

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas



“Análisis del proceso de baja de mobiliario y equipo en Aduana Santo Tomás de Castilla”

(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Brenda Yuseth Pineda Crisóstomo

Zacapa, Septiembre 2013

**“Análisis del proceso de baja de mobiliario y equipo en Aduana Santo Tomás
de Castilla”.**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Brenda Yuseth Pineda Crisóstomo

Lic. Jesús Morales Acevedo (Asesor)
Lic. Oscar René Morales Calderón (Revisor)

Zacapa, Septiembre 2013

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica y Secretaria General

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

Lic. César Fernando Orellana Paiz

Coordinador

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

Lic. Omar Alexander Aldana Portillo

Examinador

Lic. Edgar Leonel Martínez

Examinador

Lic. Heidy Maricela Zelideth Hichos Posadas

Examinadora

Lic. Jesús Morales Acevedo

Asesor

Lic. Oscar René Morales Calderón

Revisor

REF.:C.C.E.E.0144-2013

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 03 DE JULIO DEL 2013

SEDE ZACAPA

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Jesús Morales Acevedo, tutor y Licenciado Oscar Morales Calderón, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Análisis del proceso de baja de mobiliario y equipo en Aduana Santo Tomás de Castilla.”, Presentado por él (la) estudiante Brenda Yuseth Pineda Crisóstomo, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.420, de fecha 10 de marzo del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.


Lic. César Augusto Custodio Cobarrubias
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.



Nombre completo del tutor: Jesús Morales Acevedo
Título: Licenciado en administración de empresas
Colegiado No. 12,402
Dirección: 9 Calle 2-00 zona 2, Barrio La Reforma, Zacapa
No. Teléfono Of. 79414995
No. Teléfono Cel. 56904289
E-Mail jesusmorales1970@hotmail.com

Zacapa, 19 de Enero de 2013

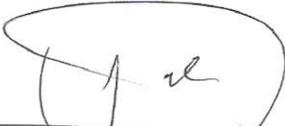
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Administración de Empresas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema "**Análisis del proceso de baja de mobiliario y equipo en Aduana Santo Tomás de Castilla.**", realizado por la estudiante: **Brenda Yuseth Pineda Crisóstomo**, 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 la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de ochenta y cinco (85) puntos de cien (100).

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


Lic. Jesús Morales Acevedo
Administrador de Empresas

c.c. archivo

Nombre completo del revisor: Oscar René Morales Calderón
Título: Licenciado en administración de empresas
Colegiado No. 12,245
Dirección: 4ta calle 3-10 Zona 2, Bo. La Calzada, Zacapa
No. Teléfono Of. 79416311
No. Teléfono Cel. 57502569
E-Mail moralesupana@gmail.com

Zacapa, 23 de Febrero de 2013

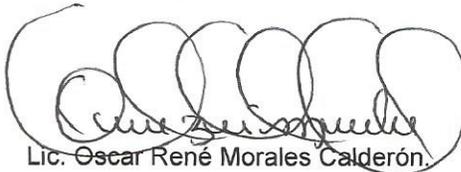
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Contaduría Pública y Auditoría.
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **“Análisis del proceso de baja de mobiliario y equipo en Aduana Santo Tomás de Castilla”** realizado por el estudiante: **Brenda Yuseth Pineda Crisóstomo**, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

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



Lic. Oscar René Morales Calderón.

Administrador de Empresas

c.c. archivo



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 559.2013

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba Rodríguez de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc Vicky Beatriz Sicajol Calderón, hacen constar que la estudiante Pineda Crisostomo Brenda Yusetth con carné 201202087 aprobó con setenta y nueve puntos (79 pts.), el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas, el día diez de marzo del año dos mil trece.

Para los usos que la interesada estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los tres días del mes de septiembre del año dos mil trece.

Atentamente,


Arq. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico


Vo. Bo. Licda. Alba de González
Secretaria General

Marta Matta
C.C. Archivo

Acto que dedico

- A Dios:** Por iluminar mi camino y llenar mi vida de bendiciones, darme salud y sabiduría para ver culminada una meta más, de la vida que me ha regalado.
- A mi Madre:** **Cándida Crisóstomo**, quien me ha inculcado la perseverancia, amor a Dios y por sobre todo me ha demostrado que todo esfuerzo tiene su recompensa, gracias por todos los sacrificios para que yo hoy pueda celebrar un triunfo más en mi vida.
- A mi esposo:** **Mario Alberto Miranda Fajardo**, por su amor, paciencia, comprensión y por el apoyo que me brinda para alcanzar mis metas desde el día en que lo conocí. Por ser el hombre que siempre soñé y que Dios me envió un día para hacer de mi vida algo especial, no cambiaría nada de ti amor te amo.
- A mis hijos:** **Josué Mario Alberto, Sandra Yuseth y Estefany Lolita Miranda Pineda** que son la herencia que Dios me ha dado, son mi alegría y mi orgullo, deseo ser siempre ser el mejor ejemplo para ellos y poderlos guiar siempre por el mejor camino, ellos son el motor que me hace buscar cada día, la superación.
- A mis hermanos:** **Rubila, Randolpho, Lorena, Lesbia**, por su amor incondicional, su apoyo y por sacrificar muchos de sus planes para que juntos pudiéramos alcanzar esta meta a su lado obtuve mis primeros logros y siempre han estado allí para ayudarme, especialmente a Lesbia por su apoyo incondicional Dios les bendiga siempre.
- A Mis cuñados:** Gracias por su apoyo y comprensión, siempre les estaré muy agradecida.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Marco teórico	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Concepto de procesos	2
1.3 Procesos	2
1.3.1 El proceso básico de control	2
1.3.2 Establecimiento de Normas	2
1.4 Procedimientos	3
1.4.1 Segunda definición de procedimiento	3
1.4.2 ¿Qué involucra un procedimiento?	3
1.5 Control	3
1.5.1 Control	4
1.5.2 Importancia del control	4
1.5.3 Tipos de control	5
1.5.4 Control preventivo	5
1.6 Fases del control	6
1.6.1 Establecimiento de normas	6
1.6.2 Medición del desempeño	7
1.7 Mobiliario y equipo	7
1.7.1 Mobiliario y equipo de oficina	8
1.7.2 Selección de mobiliario y equipo de almacén	8
Por su naturaleza	8
Por su aprovechamiento	9
1.8 Por su origen	9
1.8.1 Por su situación legal	10
1.9 Factores de deterioro del mobiliario y equipo	10

1.9.1 De conservación preventiva	10
1.9.2 Deterioro	11
1.10 Periodo de vida útil	11
1.11 Estado del bien	11
Capítulo 2	
Planteamiento del problema	12
2.1 Título de la investigación	13
2.2 Justificación	13
2.3 Objetivos	14
2.3.1 Objetivo general	14
2.3.2 Objetivos específicos	14
2.4 Alcances y límites	14
2.4.1 Alcances	14
2.4.2 Límites	15
Capítulo 3	
Metodología	16
3.1 Tipos de investigación	16
3.2 Sujetos	16
3.2.1 Personas	16
3.2.2 Unidades de análisis	17
3.3 Instrumentos	17
3.4 Procedimiento	17
3.5 Diseño de la investigación	18
Capítulo 4	
Aporte	19
4.1 Para la empresa	19
4.2 Para la Universidad	19
4.3 Para Guatemala	19
Capítulo 5	
Análisis de resultados	20

Capítulo 6	
Resultados de la investigación	23
Capítulo 7	
Conclusiones	41
Capítulo 8	
Propuesta	42
8.1 Viabilidad del proyecto	43
Recurso Financiero	45
Cronograma de trabajo	46
Fuentes de consulta	47
Anexos	49
Anexo No. 1 Evaluación integral	50
Anexo No. 2 Diagnostico	68
Anexo No. 3 Guía de entrevista dirigida al administrador	80
Anexo No. 4 Cuestionario dirigido al administrador y personal	82
Anexo No. 5 Ejecución de la propuesta	84
Anexo No. 6 Afiche Spot publicitario y manta vinílica	98

Resumen

En la actualidad la Aduana de Santo Tomás de Castilla, de la Gerencia Regional Nororiente, se encuentra afrontando la problemática de la falta de una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo, que contribuya a mejorar el desarrollo integral de los colaboradores que laboran en esta institución, por lo que en base a una guía se puede contar con los elementos necesarios para brindar mayor confianza a los colaboradores.

Es por ello que se plantea una propuesta de una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo en la Aduana de Santo Tomás de Castilla de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Gerencia Regional Nororiente, conteniendo información relevante necesaria para la implementación de la misma.

Luego de evaluar la situación en la Aduana Santo Tomás d Castilla, con la ayuda de fuentes de consulta, se elaboró la propuesta de una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo, como una alternativa de apoyo, que en la actualidad esta deficiente, y no se le otorga la importancia que merece.

La propuesta está orientada a buscar la mejora administrativa contando con ella se podrá tener una idea clara de cómo poder tener al día las tarjetas de responsabilidad, contar con el mobiliario y equipo adecuado y en óptimas condiciones, así mismo la Superintendencia de Administración Tributaria se caracteriza por ser una institución que mantiene su equipo y sistemas informáticos a la vanguardia de la tecnología, siendo una institución que brinda apoyo incondicional al Gobierno de Guatemala en la recaudación de Impuestos.

Introducción

Un alto porcentaje de las instituciones públicas realizan sus funciones con personal que no han recibido ningún tipo de capacitación. Los trabajadores van adquiriendo experiencia ya en el desempeño de sus actividades diarias en el puesto de trabajo, con la mínima orientación de la persona encargada. Aunque en algunas empresas se descuide la capacitación del personal, debe reconocerse que su importancia es indiscutible.

La Aduana Santo Tomás de Castilla es una dependencia especializada en la administración tributaria del Estado, que tiene principalmente el cargo de la vigilancia y control sobre la entrada y salida de mercaderías y medios de transporte por el puerto de un país, para la determinación y recaudación de los impuestos al comercio exterior, otras tasas y obligaciones derivadas de tales hechos.

Por ello la Práctica Empresarial Dirigida –PED_ pretende contribuir con dicha institución fortaleciendo el área de inventarios, detectar las necesidades de baja de mobiliario y equipo en las áreas operativas y administrativas de los colaboradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla, y para el cumplimiento del mismo se utilizó la investigación de tipo descriptiva la cual consiste en utilizar instrumentos tales como: Descriptor del perfil de puestos, Guía de entrevista y cuestionarios los cuales serán llenados tanto por el Administrador y sub-administrador como por el personal de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar que existe un procedimiento para el proceso de baja, sin embargo este no está estructurado y no se ha dado a conocer a todo el personal.

Por lo que se recomienda a la Superintendencia de Administración Tributaria en Aduana Santo Tomás de Castilla brindar una guía estructurada del proceso de baja y darla a conocer periódicamente a todo el personal y de esta forma obtener resultados positivos para ambas partes.

Capítulo 1

1. Marco teórico

1.1 Antecedentes

El Gobierno de Guatemala, por medio del Ministerio de Finanzas Públicas, inició a principios de 1997 un 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 la creación y puesta en operación de la SAT, se inició en septiembre de 1997 con la integración de un 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, que se hiciera cargo de la administración tributaria y aduanera, y que fuera capaz de incrementar los ingresos tributarios en forma sostenida, honesta y transparente. La creación de la SAT 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.

1.2 Concepto de procesos

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados según ISO 9000.

Recuperado: <http://arpcalidad.com/definicion-de-proceso/>: Julio 12 del 2012.

1.3 Procesos

Es una serie de actividades consecutivas que a partir de unos recursos (físicos, humanos, financieros, tecnológicos), buscan producir un resultado concreto en un tiempo determinado, para un cliente interno o externo. Chiavenato (2009).

1.3.1 El proceso básico de control

Las técnicas y sistemas de control son esencialmente los mismo trátase de dinero en efectivo, procedimientos de oficina, moral de los empleados, calidad del producto o cualquier otra cosa. Dondequiera que se le encuentre y cualquier que sea el objeto del control, el proceso básico de control implica tres pasos: 1) establecimiento de normas, 2) medición del desempeño con base en esas normas y 3) corrección de las variaciones de normas y planes (Koontz y Weihrich: 2000: 640)

1.3.2 Establecimiento de Normas

Debido a que los planes son el punto de referencia para la creación de controles por parte de los administradores, el primer paso del proceso de control es lógicamente establecer planes. Sin embargo puesto que los planes varían en lo que se refiere a su grado de detalle y complejidad y dado, que los administradores no pueden vigilarlo todo, es preciso establecer normas especiales. Por definición las normas son sencillamente criterios de desempeño son los puntos seleccionados en un programa de planeación en su totalidad en los cuales hablan de tomarse medidas de desempeño para que los administradores puedan recibir señales de cómo marchan las cosas a fin de que no tengan que vigilar cada paso de la ejecución de los planes. (Koontz y Weihrich: 2000: 640).

1.4 Procedimiento:

Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias

<http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>

1.4.1 Segunda definición de procedimiento:

Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Recuperado <http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento> 12-07-2012

1.4.2 ¿Que involucra un procedimiento?

Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de operaciones. Recuperado <http://www.definicion.org/procedimiento> 12-07-2012

1.5 Control

Todos los administradores deben participar en la función de control aún cuando sus unidades, se estén desempeñando como se planeó. Los administradores no pueden saber en realidad si sus unidades se desempeñan adecuadamente hasta que han evaluado si las actividades se han realizado, y han comparado el desempeño real con el deseado.

