para justificar la necesidad de obtener dicha información.

22. Mantenimiento al área de la unidad de archivo: Las personas responsables de mantener el espacio físico que ocupa la unidad de archivo será el personal de conserjería quienes deberán velar por que se mantenga un ambiente propicio y limpio para evitar la contaminación de los documentos bajo resguardo.

Manual de Procedimientos para recepción de documentos		
	Gestión Documental Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla	Versión:MP-ASTC-2014-01
		Fecha: 29/11/2014


Capítulo 4

Disposiciones finales

23. Observancia del manual: Es responsabilidad de la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla y de la Administración, velar por el debido cumplimiento de las políticas establecidas en el presente manual.

24. Revisión y actualización: El área de normas y procedimientos, la unidad de archivo y la Administración de la Aduana Santo Tomás de Castilla, efectuarán las revisiones periódicas al presente manual para realizar las modificaciones y actualizaciones del mismo; esto se puede llevar a cabo si existen recomendaciones por parte del personal operativo y de la unidad de archivo.

25. Casos no previstos: Serán resueltos por la Administración de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

Manual de Procedimientos para recepción de documentos		
	Gestión Documental Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla	Versión:MP-ASTC-2014-01
		Fecha: 29/11/2014

26. Vigencia: El presente manual entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte del área de normas y procedimientos, quien deberá darlo a conocer a las unidades responsables e involucradas en la aplicación respectiva.

Dado en el puerto Santo Tomás de Castilla, a los veintinueve días del mes de noviembre del año dos mil catorce.

Lic. Hugo Rolando Rosales Sagastume
Jefe de Unidad de Archivo
Aduana Santo Tomás de Castilla

Vo.Bo. Lic. Vidal Florián
Administrador de Aduanas
Aduana Santo Tomás de Castilla

- Propuesta mercadológica

- Objetivos
 - ✓ Hacer del conocimiento a la unidad de archivo de la aduana y al personal operativo; la creación del nuevo manual de procedimientos para recepción de documentos.
 - ✓ Lograr que el personal operativo de la aduana se interese en conocer el presente manual.
 - ✓ Hacer conciencia al personal de la unidad de archivo y operativo de la Aduana, y que cumplan con lo establecido en el presente manual de procedimientos de recepción de documentos, afín de facilitar la organización en cuanto a gestión documental de la misma.

La unidad de archivo divulgará la creación del manual de procedimientos para recepción de documentos e indicará el uso del mismo por los siguientes medios.

- ✓ Afiche publicitario

Se entregará a cada empleado de la unidad de archivo y del área operativa de la Aduana Santo Tomás de Castilla afiche publicitario donde se informará la creación del manual de procedimientos para recepción de documentos, el cuál contendrá información importante para ponerla en práctica.

- ✓ Intrasat

Se divulgará el manual de procedimientos por medio de la página web interna Intrasat para que todo el personal de la Aduana tenga el acceso inmediato a conocerlo, el cual se encontrara disponible en la dirección web siguiente: www.intrasat2/default.aspx

- ✓ Correo electrónico interno

Se dará a conocer el presente manual por medio del correo electrónico interno, medio de comunicación muy utilizado por el personal de la Aduana.

Mezcla de mercadotecnia aplicada a la propuesta

- Producto: Manual de procedimientos para recepción de documentos, dirigido al personal de la unidad de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.
- Precio: El personal operativo y de la unidad de archivo recibirán de forma gratuita el presente manual de procedimientos.
- Plaza: El presente manual será puesto a disposición del personal de la unidad de archivo dentro de las instalaciones de la Aduana Santo Tomás de Castilla.
- Promoción: La creación y uso del manual de procedimientos dirigido al personal de archivo de la Aduana Santo Tomás de Castilla se dará a conocer a todos los empleados por los siguientes medios:
 - ✓ Afiche publicitario
 - ✓ Intrasat
 - ✓ Correo electrónico
 - ✓ Capacitación.

- Afiche de divulgación del manual de procedimientos

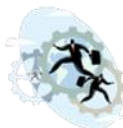
 **SAT**
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Manual de procedimientos para la recepción de documentos en la unidad de Archivo.