Un sistema de control efectivo asegura que al término de las actividades se logran las metas organizacionales (Pinzón Fernández Irene 2000)

A fin de poder emitir una definición formal de este concepto se plasman algunas de las definiciones más aceptables:

El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. (Burt K. Scanlan: 2001:158)

Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos. (Robert Eckles, Ronald Carmichael y Bernard Sarchet.:2001:158)

El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.(George R. Terry 2001:160)

Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (Henry Fayol 2000 40)

1.5.1 Control:

Controlar significa (sin estándar o sin él) verificar, regular, actuar etc., es decir se unan en dicho concepto las funciones de comprobación y verificación del cumplimiento de unos objetivos determinados y el intento de mantener un sistema equilibrado y establecer la eficiencia decisional. (Pinzón Fernández Irene 2000)

Es el proceso para asegurarse que las actividades reales se ciñen a las actividades proyectadas (Stoner, James A.F 2001)

Es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos. (Harold Koontz 2000 81)

1.5.2 Importancia del control:

Para facilitar de manera eficiente el logro de objetivos, es posible planear, crear una estructura organizacional así como motivar a los empleados, no obstante, no hay garantía de que las actividades se realicen como se planeó y que las metas que los administradores buscan, de hecho,

Por tanto el control es importante debido a su vínculo final, en la cadena, funcional de la administración, sin embargo, el valor de la función del control radica en su relación con la planeación y la delegación de actividades. (Stoner, James A.F 2001)

1.5.3 Tipos de control

El control en una organización puede ser implementado antes de comenzar una actividad, durante una actividad o al finalizar una actividad. De esta forma es que se clasifica el control, antes, durante y después. Exactamente los tipos de control son:

Control preventivo o anterior a la acción: Intenta prevenir los problemas previstos. Está dirigido hacia el futuro, la clave es emprender una acción administrativa antes de que se presente el problema. Lo malo es que estos controles, requieren información oportuna que es difícil de obtener, y esto trae en consecuencia que este tipo de control no sea tan usado.

Control concurrente: Se realiza durante la acción, trata de que el administrador pueda corregir los problemas antes de que el costo de estos llegue a ser demasiado alto. Para hacer este tipo de control se puede recurrir a la supervisión directa debido a que con esta se pueden corregir los problemas a medida que estos surgen.

Control correctivo o posterior a la acción: se debe basar en una retroalimentación realizada cuando la actividad ha terminado. Lo único malo es que el daño ya fue causado http://html.rincondelvago.com/controladministrativo_1.htmlhttp://html.rincondelvago.com/control-administrativo_1.html

1.5.4 Control preventivo:

Para realizar la función de control los gerentes tienen dos enfoques básicos, el más usual es el control directo, consistente en desarrollar estándares para el desempeño y después comparar el desempeño real contra estos estándares.

El procedimiento normal es investigar la causa que ocasiono un resultado no satisfactorio para encontrar las personas responsables del mismo y hacer que se corrijan sus prácticas;

Otro enfoque es el control Preventivo, en el cual se intenta prevenir las desviaciones negativas de los estándares asegurando que los gerentes en todos los niveles apliquen con efectividad los principios fundamentales de la administración.

El principio del control preventivo se expresa en la forma siguiente: cuantomás alta sea la calidad de los gerentes y de sus subordinados, será menor la necesidad de controles directos.

El rol del gerente se está ampliando y cambiando. Se requiere con urgencia el mejor liderazgo intelectual en la administración para hacer frente a estos retos.

Recuperado:<http://principiosadministracion.blogspot.com/2010/06/controlgeneralypreventivo.ht>

1.6. Fases del control:

Las Técnicas y sistemas de control son esencialmente los mismos trátase de dinero en efectivo, procedimiento de oficina, moral de los empleados, calidad del producto o cualquier otra cosa. Dondequiera que le encuentre y cualquiera que sea el objeto del control, las fases que debe cumplir son las siguientes:

Recuperado:<http://principiosadministracion.blogspot.com/2010/06/controlgeneralypreventivo.ht>

1.6.1 Establecimiento de normas:

Debido a que los planes son el punto de referencia para la creación de controles por parte de los administradores, el primer paso del proceso de control es lógicamente establecer planes. Sin embargo, puesto que los planes varían en lo que se refiere a su grado de detalle y complejidad, y dado que por lo general los administradores no pueden vigilarlo todo, es preciso establecer normas especiales.

Por definición las normas son sencillamente criterios de desempeño, a su vez son los puntos seleccionados en un programa de planeación en su totalidad en los cuales habrán de tomarse medidas de desempeño para que los administradores puedan recibir señales de cómo marchan las cosas a fin de que no tengan que vigilar cada paso de la ejecución de los planes. Existen muchos tipos de normas, entre las mejores se encuentran las metas u objetivos.

Recuperado:<http://principiosadministracion.blogspot.com/2010/06/controlgeneralypreventivo.ht>

1.6.2 Medición del desempeño:

La medición de desempeño con base en normas debe realizarse idealmente con fundamento en la previsión, a fin de que las desviaciones puedan detectarse antes de que ocurran y evitarse mediante las acciones apropiadas. Si las normas son adecuadamente trazadas y se dispone de medios para determinar con toda precisión que hacen los subordinados, la evaluación del desempeño real o esperado se facilita enormemente.

Corrección de desviaciones: Las normas deben reflejar los diversos puestos de una estructura organizacional, si el desempeño se mide en correspondencia con ellas, es más fácil corregir desviaciones en la asignación de las labores individuales o grupales, los administradores deben saber donde exactamente aplicar las medidas correctivas.

Recuperado:<http://principiosadministracion.blogspot.com/2010/06/controlgeneralypreventivo.ht>

1.7. Mobiliario y equipo:

Se considera mobiliario y equipo a los escritorios, las sillas, las mesas, los libreros, los mostradores, las básculas, las vitrinas, las máquinas de oficina, etc. Mobiliario y equipo es cuenta del Activo; porque representa el precio de costo del mobiliario y equipo propiedad de la empresa.

Recuperado:[comercihttp://www.mitecnologico.com/mecatronica/Main/ConceptosBásicosde la Contabilidad.](http://www.mitecnologico.com/mecatronica/Main/ConceptosBásicosde_laContabilidad)

1.7.1 Mobiliario y equipo de oficina:

A través de esta cuenta se manejan los muebles y accesorios que la entidad económica requiere para cumplir su objetivo, tal es el caso de escritorios, sillas, archiveros, máquinas de escribir, computadoras etc. (López Arturo 2010, 85)

La maquinaria, el mobiliario, las herramientas, los vehículos, los enseres y demás objetos similares, necesarios para el servicio o explotación de un negocio. El equipo no incluye los terrenos, los edificios, ni ninguna otra clase de inmuebles, pero si comprende la maquinaria y otros bienes muebles, aun cuando estén inmovilizados. <http://www.definicion.org/equipo>

1.7.2 Selección de mobiliario y equipo de almacén:

Recuperado <http://www.mitecnologico.com/Main/SeleccionDeMobiliarioYEquipoDeAlmacen> Los bienes muebles se clasifican de acuerdo a su naturaleza, aprovechamiento, origen, condiciones físicas y situación legal.

- Por su Naturaleza:

Bienes Instrumentales: Son aquellos bienes considerados como implementos o medios para el desarrollo de las actividades que se realizan en el Instituto, que tienen una vida útil prolongada y que puedan inventariarse y resguardarse individualmente, por lo que deben ser incorporados al patrimonio del Instituto, ejemplo: Escritorios, microscopios, computadoras, etc. Recuperado <http://www.mitecnologico.com/Main/SeleccionDeMobiliarioYEquipoDeAlmacen>

Bienes de Consumo: Son aquellos bienes que por su utilización en el desarrollo de las actividades que se realizan en el Instituto, tienen un desgaste parcial, total ó que tienen un periodo de vida corto y que además no pueden ser inventariados en forma individual. Están clasificados por

objeto del Gasto ejemplo: Mouse, licuadoras, calculadoras de bolsillo, cafeteras, engrapadoras simples, desengrapadoras, papeleras, perforadoras simples, accesorios, refacciones, etc.

Recuperado <http://www.mitecnologico.com/Main/SeleccionDeMobiliarioYEquipoDeAlmacen>

- Por su aprovechamiento:

Mobiliario: Bienes que se utilizan en forma indirecta para el desarrollo de las actividades (escritorios, sillas papeleras, anaqueles, etc.) y que no requieren de algún dispositivo para su operación.

Equipo: Bienes que se utilizan en forma más directa para el desarrollo de las actividades y que requieren de dispositivos para su operación (computadoras, cámaras fotográficas y de vídeo, máquinas de escribir, calculadoras, etc.)

Recuperado <http://www.mitecnologico.com/Main/SeleccionDeMobiliarioYEquipoDeAlmacen>

1.8. Por su origen:

- Bien útil: Mobiliario y equipo que todavía permite su uso y operación con seguridad.
- Bien Desgastado: Mobiliario y equipo que por su uso ya no presenta las medidas mínimas de seguridad para su operación.
- Bien Incosteable: Mobiliario y equipo deteriorado o descompuesto y que su rehabilitación es mayor o casi igual que su valor de reposición o que su mantenimiento es muy alto.
- Bien Destruído: Mobiliario y equipo que se encuentra en condiciones físicas prácticamente deplorables y que ya no es posible su rehabilitación.

Recuperado <http://www.mitecnologico.com/Main/SeleccionDeMobiliarioYEquipoDeAlmacen>

Nota: Las últimas tres clasificaciones de estos bienes necesariamente deben darse de baja, por lo que el usuario tendrá que ponerlos a disposición del Departamento de Servicios Generales para los trámites procedentes.

1.8.1 Por su situación legal:

- Bien extraviado: Mobiliario y equipo del que el usuario desconoce su ubicación por extravío, y cuya causa puede ser imputable a él.
 - Bien robado: Mobiliario y equipo que le fueron robados al usuario con o sin violencia.
 - Bien siniestrado: Mobiliario y equipo que sufrió un deterioro a causa de un accidente y que puede ser reclamada su indemnización a la compañía de seguros contratada.
- Recuperado <http://www.mitecnologico.com/Main/SeleccionDeMobiliarioYEquipoDeAlmacen>

1.9 Factores de deterioro del mobiliario y equipo:

(Iluminación, humedad relativa, temperatura, biodegradación y elemento humano) Se refiere brevemente al conjunto de intervenciones de mantenimiento que puedan llevarse a cabo de cara a su preservación denominados:

1.9.1 De conservación preventiva:

Se habla de labores que, si bien no evitan el natural envejecimiento de los muebles, si pueden retardar la degradación de sus materiales constitutivos. Entre ellas podríamos destacar el mantenimiento de unas condiciones ambientales óptimas del lugar en el que se encuentran ubicadas las obras, la revisión periódica de éstas con el fin de comprobar si existe o no infestación biológica, la limpieza de las mismas etc. Recuperado: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3686345>

1.9.2 Deterioro:

Disminución o pérdida de la calidad o la importancia de una cosa: la humedad ha provocado el deterioro de la pintura de un bien. Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L

1.9.3 Deterioro:

Empeoramiento del estado de algo, desgaste que sufre el bien después de su uso continuo:
Recuperado:<http://es.thefreedictionary.com/deterioro>

1.10. Periodo de vida útil:

Es el tiempo en años que el bien puede ser utilizado normalmente, con mantenimiento adecuado, en buenas condiciones operativas y tecnológicas, se deben considerar especialmente los casos en que la obsolescencia tecnológica es determinante para este periodo. Recuperado:<http://es.thefreedictionary.com/deterioro>

1.11. Estado del bien:

Es un parámetro por el cual se cuantifica el estado de conservación del bien al momento de la inspección. Recuperado:http://www.ttn.gov.ar/normas/norma_11_3.htm

Capítulo 2

Planteamiento del problema

El proceso de baja de Mobiliario y equipo desempeña una función muy importante en la administración de los recursos de la institución, por lo cual se ha convertido en parte de la columna vertebral de la institución y como parte de las estrategias para el logro de una buena administración de los mismos.

La tecnología está en un avance continuo y la Ana Santo Tomás de Castilla, necesita contar con tecnología de punta y el mejor sistema informático así como todo el mobiliario y equipo necesario para llevar a cabo cada una de las funciones que se ejerce en esta institución logrando con ello que los empleados afinen de manera continua su conocimiento, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas.

Sin embargo la institución invierte un buen capital en Mobiliario y Equipo, el cual debe de ser ingresado al sistema de inventario de la SAT, asignándose a la persona que lo solicita, en el caso del mobiliario y equipo nuevo.

Para el mobiliario y equipo que ya no sirve o bien es sustituido por equipo más actualizado es necesario contar con un espacio físico donde resguardarlo mientras se realiza el proceso de baja, sin embargo esto conlleva a varias semanas de atraso ya que esto se traslada a la sede principal quedando ubicada en el municipio de Zacapa, pero el personal sigue teniendo asignado el mobiliario bajo su responsabilidad hasta que se termina todo el proceso para la baja que es cuando se traslada el bien directamente a la base de datos de la Regional de Zacapa eliminando en el sistema a las personas quienes tienen la responsabilidad del mobiliario y equipo.

Todo esto puede causar inconformidad en a los colaboradores ya que estas personas trabajan por turnos y se tiene el inconveniente que ellos están expuestos a los cambios de unidad dentro de la misma aduana constantemente.

Esta problemática detecta en el diagnostico Foda y causa efecto a que los responsables del mobiliario y equipo no tramiten sus traspasos correspondientes, sino que solo se trasladan de unidad sin pensar en la responsabilidad que tienen del equipo asignado muchas veces por falta de conocimiento del proceso de baja del mobiliario y equipo.

Para controlar esta deficiencia se debe implementar una guía para el mejoramiento del proceso de baja e informarlo al personal de la Aduana Santo Tomás de Castilla lo cual ayudará a erradicar el problema del proceso de baja de Mobiliario de Equipo de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

2.1 Título de la investigación

Análisis del Proceso de baja de mobiliario y equipo de la Aduana Santo Tomás de Castilla

2.2 Justificación

La implementación de un análisis del proceso de baja de Mobiliario y Equipo es indispensable en toda institución ya que ayuda a:

- ✓ Contar con un inventario de mobiliario y equipo actualizado
- ✓ Actualización de tarjetas de responsabilidad.
- ✓ Mejora la confianza de las personas que solicitan activos nuevos.
- ✓ Contar con equipo de alta tecnología.
- ✓ Aprovechamiento de recurso.
- ✓ Ambiente agradable de trabajo.
- ✓ Eliminar mobiliario y equipo en mal estado.
- ✓ Buena presentación del mobiliario.

- ✓ Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- ✓ Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.
- ✓ Con la correcta aplicación de este análisis del proceso de baja de Mobiliario y Equipo, todos estos aspectos ayudarán a la institución a tener un buen control y ejecución del gasto, aprovechamiento del recurso y un ambiente agradable de trabajo.
- ✓

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general:

Determinar las debilidades del proceso de baja de Mobiliario y Equipo de la Aduana Santo Tomás de Castilla,

2.3.2 Objetivos específicos:

- ✓ Identificar las debilidades del proceso de baja de mobiliario y equipo
- ✓ Determinar las necesidades de una mejora del proceso de baja de mobiliario y equipo para eliminar la inconformidad de los colaboradores.
- ✓ Informar al personal de la aduana.
- ✓ Detectar cuales son las debilidades del proceso de baja de Mobiliario y Equipo que actualmente existen en la práctica de los procedimientos del mismo

2.4 Alcances y límites

Determinar la técnica para informar de la mejora del proceso de baja de mobiliario y equipo.

2.4.1 Alcances

- Espacial

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

- Temporal

El proyecto de estudio se realizó del 12 de mayo de 2012 al 23 de Febrero de 2013.

- Teórica

Para la realización de la presente investigación se utilizaron entrevistas, cuestionarios así como fuentes de internet.

2.4.2 Límites

Para la presente investigación tiene como limitante que no se tomó en cuenta todo lo que se refiere a propiedad planta y equipo vehículos etc., ya que éste se realiza de otra manera por ser activos de mayor relevancia, lo cual se tiene que llevar a cabo solo en la Gerencia Regional que tiene su sede en el municipio de Zacapa, o bien en la Central que se encuentra en la ciudad capital de Guatemala.

Capítulo 3

Metodología

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, la que Hernández, Fernández y Baptista (2003: 119), definen como “aquella que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

3.2. Sujetos

La muestra sujeta de estudio para el desarrollo de la presente investigación, fueron 56 personas de una población total de 65, que ocupan los siguientes puestos de trabajo:

3.2.1 Personas

- ✓ Administrador (1)
- ✓ Sub-administrador (2)
- ✓ Coordinadores de departamentos (6)
- ✓ Supervisores de embarques y desembarques(15)
- ✓ Profesionales de aduanas(10)
- ✓ Técnicos de aduanas(23)
- ✓ Encargado de unidad de recaudación y gestión
- ✓ Técnicos de recaudación de aduanas(2)
- ✓ Técnico administrativo financiero (1)
- ✓ Técnico de archivo (1)
- ✓ Secretaria (1)

3.2.2 Unidades de análisis

- ✓ Portal SAT web (www.portalsat.gob.gt)
- ✓ Ley orgánica de SAT (decreto 1-98 del congreso de la república)

3.3 Instrumentos

Para la elaboración del Análisis del proceso de baja de Mobiliario y Equipo para la Aduana Santo Tomás de Castilla, se utilizaron los siguientes instrumentos para recabar información.

3.3.1 Guía de entrevista dirigida al administrador y sub-administrador

Este instrumento se utilizó con el fin de conocer la percepción sobre diversos aspectos de del tema de la baja de mobiliario y equipo en la empresa, utilizando una encuesta conformada por 5 preguntas Abiertas (ver Anexo 1)

3.3.2 Guía de entrevista dirigida a empleados

Este instrumento se utilizó con el fin de conocer la percepción del tema del proceso de baja de Mobiliario y Equipo en el área operativa, utilizando una serie de cinco preguntas abiertas (ver anexo 1)

3.4 Procedimiento

El desarrollo de la investigación siguió los siguientes pasos y etapas:

- ✓ Propuesta de colaboradores para la elección de la institución
- ✓ Elección de la empresa o entidad donde se realizó el estudio
- ✓ Selección del área de estudio
- ✓ Elaboración de FODA
- ✓ Elaboración de los objetivos de la investigación
- ✓ Elaboración del planteamiento del problema
- ✓ Elaboración del cuadro metodológico de la investigación
- ✓ Determinar sujetos de la investigación

3.5 Diseño de la investigación

El diseño de esta Práctica Empresarial Dirigida se considera mixto, o sea una mezcla entre documental y de campo, ya que se consultaron libros de textos y visitas a la institución a través de la aplicación de entrevistas, cuestionarios y método de observación.

Capítulo 4

Aporte

4.1 Para la empresa

El aporte de la investigación es de beneficio directo para el personal de la Aduana Santo Tomás de Castilla para aplicar un buen sistema de baja de Mobiliario y Equipo dentro de la institución.

4.2 Para la universidad

La presente investigación se espera que sea un documento de referencia para estudiantes de la Universidad Panamericana para realización de trabajos futuros.

4.3 Para Guatemala

Este documento busca ser fuente de información para futuros profesionales y toda aquella persona interesada en el tema, para contribuir al desarrollo organizacional de las instituciones del sector público en Guatemala.

Capítulo 5

Análisis de resultados

Para realizar el trabajo de campo de la presente Práctica Empresarial Dirigida –PED- se utilizaron dos instrumentos los cuales se analizan a continuación:

Entrevista: Con este instrumento se obtuvo la opinión directa y en forma amplia del administrador y sub-administrador de la Aduana de Santo Tomás de Castilla, descrita en el anexo No. 3, se realizó con el fin de:

- Conocer si la institución objeto de estudio cuenta con un proceso o procedimiento para dar de baja al mobiliario y equipo.
- Implementar manuales de procedimientos para baja de mobiliario y equipo y darlos a conocer en todas las áreas de trabajo.
- Contar con un espacio físico para el resguardo de mobiliario y equipo en mal estado
- Llevar a cabo un plan de capacitación al personal para dar a conocer el proceso de baja de mobiliario y equipo.

Cuestionario: el cual fue diseñado para conocer la opinión directa y precisa de los jefes de departamento de Recaudación y Gestión, Embarques y Desembarques, Módulos administración y empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla, en el anexo No. 4 con el propósito de:

- Conocer si la institución objeto de estudio cuenta con un proceso o procedimiento para dar de baja al mobiliario y equipo.
- Implementar manuales de procedimientos para baja de mobiliario y equipo y darlos a conocer en todas las áreas de trabajo.
- Contar con un espacio físico para el resguardo de mobiliario y equipo en mal estado

- Llevar a cabo un plan de capacitación al personal para dar a conocer el proceso de baja de mobiliario y equipo

Enseguida se presentan los hallazgos encontrados con dichos instrumentos y se comparan con los autores que han escrito sobre el tema.

El manual de procedimiento permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo. Cuando este no es aplicado, los procesos están como un solo paso, y si algo “sale mal” seguramente deberá optarse por cambiar todo el proceso.

<http://www.invemar.org.co/redcostera1/invemar/docs/2478Manual%20de%20Procesos%20y%20Procedimientos.pdf>.

De acuerdo a lo plasmado en el manual de procedimientos se puede establecer que la Aduana Santo Tomás de Castilla, no cumple con ello ya que la mayoría de colaboradores desconoce dichos procedimientos debido a falta de retroalimentación dentro de la misma.

El autor determina que el Proceso es una serie de actividades consecutivas que a partir de unos recursos (físicos, humanos, financieros, tecnológicos), buscan producir un resultado concreto en un tiempo determinado, para un cliente interno o externo. Chiavenato (2009).

Cuando no hay un control eficaz de las actividades, Una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo permite controlar de manera ágil los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo. Cuando este no es aplicado, los procesos están como un solo paso, y si algo sale mal” seguramente deberá optarse por cambiar todo el proceso. Chiavenato (2009)

Además el autor, considera que si bien es cierto una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo no es el único camino que garantiza el cumplimiento de objetivos institucionales, si es la herramienta a través de la cual se mantiene actualizado el inventario y así mismo las tarjetas de responsabilidad creando confianza en el personal de la institución. Esto indica que lo anterior es aplicable a la institución debido a que para ellos contar con una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo sería una buena herramienta necesaria para mejorar la confianza de los colaboradores al momento de la asignación de mobiliario y equipo.

Pinto (2000), considera que la capacitación genera servicios con calidad, involucra a organizaciones de cualquier tamaño y actividad, públicas o privadas, y especialmente a los individuos. Lo anotado anteriormente no se cumple en la institución en estudio ya que no se ha dado a conocer una guía en la cual indique los procedimientos o procesos para llevar a cabo una baja de mobiliario y equipo para mantener las tarjetas de responsabilidad al día y el mobiliario y equipo adecuado.

Continua manifestando el autor, que la calidad puede entenderse no sólo como el atributo de un proceso o característica de un producto, sino también como una actitud, una forma de actuar y comportarse en todo lo que se hace; compete particular y directamente a la cultura de las personas.

La información recabada demuestra que en la actualidad no se le da mucha importancia al mobiliario y equipo en desuso y mucho menos las personas se preocupan por mantener sus tarjetas de responsabilidad actualizadas.

También el autor indica, que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

La información recabada demuestra que la mayor parte de los colaboradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla no cuentan con el conocimiento adecuado ni una guía a la mano que indique como proceder en el caso de tener la necesidad de descargarse mobiliario y equipo

Capítulo 6

Resultados de la investigación

- Resultados del cuestionario dirigido al administrador y sub-administrador de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

Los resultados obtenidos del cuestionario dirigido al administrador y sub-administrador de la Aduana Santo Tomás de Castilla se presentan a continuación.

Tabla No. 1

Existe un proceso o procedimiento para dar de baja al Mobiliario y Equipo

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

Base de datos: Administrador y sub-administrador

El administrador y sub-administrador de la Aduana Santo Tomás de Castilla manifestaron que si existe un proceso o procedimiento para baja de mobiliario y Equipo.

Tabla No. 2

Conocimiento amplio de los procedimientos

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	2

Base de datos: Administrador y sub-administrador

El resultado obtenido refleja que se desconoce los procedimientos de baja de mobiliario y equipo por parte de los administradores ya que no se les ha dado a conocer directamente.

Tabla No. 3

El personal a su cargo tiene conocimiento de los procedimientos de baja

Respuesta	Cantidad
No	1
Algunos	1

Base de datos: Administrador y sub-administrador

La tabla anterior demuestra que no todos los colaboradores de la aduana Santo Tomás de Castilla tienen conocimiento del proceso de baja dado a que no se les ha brindado información al respecto.

Tabla No. 4

Utiliza los formatos de Asignación, trasposos y Devoluciones?

Respuesta	Cantidad
Algunas Veces	1
Muy raras veces	1

Base de datos: Administrador y sub-administrador

El resultado anterior refleja que los administradores no han utilizado muy frecuentemente los formatos que se utilizan en la institución para descargo de mobiliario y equipo ya que a ellos sus asistentes realizan los descargos directamente.

Tabla No. 5

¿Los formatos llenan los requisitos?

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

Base de datos: Administrador y sub-administrador

En la tabla anterior el administrador y sub-administrador indicaron que los formatos para el procedimiento de baja de mobiliario y equipo si llenan los requisitos que se requieren ya que en ellos se solicita la información necesaria para llevar a cabo el procedimiento indicado.

Tabla No. 6

Dar a conocer los manuales de procedimientos para baja de mobiliario y equipo

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

Base de datos: Administrador y sub-administrador

El resultado demuestra que los administradores creen conveniente dar a conocer el procedimiento de baja de mobiliario y equipo a todo el personal ya que actualmente existe, pero un buen porcentaje del personal no lo conoce, debido a la falta de información del presente tema.

Tabla No. 7

¿Conoce el término mobiliario y equipo?

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

Base de datos: Administrador y sub-administrador

La tabla indica que si se tiene conocimiento del término mobiliario y equipo.

Tabla No. 8

Espacio físico para el resguardo de mobiliario y equipo en mal estado

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

Base de datos: Administrador y sub-administrador

El resultado anterior nos indica que si existe una bodega para resguardo de mobiliario y equipo para baja

Tabla No. 9

El procedimiento actual es eficiente

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

Base de datos: Administrador y sub-administrador

La presente tabla nos muestra que el procedimiento que se utiliza actualmente para baja de mobiliario y equipo si es eficiente, porque cumple con los requisitos necesarios requeridos por la institución para cumplir su objetivo.

Tabla No. 10

Quien supervisa y mantiene al día las tarjetas de responsabilidad

Respuesta	Cantidad
El Asistente Administrativo Financiero	2

Base de datos: Administrador y sub-administrador

Los administradores indican conocer la persona encargada de llevar a cabo la función de mantener las tarjetas de responsabilidad al día.

Tabla No. 11

Necesario dar a conocer una guía del procedimiento de baja al personal de la aduana

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

Base de datos: Administrador y sub-administrador

El resultado anterior indica que si es necesario realizar una guía del procedimiento de baja de mobiliario y equipo y darla a conocer a todo el personal de la aduana santo Tomás de Castilla para que todos puedan estar informados y poder realizar su trámite sin demora cuando así lo requieran.

Tabla No. 12

Inconformidad del personal cuando recibe mobiliario y equipo nuevo

Respuesta	Cantidad
Si	2
No	

Base de datos: Administrador y sub-administrador

La presente tabla nos indica que existe inconformidad del personal cuando se recibe mobiliario y equipo nuevo debido algunas veces al desconocimiento del sistema.

Tabla No. 13

Disponibilidad de participación en capacitación del procedimiento

Respuesta	Cantidad
Sí	2
No	-

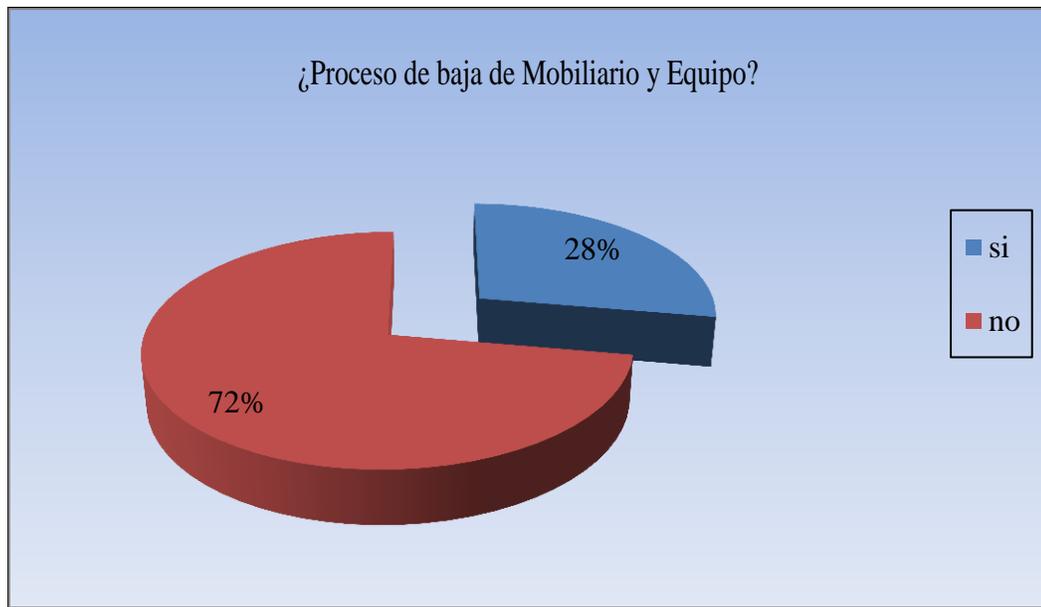
Base de datos: Administrador y sub-administrador

La presente tabla nos muestra que los administradores están interesados en dar a conocer la guía del procedimiento de baja de mobiliario y equipo al personal de la aduana.