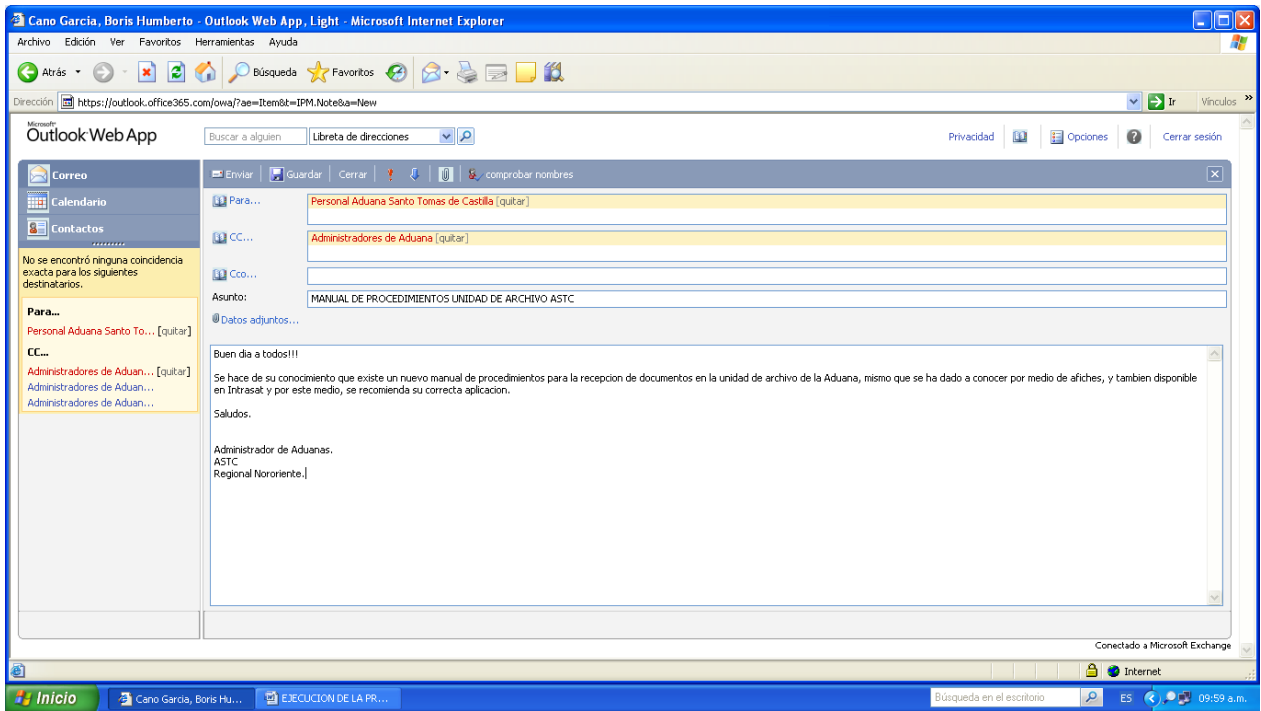
Seamos parte del proceso!!

Conoce el nuevo manual ↓

- ✓ Ingresa a intrasat y descarga el nuevo procedimiento disponible.
- ✓ Conócelo
- ✓ Entérate.
- ✓ Aprende.



- Correo electrónico interno



- Intrasat



- Propuesta financiera

- Objetivo

✓ Presentar a la Administración de la Aduana Santo Tomás de Castilla el costo monetario de divulgación de creación del manual de procedimientos para recepción de documentos en el archivo de la Aduana.

Considerar que el realizar esta inversión ayudará a mejorar el desempeño de las actividades relacionadas al manejo de la documentación generada por toda el área operativa de la Aduana y mantener organizada la unidad para poder brindar el servicio más ágil y eficiente a los usuarios internos o externos.

Los gastos que incurrirá la empresa en la divulgación y creación del manual de procedimientos, e indicar al personal operativo el uso del mismo son los siguientes:

- A continuación se presenta el siguiente cuadro que detallan los costos

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Tubo de tóner	Para impresión de documentos finales.	1	Q. 385.00	Q. 385.00
Resma de papel bond tamaño carta de 80 gramos	Para impresión de documentos finales.	1	Q. 40.00	Q. 40.00
Encuadernado	Encuadernación de documentos finales para entrega de la PED a la Aduana Santo Tomás de Castilla.	1	Q. 40.00	Q. 40.00
Afiche Publicitario	Dar a conocer el manual de procedimiento de recepción de documentos	60	Q. 5.00	Q. 300.00
Manual de procedimientos	Impresión y encuadernación de manual de procedimientos para Administración de la aduana.	1	Q.40.00	Q. 40.00
Capacitación y refacción	Reunión con todo el personal operativo de la Aduana en donde la unidad de archivo dará a conocer el manual de procedimientos.	2 horas (grupos de 30 por hora)	Q. 150.00	Q. 300.00
Reproducción del manual para cada empleado	Se entrega una fotocopia del manual de procedimientos a cada uno de los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla.	60	Q 2.50 (cada manual consta de 10 hoja a 0.25 c/u)	Q 150.00
Total				Q 1,255.00

Fuente: Elaboración propia

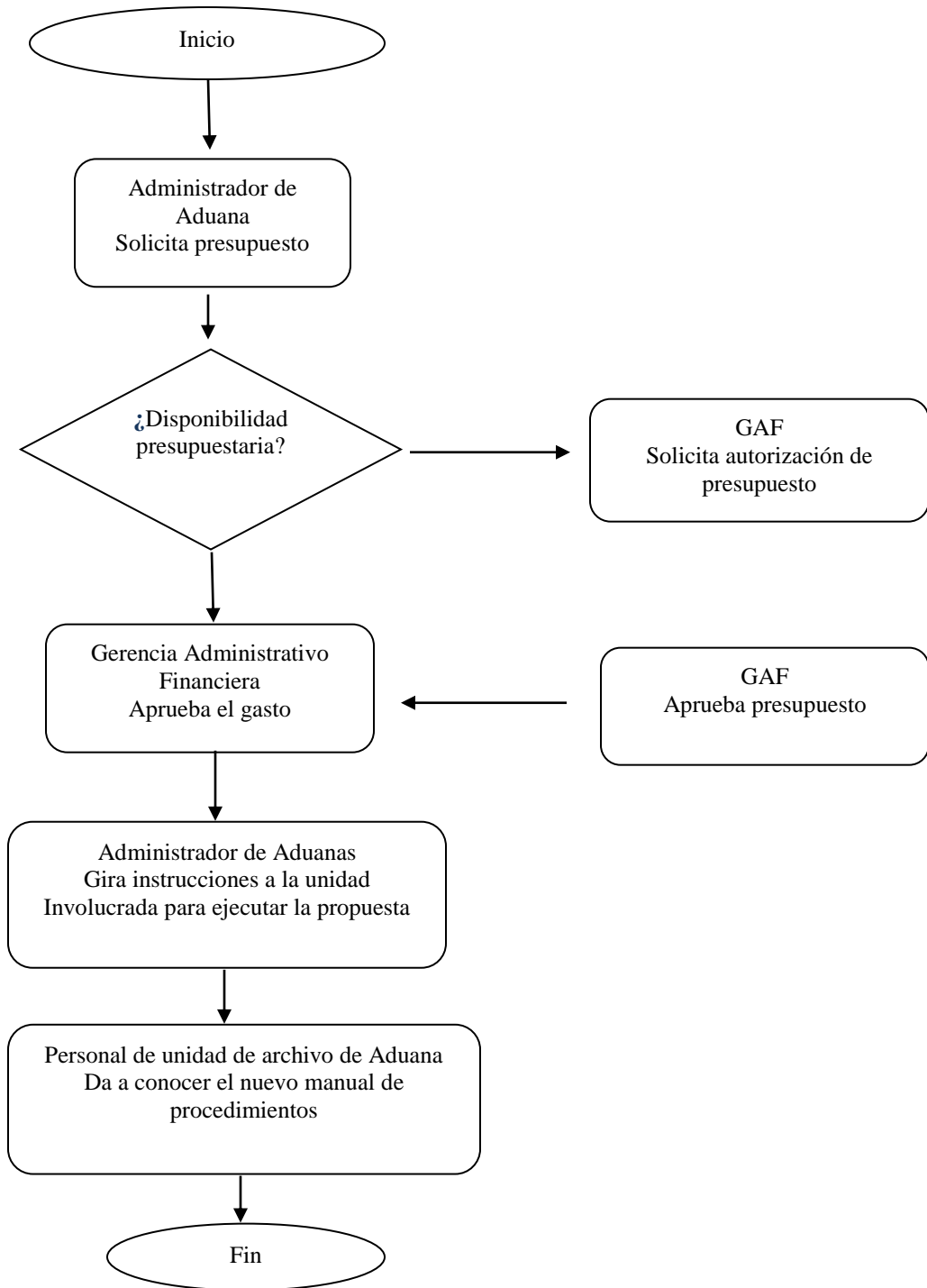
Nota: Los costos indicados en el cuadro de presupuestos fueron realizados según cotizaciones.