De acuerdo a las respuestas proporcionadas por el Administrador y sub-Administrador de la Aduana de Santo Tomás de Castilla nos permite comprobar que existe debilidad en la institución objeto de estudio, ya que no se cuenta con una guía plasmada de los pasos a seguir para una baja de mobiliario y equipo, existe el descontento del personal quienes tienen asignado equipo o mobiliario ya que cuando se arruina no se puede descargar de sus tarjetas con facilidad.

- Resultados del cuestionario dirigido a los jefes de departamento de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

Gráfica No. 1

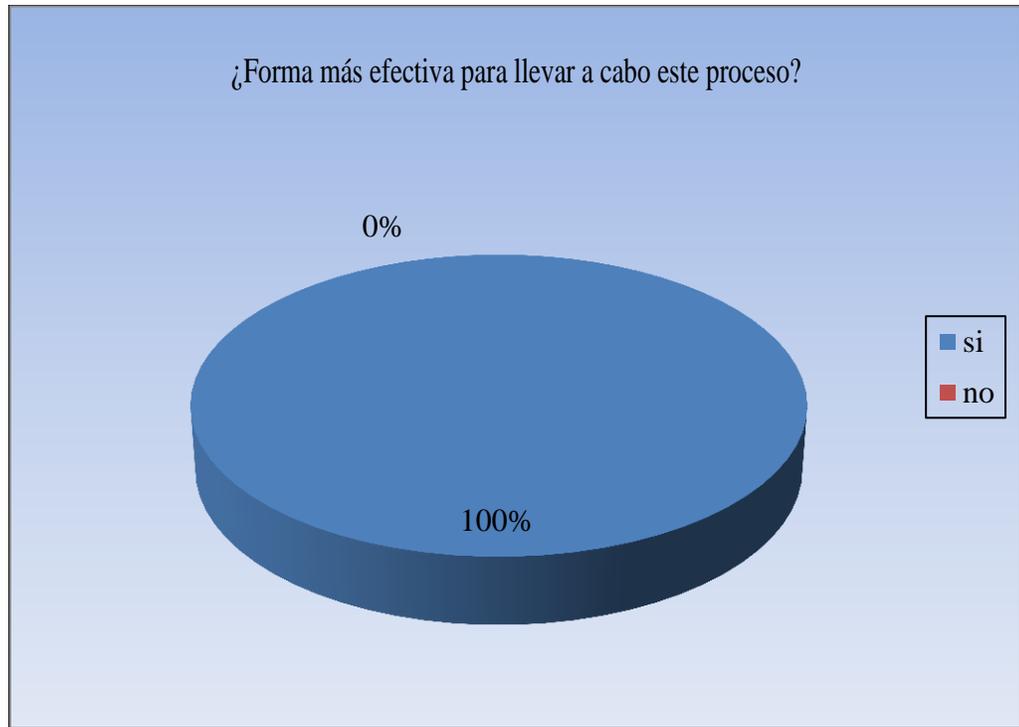


Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra de forma clara que la mayoría de los jefes de departamento y personal de la aduana desconocen cuál es el proceso de baja de Mobiliario y equipo, y una mínima parte de los jefes tienen pleno conocimiento de lo consultado, porque no se ha brindado la información necesaria para este tipo de trámite.

Gráfica No. 2

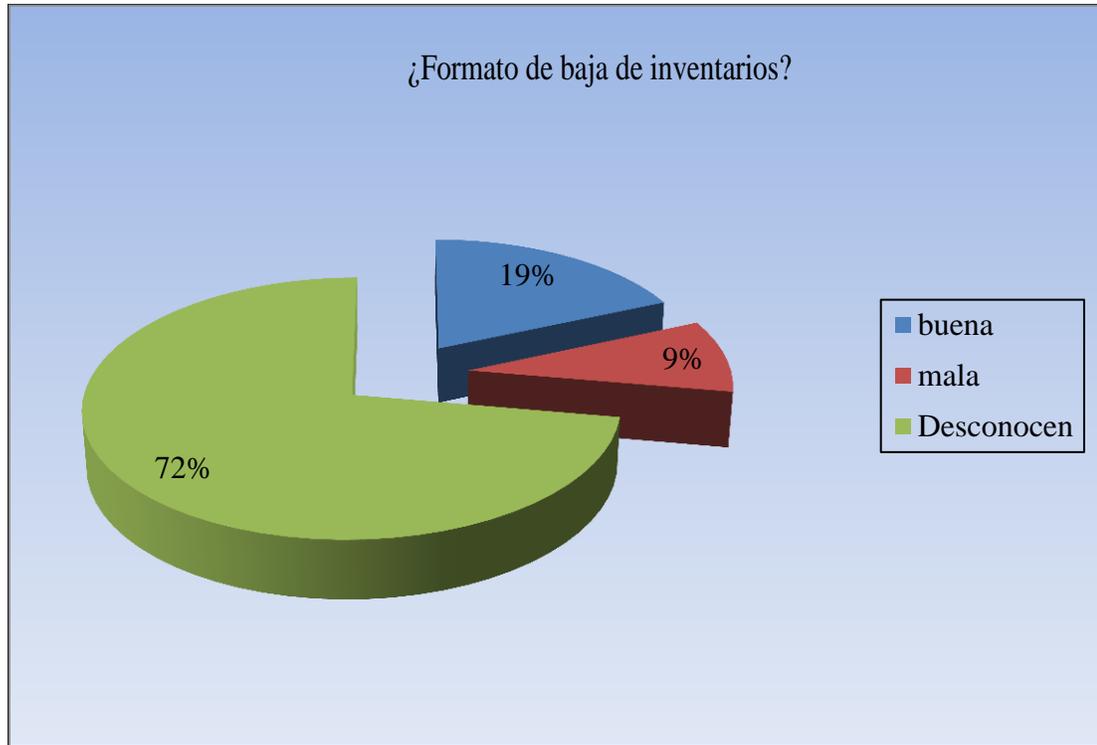
¿Forma más efectiva para llevar a cabo este proceso?



Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados coinciden en que es necesario que exista una forma más efectiva de llevar a cabo el proceso de baja de mobiliario y equipo.

Gráfica No. 3

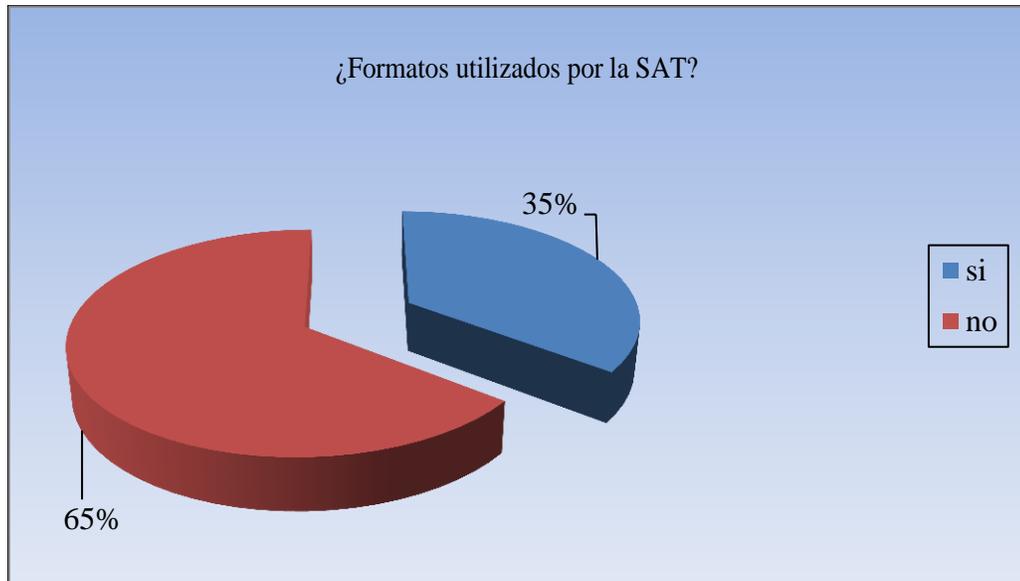


Fuente: Elaboración propia

De los encuestados el 72% indicó que nunca han utilizado los formatos para llevar a cabo baja de mobiliario y equipo, mientras que el 19% indica que si los ha utilizado y que su experiencia fue buena y el 9% indicó haber tenido una mala experiencia debido al desconocimiento de del uso de

los formatos esto se debe a la falta de información y el desconocimiento que el personal de la aduana tiene del proceso de baja de mobiliario y equipo.

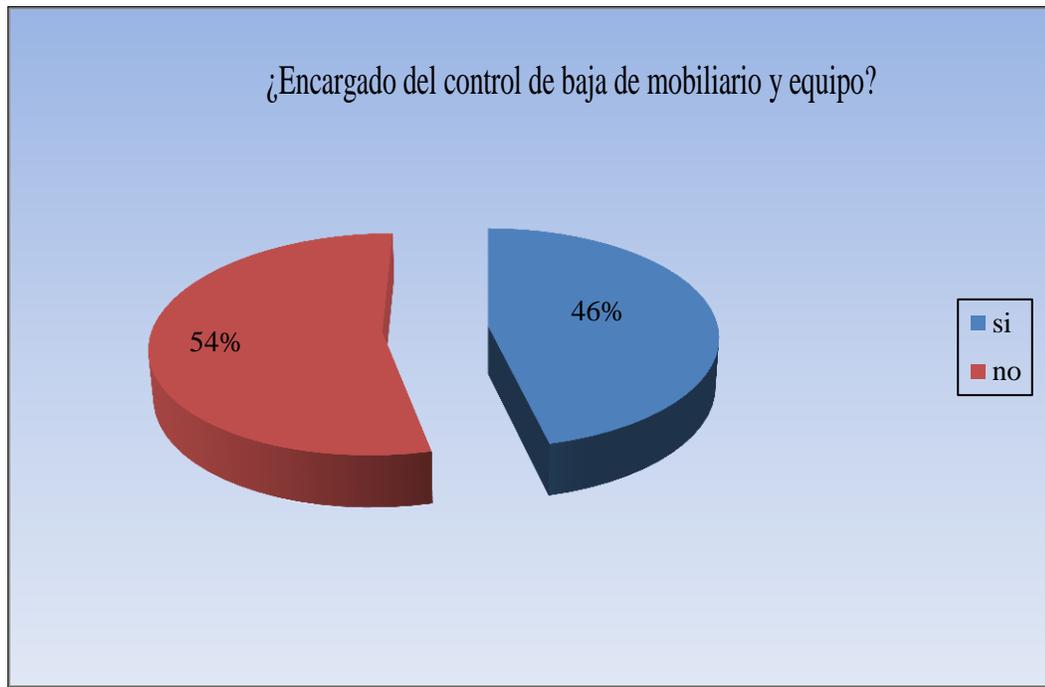
Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de los encuestados el 35% conoce de la existencia de los formatos de devolución que se utilizan para realizar la baja de mobiliario y equipo, en tanto que el 65% de los encuestados manifiestan que desconocen de su existencia porque nunca han tenido la necesidad de devolver equipo para baja.

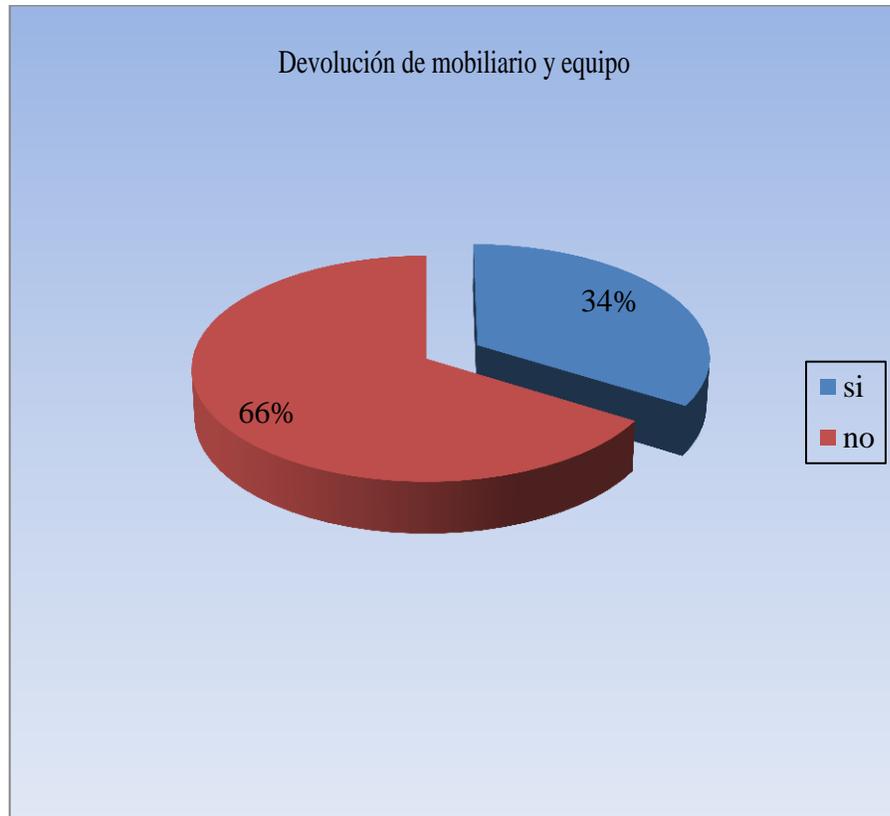
Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia

Más de la mitad de los encuestados manifiestan que desconocen quién es el encargado de llevar a cabo el proceso de baja dentro de la institución sujeta a la investigación, mientras que el resto indican que si conoce a la persona encargada del proceso de baja de mobiliario y equipo.

Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de los encuestados el 34% indica que a ellos cuando han realizado el proceso se les ha descargado sus activos inmediatamente, entre tanto que el 64% de los encuestados dijeron que no han podido descargarse mobiliario y equipo.

Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra de forma clara que el 89% de los colaboradores encuestados si tienen asignado mobiliario y equipo en su tarjeta de responsabilidad y el 11% indica no tener asignado.

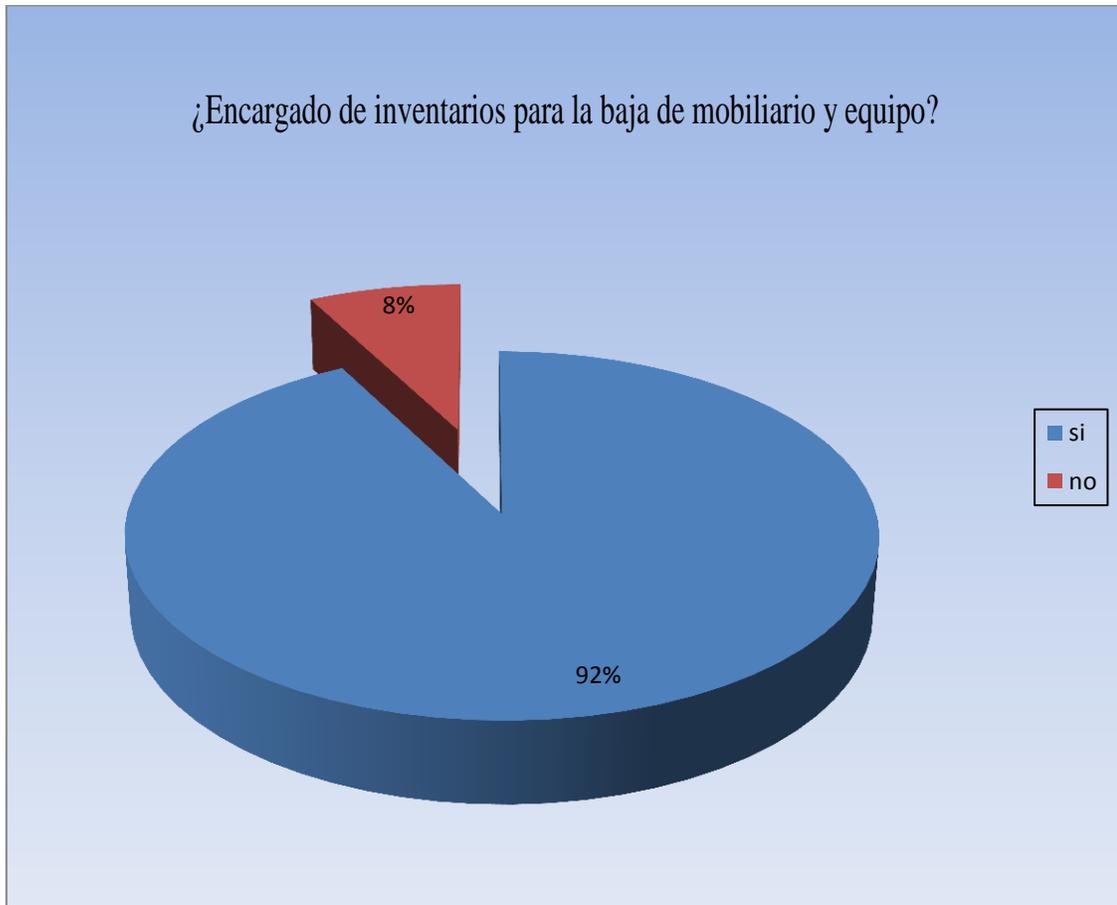
Gráfica No. 8



Fuente: Elaboración propia

Todos los encuestados manifiestan que desconocen acerca del proceso de baja de mobiliario y equipo la mayoría nunca ha realizado ningún trámite de este tipo, pero admiten estar interesados en el tema.

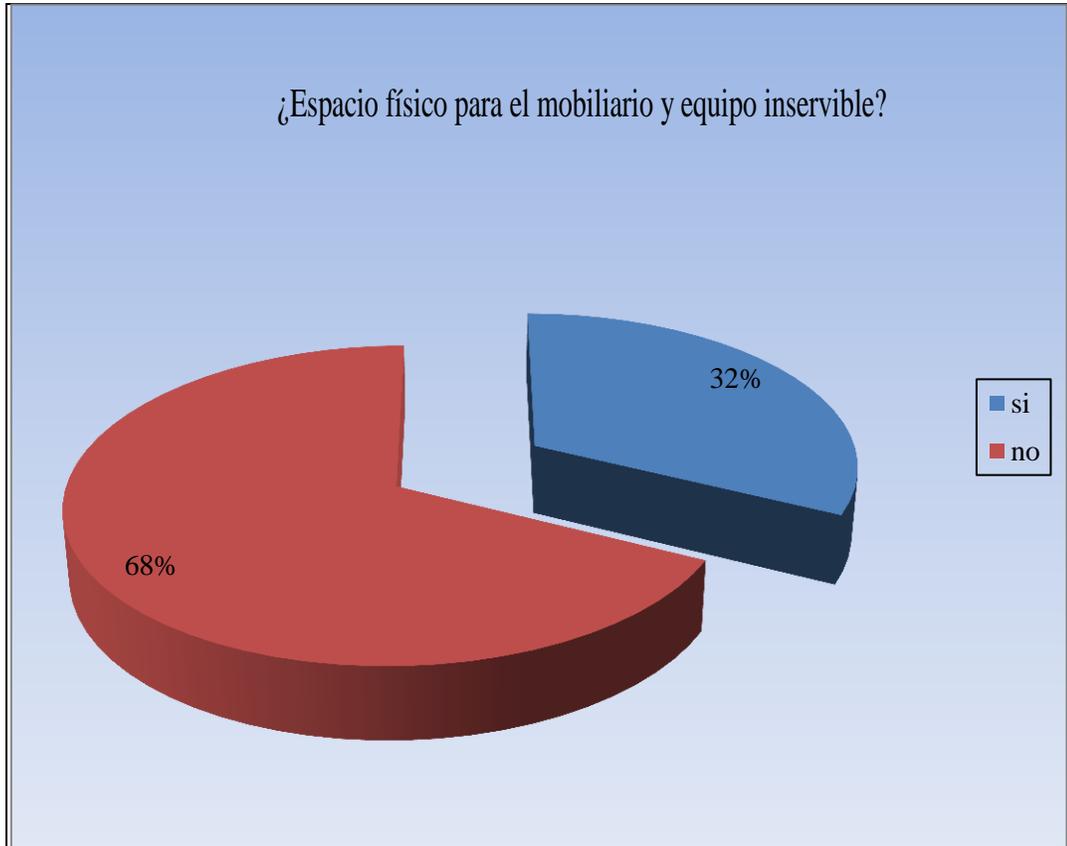
Gráfica No. 9



Fuente: Elaboración propia

De los encuestados la mayoría indican que si han visto al encargado realizar inventario físico de mobiliario y equipo, pero por tanto traslado que se hace del personal es casi imposible mantener las tarjetas actualizadas, mientras que una mínima cantidad indica desconocimiento.

Gráfica No.10

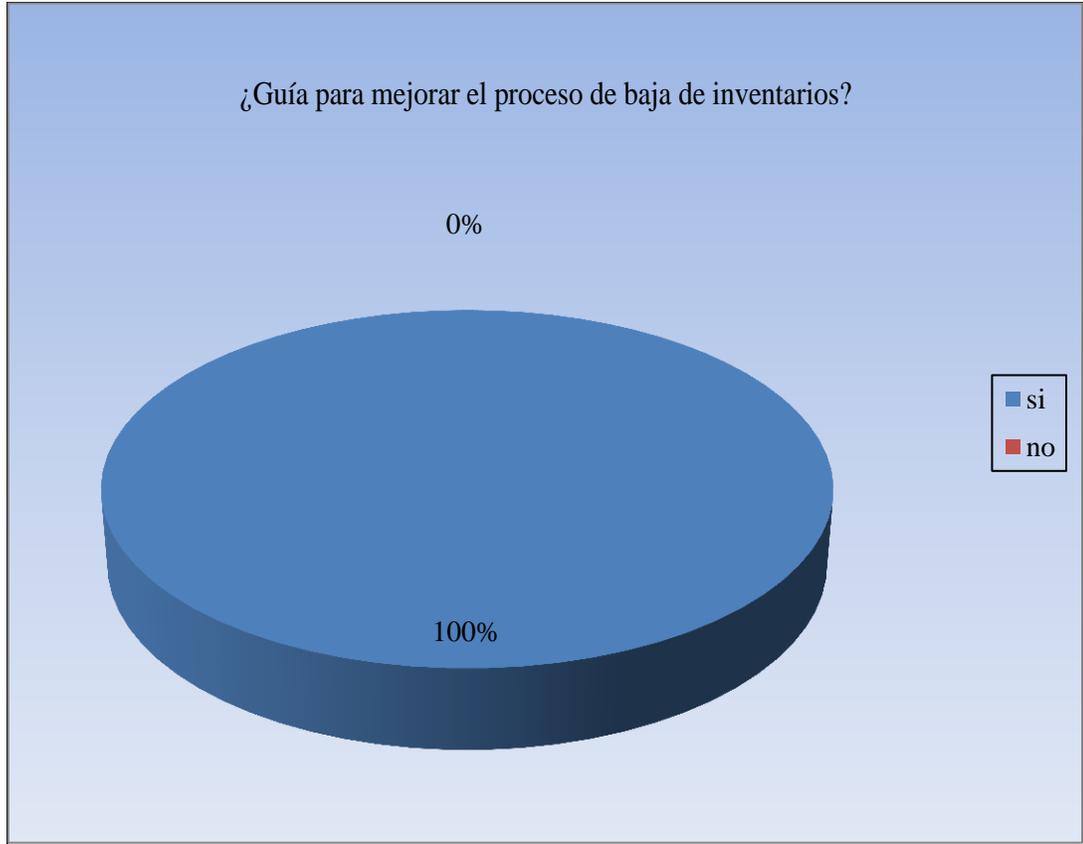


Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de los encuestados la mayoría desconoce por completo si existe una bodega o espacio físico para el resguardo de mobiliario y equipo para baja, y el resto dijo tener conocimiento de su existencia.

Gráfica No.11

¿Guía para mejorar el proceso de baja de inventarios?

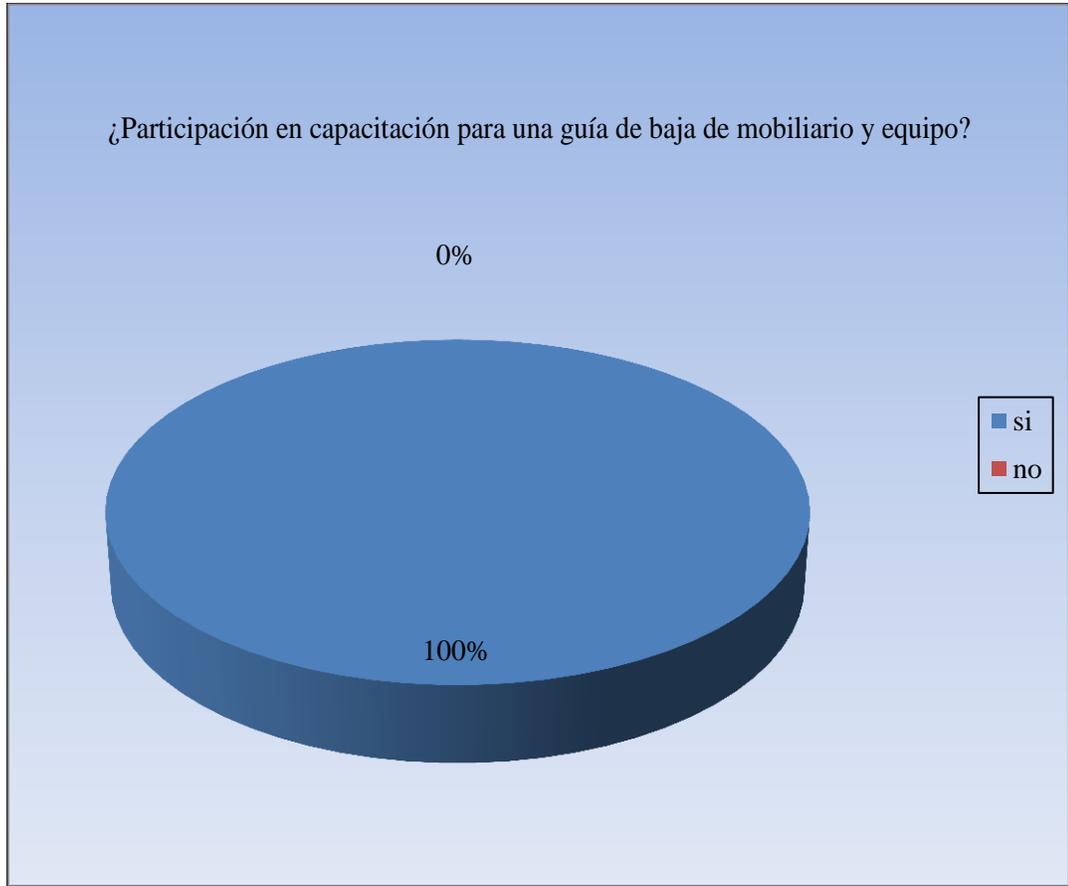


Fuente: Elaboración propia

La totalidad de los encuestados manifiestan que consideran necesario se les dé a conocer una guía para el proceso de baja de mobiliario y equipo a través de una capacitación a todo el personal en la institución objeto de estudio, para estar preparados para cuando les sea necesario realizar una devolución de baja de mobiliario y equipo.

Gráfica No.12

¿Participación en capacitación para una guía de baja de mobiliario y equipo?



Fuente: Elaboración propia

Todos los encuestados manifestaron que estarían dispuestos a participar en la capacitación donde se les dará a conocer una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo, ya que consideran necesario llegar a conocer a profundidad este tema objeto de estudio.

Capítulo 7

Conclusiones

Se presenta a continuación las conclusiones, resultados de la presente investigación dirigida a la Aduana Santo Tomás de Castilla.

- Carece de una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo ya que actualmente el personal no tiene conocimiento de cómo realizar este trámite y esto interfiere en las actividades de la aduana.
- No existe por escrito una guía que pueda orientar al personal en cuanto al tema de baja de mobiliario y equipo
- No existe manuales de procedimientos para baja de mobiliario y equipo dentro de la empresa para dar a conocer los pasos a seguir en caso de descargo de mobiliario y equipo.
- Existe demora de tiempo en la espera del descargo de los activos y las tarjetas de responsabilidad no se mantienen al día.
- Implementar un plan de capacitación al personal para dar a conocer el proceso de baja de mobiliario y equipo.

Capítulo 8

Propuesta

Las instituciones estatales descentralizadas como la Superintendencia de Administración Tributaria, buscan prestar sus servicios eficientemente, y aun mostrando la buena voluntad de los colaboradores de la institución por realizar sus procesos de manera efectiva, no se logran todos los objetivos como se desean, debido a las deficiencias como las existentes en el área de inventarios de mobiliario y equipo, lo cual puede entorpecer los procesos prácticamente en todas las áreas que conforman la Aduana Santo Tomás de Castilla.

Derivado del análisis y evaluación efectuados en el área de inventario de mobiliario y equipo, se hace necesario proponer las soluciones pertinentes a las deficiencias de control detectadas, según lo comentado por el administrador y los coordinadores de grupo, toda propuesta que ayude a mejorar los procedimientos y minimice los riesgos de control de las áreas estudiadas, es muy bien recibida, dado que los rubros analizados son bastante importantes y se hace necesario que se le dé el tratamiento debido, ya que éstas tienen la función de contribuir con la economía que pueda tener la empresa ya que se trata de mobiliario y equipo se necesita que todo se encuentre en buen estado y de acuerdo y darle el mejor uso para que la institución no incurra en gastos innecesarios, y al mismo tiempo gracias a los controles establecer esta parte del inventario como parte del patrimonio de la institución.

De esta manera se presenta a la institución de forma sencilla y concisa pero de mucha utilidad, la propuesta de solución para que sea implementada lo más pronto posible, a fin que la misma ayude a que la información proporcionada a los interesados sea exacta y verdadera, lo que ayudará también a la toma de decisiones de manera oportuna y que además sea beneficiada en los aspectos de control, seguimiento y cumplimiento de los procedimientos establecidos por la institución.

Se sugiere sea implementado la siguiente guía del proceso de baja de mobiliario y equipo, con el fin de velar, salvaguardar y custodiar dichos bienes propiedad de la institución, y sobre todo

hacer conciencia a los colaboradores que utilizan estos bienes y que conozcan el grado de responsabilidad que esto implica.

- **Producto a entregar**

Según la investigación realizada en la Aduana Santo Tomas de Castilla del departamento de Izabal, se propone lo siguiente: Una guía de mejoras para el proceso de baja de mobiliario y equipo para la Aduana Santo Tomas de Castilla del departamento de Izabal.

- **Objetivos general**

El objetivo de la propuesta el cual se desea ejecutar es el siguiente:

Contar con una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo que conlleve al mejoramiento de los empleados de la aduana Santo Tomás de Castilla.

- **Objetivos específicos**

Los objetivos que ayudarán al logro del objetivo general de la propuesta se detallan a continuación:

“Desarrollar una guía de mejoras que cuente con las aplicaciones que sean acordes para llevar el proceso de baja de mobiliario y equipo de la Aduana Santo Tomás de Castilla”

“Desarrollar capacitaciones al personal de la guía de mejoras para que todo el personal tenga conocimiento de las mismas”.

8.1 Viabilidad del proyecto

Para que un proyecto sea viable, se deben tomar en cuenta la disponibilidad de ciertos elementos que son fundamentalmente importantes como: los recursos humanos, materiales, físicos y financieros los cuales serán el medio para alcanzar el objetivo de la propuesta presentada.

✓ **Recurso humano**

El responsable de que se ejecute el producto que se está proponiendo para mejorar los procesos de almacén, es el Administrador de la Aduana de Santo Tomás de Castilla, conjuntamente con la Asistente de la sección administrativa financiera y el encargado de inventarios.

✓ **Recurso material**

Para la implementación de la propuesta se necesitarán útiles de oficina como hojas de papel bond, como también tóner para impresora, equipo de cómputo e impresora láser, refacciones para el personal y la respectiva guía que se implementará.

✓ **Recurso físico**

El mobiliario y equipo de la aduana Santo Tomas de Castilla están centralizados en las oficinas administrativas, el 80% asignado en tarjeta de responsabilidad y un 20% no está asignado, pero no se considera limitante relevante para alcanzar el éxito del proyecto planteado, ya que esto ayudará a mejorar los controles establecidos.

- **Recurso financiero**

Se presenta un presupuesto de gastos en los cuales deberá incurrir la institución para la ejecución de la presente propuesta cabe mencionar que la institución ya cuenta con un sistema de Software implementado para el control de mobiliario y equipo.

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Tóner para impresora HP 2055	Para imprimir documentos de registro y control.	01	Q250.00	Q250.00
Equipo de cómputo Dell 760	Para utilizarse en los procesos de registro y control	01	Q5500.00	Q5500.00
Refacciones	Se dará Refacción al personal para dar a conocer la guía de mejoras.		Q18.00	Q1188.00
Impresora láser HP 2055	Para impresión de la documentación de registro y control.	01	Q800.00	Q800.00
Guía de mejoras	Será la que se aplicará para dar a conocer el proceso de baja de mobiliario y equipo			Q1,000.00
Total propuesta				Q.8738.00
Ejecución de la propuesta				Q.3,125.00
Total				Q.11,863.00

Fuente: Elaboración propia.

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en la ciudad de Puerto Barrios, a los 23 días del mes de Febrero del 2013.

(f) _____

Brenda Yuseth Pineda de Miranda

Consultor

Universidad Panamericana de Guatemala

(f) _____

Ing. Mynor Raúl Leiva Curin

Administrador

Aduana Santo Tomas de Castilla

Cronograma de trabajo

		May-12		Jun-12		Jul-12		Ago-12	Oct-12	Ene-13	Feb-13
Etapa preliminar de la PED	Curso PED	12	26	9	23	14	28	11	13	12	23
	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										
	Macro-entorno										
	Meso-entorno										
	Diagnóstico integral de la empresa										
	Presentación etapa										
	Primer contacto con tutor										
	Etapa del desarrollo del anteproyecto	Planteamiento del problema			■						
Metodología					■						
Aporte											
Propuesta											
Introducción						■					
Marco teórico							■				
Fuentes de consulta											
Cronograma											
Presentación de primer borrador de PED								■			
Entrega de PED									■		
Desarrollo del trabajo de campo	Etapa - proyecto										
	Traslado del anteproyecto a tiempo pasado									■	
	Trabajo de campo										
	Análisis de resultados										
	Resultados de la investigación										■
	Conclusiones										
Revisión de capítulo propuesta											
Propuesta	Etapa - propuesta										
	Presentación Propuesta										■

Fuente: Elaboración propia

Fuentes de consulta

- Chiavenatto, I. (2005) Introducción a la teoría general de la administración. Editorial McGraw-Hill.

- Fayol, Henry (2000) Administration Industrial General 4a. Edition

- Burt K. Scanlan (2001:158)

- Robert Eckles, Ronald Carmichael y Bernard Sarchet (2001:158)

- George R. Terry (2001:160)

- Hernández, Fernández y Baptista (2003: 119)

- Koontz y Weihrich (2000) Administración una perspectiva global 12a. edición editorial McGraw Hill.

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

- Pinto (2000) Planeación estratégica de capacitación empresarial. Editorial McGraw-Hill.

- Reyes Ponce, Agustín (2005) El tramo del Control y sus reglas, Administración moderna

- Pinzón Fernández Irene (2000) El control de gestión en las pequeñas y medianas empresas

- Stoner, James A.F (2001) Principios de administración

- Recuperado:<http://principiosadministracion.blogspot.com/2010/06/controlgeneralypreventivo>.
- <http://arpcalidad.com/definicion-de-proceso/>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>
- http://html.rincondelvago.com/controladministrativo_1.htmlhttp://html.rincondelvago.com/control-administrativo_1.html
- Recuperado:comerci<http://www.mitecnologico.com/mecatronica/Main/ConceptosBásicosde>
[la Contabilidad.](http://www.mitecnologico.com/mecatronica/Main/ConceptosBásicosde)
- (López Arturo 2010, 85)
- http://html.rincondelvago.com/contaduria_2.html
- <http://www.definicion.org/equipo>
- Recuperado: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3686345>
- [Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L](#)
- Recuperado :<http://es.thefreedictionary.com/deterioro>
- Recuperado:http://www.ttn.gov.ar/normas/norma_11_3.htm
- <http://www.invenmar.org.co/redcostera1/invenmar/docs/2478Manual%20de%20Procesos%20y-%20Procedimientos.pdf>
- <http://www.mitecnologico.com/Main/SeleccionDeMobiliarioYEquipoDeAlmacen>

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 un 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 la creación y puesta en operación de la SAT, se inició en septiembre de 1997 con la integración de un 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, que se hiciera cargo de la administración tributaria y aduanera, y que fuera capaz de incrementar los ingresos tributarios en forma sostenida, honesta y transparente. La creación de la SAT 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

Como primer paso para el inicio de operaciones de la Institución, fue precisa la selección de su 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 sus suplentes.
- ✓ El Superintendente de Administración Tributaria, quien actúa como Secretario.

• Visión

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

• Objetivos

Es objeto de la SAT, es 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, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que 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 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. Tales 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 su cargo.
- ✓ Mantener y controlar los registros, promover y ejecutar las acciones administrativas y promover las acciones judiciales, que sean necesarias para cobrar a los contribuyentes y responsables los tributos que adeuden, sus intereses y, si corresponde, sus recargos y multas.
- ✓ Sancionar a los sujetos pasivos tributarios de conformidad con lo establecido en el Código Tributario y en las demás leyes tributarias y 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 y de contrabando en el ramo aduanero.
- ✓ Establecer y operar los procedimientos y sistemas que faciliten a los contribuyentes el cumplimiento de sus 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 sus 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 sus fines.
- ✓ Opinar sobre los efectos fiscales y la procedencia de la concesión de incentivos, exenciones, deducciones, beneficios o exoneraciones tributarias, cuando la ley así lo disponga. Así mismo evaluar periódicamente 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 para poder 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, cumpliendo siempre con lo establecido en el artículo 44 de esta ley.
- ✓ Planificar, formular, dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la gestión de la Administración Tributaria.
- ✓ Administrar sus recursos humanos, materiales y financieros, con arreglo a esta ley y a sus reglamentos internos.
- ✓ Todas aquellas que se vinculen con la administración tributaria y los ingresos tributarios.



- **Valores**

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



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

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



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

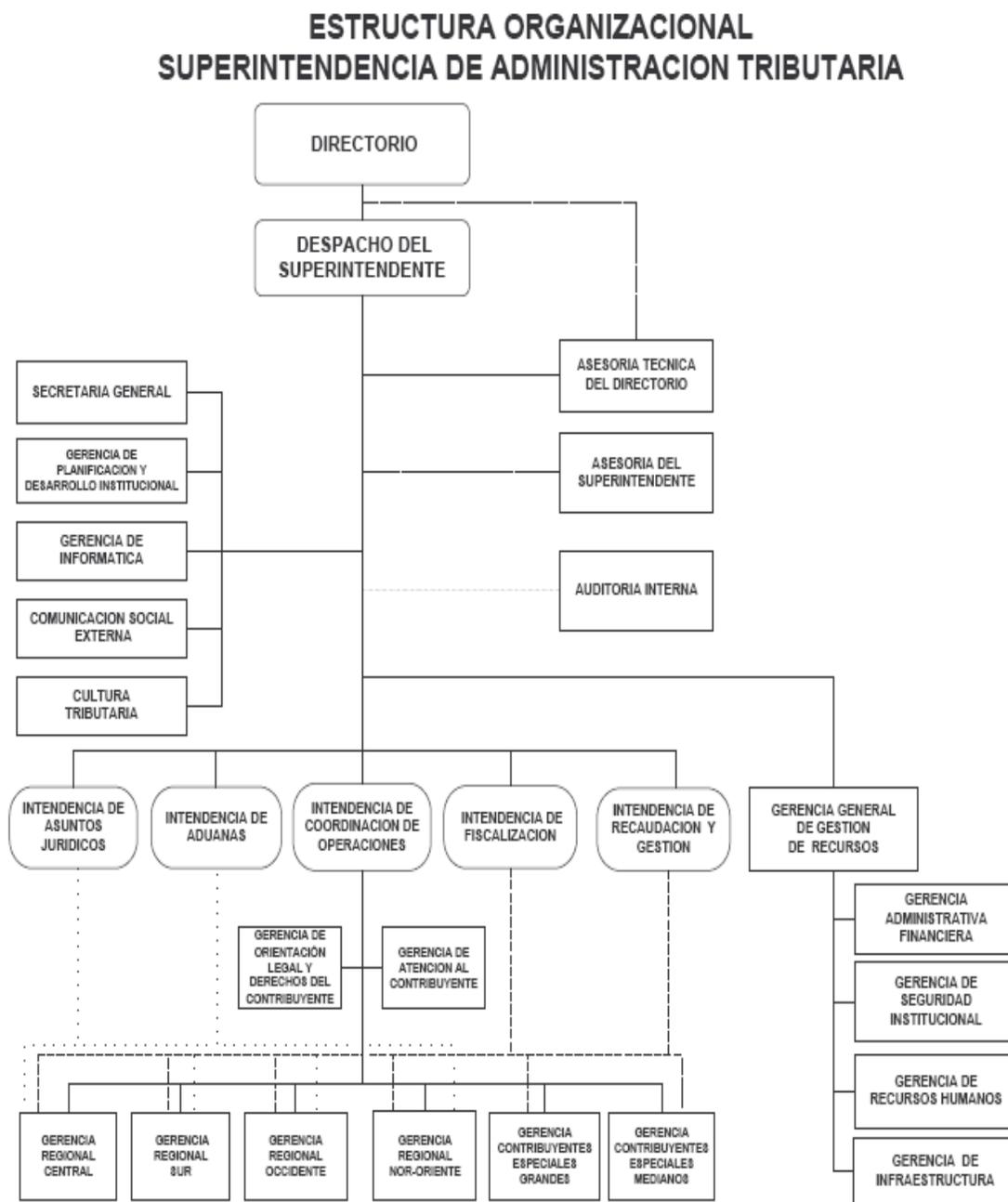
- ✓ Productividad: Todas las actitudes y acciones buscan aprovechar óptimamente los recursos, para asegurar el uso adecuado de los insumos de trabajo en la obtención de los resultados esperados.