La Aduana Santo Tomás Castilla deberá invertir la cantidad de Q. 1,255.00; para implementar el manual de procedimientos para recepción de documentos dirigido al personal de la unidad de archivo.

Conclusiones

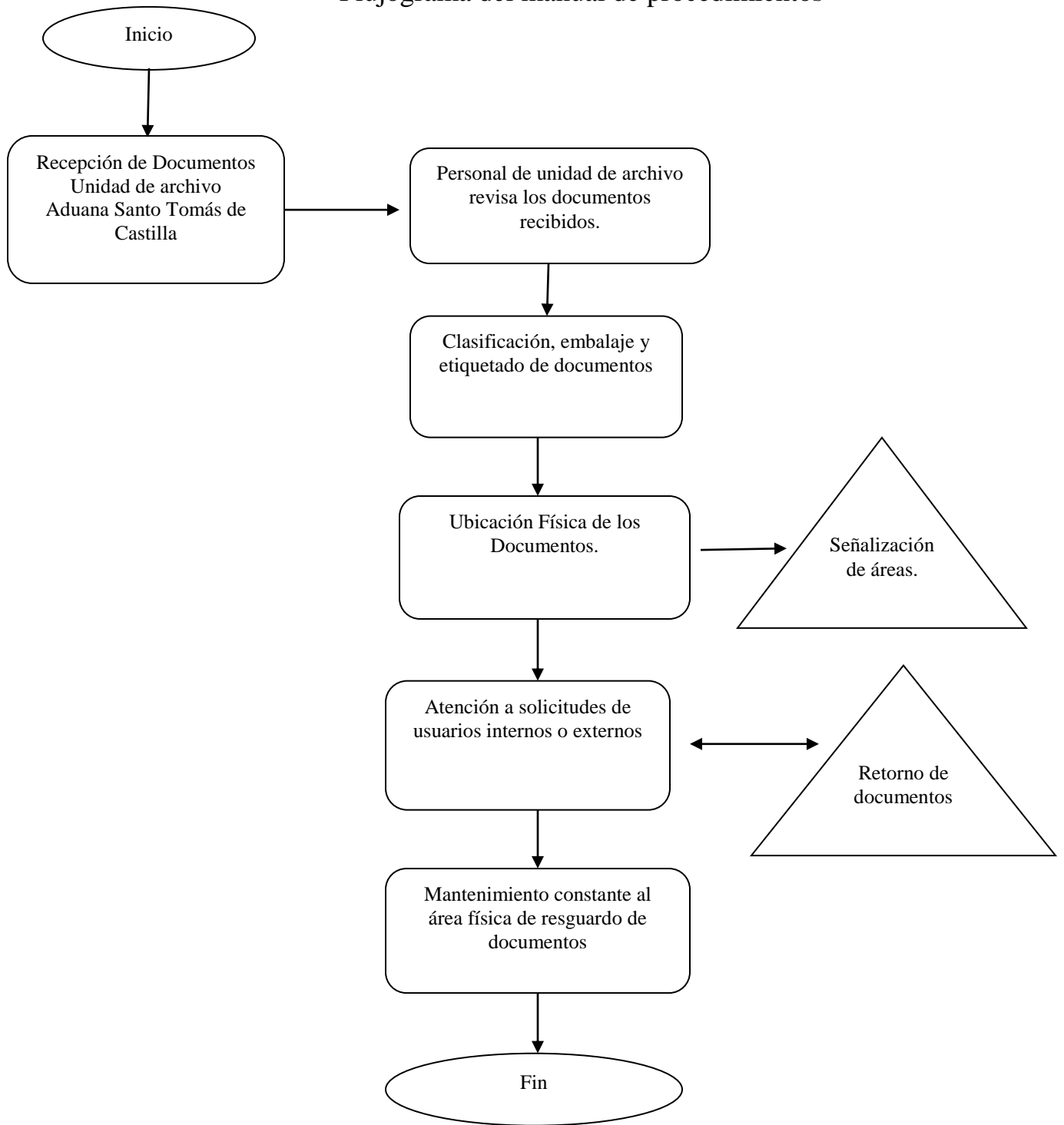
- Será la administración de la Aduana la encargada de divulgar y poner en práctica el presente manual, con la finalidad que la unidad podrá mantener una mejor organización en la recepción de los documentos y el resguardo de los mismos, facilitar la entrega por parte del personal operativo de la Aduana hacia el archivo y evitar el extravío de cualquier expediente generado y así tener disponible las referencias documentales de una manera ágil y precisa.
- Al utilizar los diferentes medios de divulgación del manual de procedimientos se logrará que los empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla se interesen en conocer el mismo y asegurar la entrega de todos los documentos generados en el área operativa hacia la unidad de archivo de la Aduana y así mejorar el proceso de gestión documental.
- El ejecutar la propuesta financiera le garantiza a la Aduana Santo Tomás de Castilla que la persona asignada a la unidad de archivo o las que sean asignadas en el futuro, y del área operativa se enterarán de la creación del nuevo manual de procedimientos de recepción de documentos, y de esta forma mejorar el desempeño administrativo en dicha unidad y mantener la organización adecuada de los mismos.