- **Base legal:** La Superintendencia de Administración Tributaria fue creada con el Decreto Número 198 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.



- **Organigrama**

Actualmente esta es la estructura organizacional de la Superintendencia de Administración Tributaria



Estructura Organizacional SAT

Fuente: Proporcionada por la unidad de Recursos Humanos

b. Instrumentación



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Zacapa
Licenciatura en Administración de Empresas

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. Gerente General: _____
9. Representante Legal: _____

Captura de información

Fecha: del: _____ al: _____

A cargo de: _____

Copia

Santo Tomás de Castilla
23 de Julio de 2012

Licenciada
Ana Cristina Folgar Lemus
Gerente de Recursos Humanos
Superintendencia de Administración tributaria
Su despacho

Respetable Licenciada Folgar:

Respetablemente me dirijo a usted para saludarle, y al mismo tiempo solicitarle su colaboración y apoyo a efecto se me *autorice*, realizar mi Práctica Empresarial Dirigida –PED-, trabajo equivalente previo a optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, (Universidad Panamericana Facultad de Ciencias Económicas), dicho trabajo estará enfocado al tema: ANÁLISIS DEL PROCESO DE BAJA DE MOBILIARIO Y EQUIPO EN LA ADUANA SANTO TOMÁS DE CASTILLA DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, y para el efecto será necesario que realice cuestionarios y entrevistas, al personal que labora en los departamentos de Embarques y Desembarques, Recaudación y gestión, archivo, y Administración para poder ejecutar el tema de la práctica.

Solicito se me autorice, para el desarrollo de la Práctica Empresarial Dirigida, la realización de algunas actividades, en los días y horarios que se describen en el cuadro siguiente:

Fecha	Horario	Actividad a realizarse
27/07/2012	17:00 a 18:00	Entrevista Administrador
28/07/2012	17:00 a 18:00	Entrevista Encargado de Recaudación y Gestión
28/07/2012	18:00 a 19:00	Realizar cuestionarios a colaboradores
21/10/2012	9:00 a 11:00 y de 15:00 a 16:00 horas	Dar a conocer al personal del turno A de la aduana el procedimiento para baja del mob. Y equipo de la aduana la actividad se llevara a cabo en dos grupos por turno como aporte a la institución.
	9:00 a 11:00 y de 15:00 a 16:00 horas	Dar a conocer al personal del turno B de la aduana el procedimiento para baja del mob. Y equipo de la aduana la actividad se llevara a cabo en dos grupos del turno como aporte a la institución.
28/10/2012	16:00 horas	
10/11/2012	17:00 a 18:00	Investigación
25/11/2012	17:00 a 18:00	Investigación



[Handwritten signature]
 Lic. Carlos Enrique Bol Paiz
 Jefe de División
 Apoyo Técnico y Gestión de Recursos
 Gerencia Regional (MCC/RETO)
 Aduana

No está de más informarle que actualmente trabajo de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas por lo que la presente actividad no requiere de mi tiempo laboral, agradeciendo de antemano el apoyo que se sirvan brindarle a la presente.

[Handwritten signature]
 Brenda Yuseth Pineda de Miranda
 Nit 1803341-5
 E-mail bpineda@sat.gob.gt
 Teléfono móvil: 51116563

Vo.Bo. Lic. Carlos Enrique Bol Paiz
 Sub-Administrador
 Aduana Santo Tomás de Castilla
[Circular stamp of SAT]



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

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

Presentación: Buen día, estoy realizando la investigación correspondiente a mi Práctica Empresarial Dirigida-PED-; por lo que le solicito su valiosa colaboración para que responda una serie de preguntas que me permitan llevar a cabo el referido trabajo. Por su amable colaboración de antemano se le agradece el apoyo.

I. Información empresarial

1. ¿Cuenta la Aduana Santo Tomás de Castilla con Mobiliario y Equipo?

SI

NO

2. ¿Tiene usted conocimiento si existe un proceso para baja de Mobiliario y equipo?

SI

NO

3. Considera usted que el procedimiento para baja de Mobiliario y Equipo es deficiente?

SI NO

Explique _____

4 ¿Conoce usted algunas deficiencias del proceso para baja de Mobiliario y Equipo?

SI

NO

Explique _____

5. ¿Cuánto tiempo estima usted que se lleva el trámite de respuesta para dar baja al mobiliario y equipo asignado a su persona?

Gracias por su colaboración

c. Recopilación de la información



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Zacapa
Licenciatura en Administración de Empresas

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

Datos Generales
10. Nombre de la empresa: Aduana Santo Tomás de Castilla SAT
11. Tipo de empresa: Estatil Descentralizada
12. Fecha de constitución: 21 de Febrero de 1998 Según Decreto 1-98
13. Actividad económica: Recaudación de Impuestos
14. Dirección: Calle Principal al Muelle Santo Tomas de Castilla Puerto Barrios Izabal.
15. Teléfono (s): 79483-501, 79600350 al 356
16. E-mail: www.sat.gob.gt
17. Gerente General: Lic. Miguel Arturo Gutiérrez Echeverría
18. Representante Legal: Lic. Miguel Arturo Gutiérrez Echeverría
Período de captación de información del 08/05/2012 al 25/05/ 2012
A cargo de: Brenda Yuseth Pineda de Miranda



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

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

Presentación: Buen día, estoy realizando la investigación correspondiente a mi Práctica Empresarial Dirigida-PED-; por lo que le solicito su valiosa colaboración para que responda una serie de preguntas que me permitan llevar a cabo el referido trabajo. Por su amable colaboración de antemano se le agradece el apoyo.

I. Información empresarial

1 ¿Cuenta la Aduana Santo Tomás de Castilla con Mobiliario y Equipo?

SI NO

2. ¿Tiene usted conocimiento si existe un proceso para baja de Mobiliario y equipo?

SI NO

3. Considera usted que el procedimiento para baja de Mobiliario y Equipo es deficiente?

SI NO

Explique: No es deficiente simplemente no es comprensible

4 ¿Conoce usted algunas deficiencias del proceso para baja de Mobiliario y Equipo?

SI NO

Explique: Los formatos son adecuados porque llenan los requisitos necesarios, el problema es la recopilación de firmas, y el tiempo que se lleva la descarga del mobiliario y equipo en el sistema.

5. ¿Cuánto tiempo estima usted que se lleva el trámite de respuesta para dar baja al mobiliario y equipo asignado a su persona? Prudentemente de 1 a 5 días

Gracias por su colaboración



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

Guía de entrevista inicial dirigida al Jefe del Departamento de Recaudación y Gestión de Aduana Santo Tomás de Castilla

Presentación: Buen día, estoy realizando la investigación correspondiente a mi Práctica Empresarial Dirigida-PED-; por lo que le solicito su valiosa colaboración para que responda una serie de preguntas que me permitan llevar a cabo el referido trabajo. Por su amable colaboración de antemano se le agradece el apoyo.

I. Información empresarial

1. ¿Cuenta la Aduana Santo Tomás de Castilla con Mobiliario y Equipo?

SI NO

2. ¿Tiene usted conocimiento si existe un proceso para baja de Mobiliario y equipo?

SI NO

3. Considera usted que el procedimiento para baja de Mobiliario y Equipo es deficiente?

SI NO

Explique _____

4. ¿Conoce usted algunas deficiencias del proceso para baja de Mobiliario y Equipo?

SI NO

Explique _____

5. ¿Cuánto tiempo estima usted que se lleva el trámite de respuesta para dar baja al mobiliario y equipo asignado a su persona?

Gracias por su colaboración



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

Guía de entrevista inicial dirigida al Jefe del Departamento de Embarques de la Aduana Santo Tomás de Castilla

Presentación: Buen día, estoy realizando la investigación correspondiente a mi Práctica Empresarial Dirigida-PED-; por lo que le solicito su valiosa colaboración para que responda una serie de preguntas que me permitan llevar a cabo el referido trabajo. Por su amable colaboración de antemano se le agradece el apoyo.

I. Información empresarial

1. ¿Cuenta la Aduana Santo Tomás de Castilla con Mobiliario y Equipo?

SI NO

2. ¿Tiene usted conocimiento si existe un proceso para baja de Mobiliario y equipo?

SI NO

3. Considera usted que el procedimiento para baja de Mobiliario y Equipo es deficiente?

SI NO

Explique _____

4. ¿Conoce usted algunas deficiencias del proceso para baja de Mobiliario y Equipo?

SI NO

Explique _____

5. ¿Cuánto tiempo estima usted que se lleva el trámite de respuesta para dar baja al mobiliario y equipo asignado a su persona?

Gracias por su colaboración



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

Guía de entrevista inicial dirigida al Jefe del Departamento de Módulos de la Aduana Santo Tomás de Castilla

Presentación: Buen día, estoy realizando la investigación correspondiente a mi Práctica Empresarial Dirigida-PED-; por lo que le solicito su valiosa colaboración para que responda una serie de preguntas que me permitan llevar a cabo el referido trabajo. Por su amable colaboración de antemano se le agradece el apoyo.

I. Información empresarial

1. ¿Cuenta la Aduana Santo Tomás de Castilla con Mobiliario y Equipo?

SI NO

2. ¿Tiene usted conocimiento si existe un proceso para baja de Mobiliario y equipo?

SI NO

3. Considera usted que el procedimiento para baja de Mobiliario y Equipo es deficiente?

SI NO

Explique _____

4. ¿Conoce usted algunas deficiencias del proceso para baja de Mobiliario y Equipo?

SI NO

Explique _____

5. ¿Cuánto tiempo estima usted que se lleva el trámite de respuesta para dar baja al mobiliario y equipo asignado a su persona?

Gracias por su colaboración

d. Información

Tabla 1

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

Pregunta	Respuesta consolidada
Cuenta la Aduana Santo Tomas de Castilla con Mobiliario y Equipo	Sí
Tiene usted conocimiento si existe un proceso para baja de Mobiliario y equipo	Si
Considera usted que el procedimiento para baja de Mobiliario y Equipo es deficiente Explique:	No
Conoce usted algunas deficiencias del proceso para baja de Mobiliario y Equipo Explique:	No es deficiente solo que no es comprensible
Cuánto tiempo estima usted que se lleva el trámite de respuesta para dar baja al mobiliario y equipo asignado a su persona	2 días

Fuente: Elaboración propia

Respuestas generales a entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Recaudación y Gestión de Aduana Santo Tomás de Castilla

Pregunta	Respuesta consolidada
Cuenta la Aduana Santo Tomas de Castilla con Mobiliario y Equipo	Si
Tiene usted conocimiento si existe un proceso para baja de Mobiliario y equipo?	Si
Considera usted que el procedimiento para baja de Mobiliario y Equipo es deficiente Explique:	NO
Conoce usted algunas deficiencias del proceso para baja de Mobiliario y Equipo Explique:	Físicamente se da de baja pero en el sistema queda asignado
Cuánto tiempo estima usted que se lleva el trámite de respuesta para dar baja al mobiliario y equipo asignado a su persona	1-30 días

Fuente: Elaboración propia

Respuestas generales a entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Embarques de la Aduana Santo Tomás de Castilla

Pregunta	Respuesta consolidada
Cuenta la Aduana Santo Tomas de Castilla con Mobiliario y Equipo	Si
Tiene usted conocimiento si existe un proceso para baja de Mobiliario y equipo	Si
Considera usted que el procedimiento para baja de Mobiliario y Equipo es deficiente Explique:	No
Conoce usted algunas deficiencias del proceso para baja de Mobiliario y Equipo? Explique:	No
Cuánto tiempo estima usted que se lleva el trámite de respuesta para dar baja al mobiliario y equipo asignado a su persona	De 1 a 5 días

Fuente: Elaboración propia

Respuestas generales a entrevista dirigida Jefe del Departamento de Módulos de la Aduana Santo Tomas de Castilla

Pregunta	Respuesta consolidada
Cuenta la Aduana Santo Tomas de Castilla con Mobiliario y Equipo	Si
Tiene usted conocimiento si existe un proceso para baja de Mobiliario y equipo	NO
Considera usted que el procedimiento para baja de Mobiliario y Equipo es deficiente Explique:	Si porque se llenan formatos que se envían al técnico encargado para realizar la baja en el sistema y no se opera en el sistema
Conoce usted algunas deficiencias del proceso para baja de Mobiliario y Equipo Explique:	Algunas veces solo se retira el equipo o mobiliario y se lleva a la bodega y no se realiza la devolución siendo este el motivo por lo cual no se descarga del sistema.
Cuánto tiempo estima usted que se lleva el trámite de respuesta para dar baja al mobiliario y equipo asignado a su persona	De 3 a 28 días

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Diagnóstico

Macro-entorno:

Control aduanero en América

Centroamérica optó en 1962 por la integración económica. Ese tratado de libre comercio conllevaba que los países centroamericanos renunciaran a las legislaciones aduanera sinternas y tuvieron que renunciar a los aranceles internos. Se suscribió un Tratado General de Integración Económica. Con ese tratado que se suscribió entre todos los países haciendo paulatinamente las reformas que correspondían y comenzaron a integrarse estableciendo una Secretaría General en la Ciudad de Guatemala y se constituyó un Banco Centroamericano para que pudieran canalizar los recursos.

Desde el punto de vista de las tasas arancelarias, se adoptó el sistema que se conoció como NAUCA I, que era una codificación de lo que se llamaba el Cusi, pero ampliaba una codificación estadística de las Naciones Unidas. Había necesidad de constituir el órgano legal que hiciera posible que todo el desarrollo pudiera tener el marco jurídico para hacerse y, entonces, se creó el Código Aduanero Uniforme Centroamericano, conocido como CAUCA.

Por tal motivo la globalización obliga a buscar la competitividad en el comercio internacional de los productos y mercancías, tanto de exportación como de importación y, por lo tanto a mejorar el servicio y los sistemas de las aduanas.