Flujograma ejecución de la propuesta



Fuente: Elaboración propia


Flujograma del manual de procedimientos



Fuente: Elaboración propia

Anexo 6

Ejemplo del formato único para entrega de documentos a la unidad de archivo

		FORMATO UNICO PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS				Unidad de Archivo Aduana Santo Tomás de Castilla		
Turno	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">B</td> </tr> </table>	A	B	Fecha:				FormatoASTC2014
A	B							
Unidad a la que pertenece:		Tipo de documentos a presentar:						
		Aduana/Contraloría	Régimen ED/MR	ATC	Régimen ZI,DA,MI,MA	Aduana/Contraloría		
Embarques								
Exportación								
Módulos								
Unidad de Revisión								
Vehículos								
Unidad Administrativa								

Firma y sello de Entregado
Área operativa

Firma y sello de recibido
Unidad de Archivo

Fuente: Elaboración propia.

Anexo No. 7

Tabla de Morgan

Tabla para determinar el tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población

N	n	N	n	N	n
10	10	220	138	1,200	291
15	14	230	140	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	310
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	346
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	213	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	228	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	106	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	379
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	133	1,000	278	75,000	382
210	136	1,100	285	100,000	384

En donde N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la Muestra.

Fuente: Krijcie, R. & Morgan, D. (1970: 30, 607 y 610), Determining Simple Size for Research Activies Educational and Psychological Measurement.

Anexo 8

Cronograma

Primera parte

Actividades PED	Mayo		Junio			Julio		Agosto	
	24	31	7	14	21	12	19	2	9
Desarrollo de cronograma de inicio de clases									
Anexo 1 Evaluación Integral									
a) Contacto inicial									
b) Instrumentación									
c) Recopilación de la información									
d) Análisis de la información									
Anexo 2 Diagnóstico									
A) FODA									
Diagnóstico integral de la empresa									
Presentación etapa									
Primer contacto con tutor									
Planteamiento del problema									
Metodología									
Aporte									
Propuesta									
Introducción									
Marco teórico									
Fuentes de consulta									
Cronograma									
Presentación de primer borrador de PED									
Entrega de PED									

Segunda parte

Actividades PED	Agosto	Septiembre				Octubre				Noviembre			
	30	6	13	20	27	4	11	18	25	8	15	22	29
Reunión con tutores													
Elaboración de instrumentos para trabajo de campo													
Reunión con tutores (entrega de avances) corrección de instrumentos													
Reunión con tutores Realización del trabajo de campo													
Análisis de resultados													
Reunión con tutores entrega de avances													
Interpretación de resultados													
Reunión con tutores entrega de avances ensayo de conclusiones													
Ensayo de propuesta (áreas Administrativa, Financiera y Mercadológica)													
Reunión con tutores Explicación de conclusiones, propuesta y ejecución de la propuesta													
Entrega de primer borrador PED a tutores													
Reunión con tutores													
Presentación de informe final													