La Superintendencia de Administración Tributaria es una institución que vela por el cumplimiento de los tratados de libre comercio, acuerdos de alcance parcial, acuerdos de inversión, acuerdos de comercio y cooperación económica, acuerdos comerciales pendientes y aranceles.

La Dirección General de Aduanas de Guatemala no genera las estadísticas tributarias y de comercio exterior oficiales, sino que estas funciones las realiza el Ministerio de Finanzas Públicas y el Banco de Guatemala, respectivamente. Por esto, la superintendencia de administración tributaria es un ente, cuya función es eminentemente fiscalizadora.

Estos son algunos regímenes que se utilizan al momento de exportar mercancías hacia el exterior pero no a países centroamericanos:

- Régimen de Admisión Temporal

Es aquél que permite recibir dentro del territorio aduanero nacional, en suspensión de derechos arancelarios, impuestos a la importación e Impuesto al Valor Agregado (IVA), mercancías destinadas a ser exportadas o reexportadas en el período de un año después de haber sufrido una transformación o ensambles.

- Régimen de Devolución de Derechos

Es aquel que permite una vez efectuada la exportación o reexportación, obtener el reembolso de los derechos arancelarios, impuestos a la importación e Impuesto al Valor Agregado (IVA), pagados en depósito, que hubiere gravado mercancías internadas, productos contenidos en ellas o consumidos durante su proceso.

- Régimen de Reposición con Franquicia Arancelaria

Es aquél que permite importar con exoneración de derechos arancelarios e impuestos a la importación, el valor equivalente por los derechos arancelarios e impuestos a la importación “pagados” por el exportador indirecto. Esta franquicia será utilizada para la reposición de materias primas, productos intermedios, materiales, envases, empaques y etiquetas que estén directamente relacionados con su proceso de producción.

Régimen de Exportación de Componente Agregado Nacional Total

Es aquél aplicable a las empresas cuando dentro de su proceso productivo utiliza en su totalidad mercancías nacionales o nacionalizadas, para la fabricación o ensamble de productos de exportación.

Actualmente se discute sobre el CAUCA II y su reglamento, hay quienes ven muchos puntos de inconstitucionalidad dentro de éste, mientras que otros objetan que es muy general y que cada país irá a su ritmo, lo que creará más diferencias que uniformidades.

Meso-entorno:

La Superintendencia de Administración Tributaria, ha orientado planes en la implementación de acciones encaminados a la reducción de la evasión tributaria, la reducción del contrabando y defraudación aduanera y a dar continuidad a la estrategia de modernización e incremento de la efectividad institucional contenida en el Plan Estratégico Institucional 2008-2011 “SAT Fácil y Cabal”.

Estas estrategias de actuación se desarrollan considerando orientaciones principales de trabajo, entre las cuales es importante mencionar el fortalecimiento del cumplimiento tributario, la mejora de servicio y atención al contribuyente, la modernización del sistema aduanero, y la transparencia y fortalecimiento institucional.

Por lo tanto la Aduana Santo Tomás de Castilla para el fortalecer el cumplimiento tributario, se establecieron como objetivos principales el incremento de la percepción de riesgo por parte de los contribuyentes, a través de la supervisión y control, mejorar la efectividad de la fiscalización y fomentar la cultura tributaria.

La Aduana Santo Tomás de Castilla continuando con el proceso de modernización cuenta con una implementación de Cuenta Corriente de Contenedores, la cual le permite establecer un control electrónico del arribo, permanencia y salida de los contenedores procedentes del exterior. Es una de las tres aduanas marítimas a nivel nacional que cuenta con un sistema automatizado de

seguridad aduanera este sistema cuenta con cámaras para controlar las acciones desde las oficinas de la sede central de la institución con lo que se han mejorado los controles de carga y despacho.

FODA por áreas:

El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos.

En el proceso de análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, (Análisis FODA), se consideran los factores: Económicos, políticos, sociales y culturales; este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de la Aduana Santo Tomás de Castilla y las influencias del ámbito externo, para determinar las fuerzas que promueven u obstaculizan el cumplimiento de la misión.

La previsión de las oportunidades y amenazas posibilita visualizar anticipadamente las situaciones que permitan el cumplimiento de la visión y misión de la empresa.

La situación interna de la institución se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, que permite identificar y conocer la cantidad, calidad de recursos, procesos habilidades y actitudes; con que cuenta, para la buena marcha de la organización ó las barreras que obstaculizan el cumplimiento de los objetivos.

ANÁLISIS FODA ADMINISTRACIÓN			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS <i>(Positivas)</i>	DEBILIDADES <i>(Negativas)</i>	OPORTUNIDADES <i>(Positivas)</i>	AMENAZAS <i>(Negativas)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Buena Relación con el personal • Personal capacitado • Se cuenta con Misión y Visión establecidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco compromiso del personal con la Institución • Deficiencia en la distribución del personal • Proceso de baja de Mobiliario y Equipo • Demasiadas tareas asignadas a una misma persona 	<ul style="list-style-type: none"> • Información y consultas accesible • Relaciones interpersonales • Oportunidad de mejora continua • Tecnología de punta 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrabando aduanero • Tendencia a que no haya transparencia en el servicio que prestan los colaboradores • La falta de aplicación de la leyes aduaneras

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS FODA			
EMBARQUES Y DESEMBARQUES			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS <i>(Positivas)</i>	DEBILIDADES <i>(Negativas)</i>	OPORTUNIDADES <i>(Positivas)</i>	AMENAZAS <i>(Negativas)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las normas y procedimientos • Sistemas informáticos • Servicios de asistencia de información al contribuyente 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal • Mobiliario y Equipo en mal estado • No existe un cronograma de actividades • Cambios de turnos del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Información en internet • Relaciones interpersonales • Desarrollo de habilidades personales • Tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrabando aduanero • Tendencia a que no haya transparencia en el servicio que prestan los colaboradores • La falta de aplicación de la leyes aduaneras

Fuente: Elaboración propia

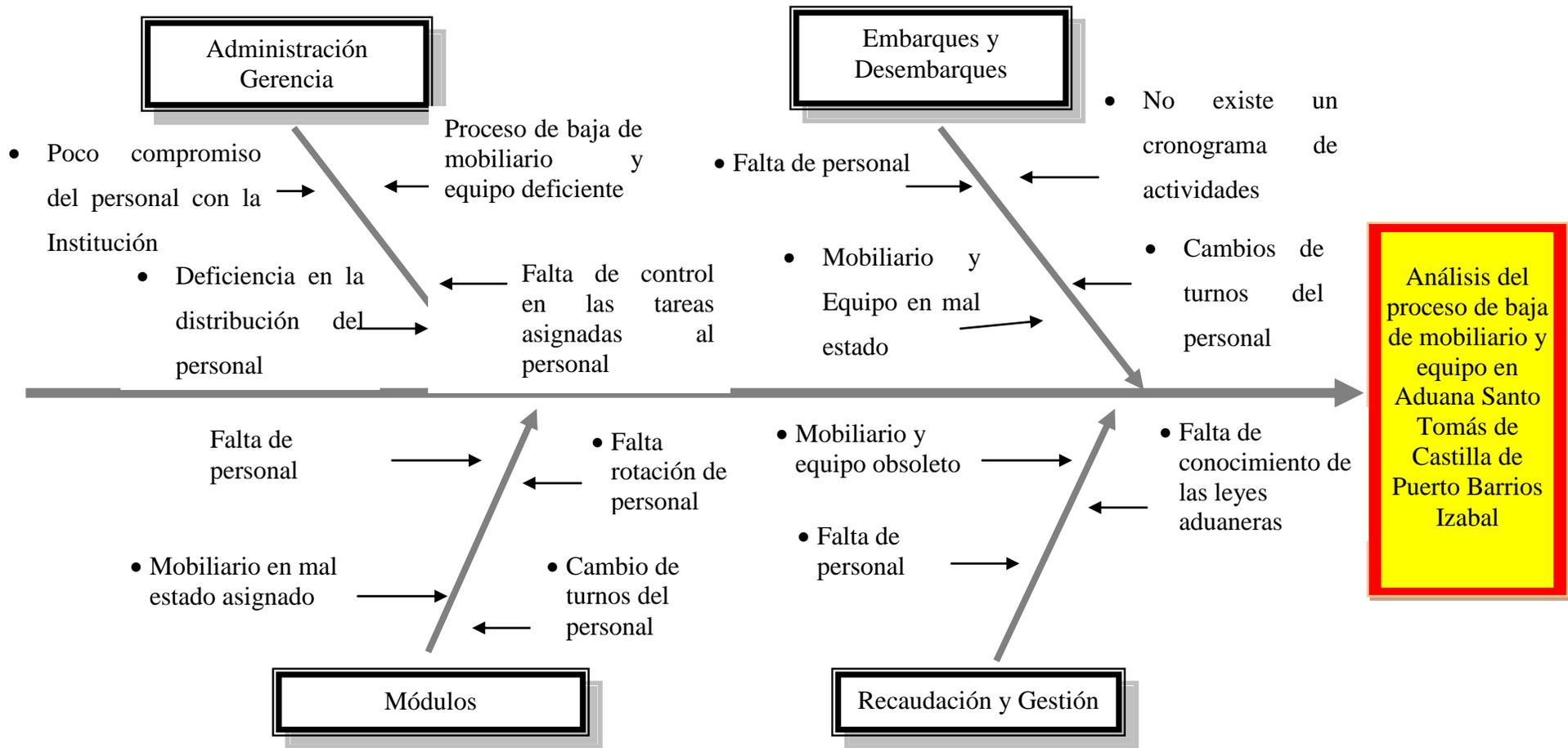
ANÁLISIS FODA			
MODULOS			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS <i>(Positivas)</i>	DEBILIDADES <i>(Negativas)</i>	OPORTUNIDADES <i>(Positivas)</i>	AMENAZAS <i>(Negativas)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las normas y procedimientos • Sistemas informáticos • Servicios de asistencia de información al contribuyente • Agilización y movilización del despacho aduanero 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal • Mobiliario en mal estado asignado • Falta de rotación de personal • Cambios de turnos del personal • Espacio reducido de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Información en internet • Relaciones interpersonales • Desarrollo de habilidades personales • Tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrabando aduanero • Tendencia a que no haya transparencia en el servicio que prestan los colaboradores • La falta de aplicación de la leyes aduaneras

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS FODA RECAUDACIÓN Y GESTIÓN			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS <i>(Positivas)</i>	DEBILIDADES <i>(Negativas)</i>	OPORTUNIDADES <i>(Positivas)</i>	AMENAZAS <i>(Negativas)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de pago en línea • Trabajo en equipo • Brindar información oportuna a los contribuyentes • Atención rápida y eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario y Equipo obsoleto • Falta de personal • Falta de conocimiento de la leyes aduaneras 	<ul style="list-style-type: none"> • Información en internet • Relaciones interpersonales • Desarrollo de habilidades personales • Tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrabando aduanero • Tendencia a que no haya transparencia en el servicio que prestan los colaboradores • La falta de aplicación de la leyes aduaneras

Fuente: Elaboración propia

Diagrama Causa – Efecto



Fuente: Elaboración propia

Después de analizar la información recolectada, se ha logrado establecer que la institución cuenta con varias problemáticas que no permiten que obtenga un nivel competitivo alto, tal como se describen a continuación:

- Poco compromiso del personal con la Institución
- Deficiencia en la distribución del personal
- Proceso de baja de Mobiliario y Equipo
- Falta de control en las tareas asignadas al personal
- Falta de personal
- Mobiliario en mal estado y asignado
- No existe un cronograma de actividades
- Cambios de turnos del personal
- Mobiliario y Equipo en mal estado
- Falta de rotación de personal
- Cambios de turnos del personal
- Mobiliario y Equipo en mal estado y obsoleto
- Falta de personal
- Falta de conocimiento de la leyes aduaneras
- Espacio reducido de trabajo

Implicación de los hallazgos

Haciendo un análisis de los problemas detectados en los resultados obtenidos en las entrevistas y el análisis del FODA realizado, se encontró lo siguiente:

De las debilidades encontradas en la Aduana Santo Tomás de Castilla, se solicitó al Administrador, que otorgara el valor correspondiente a cada una de ellas, quedando la información de la siguiente manera:

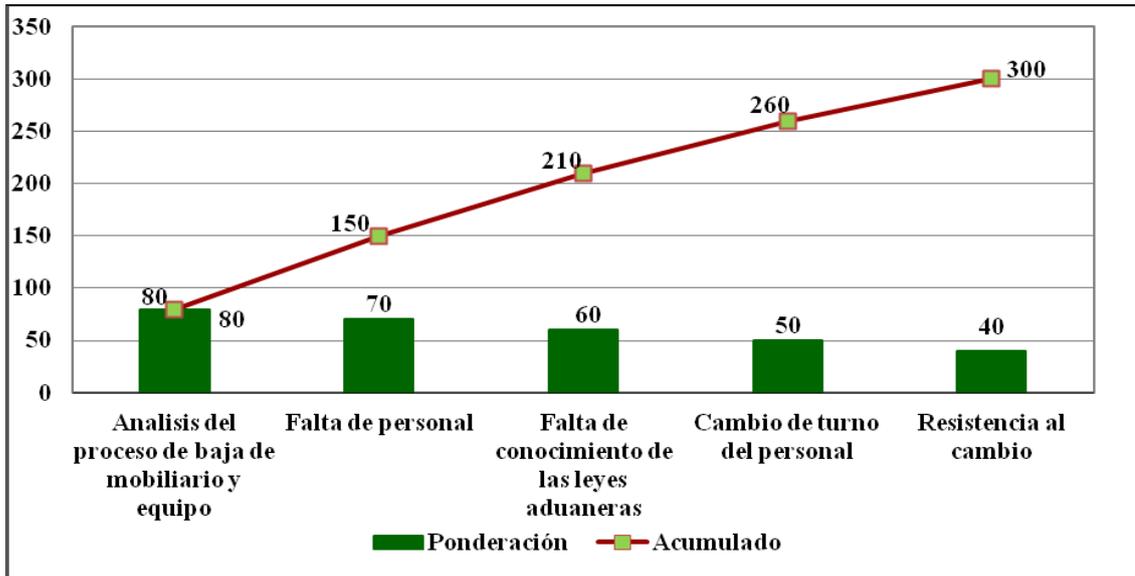
Cuadro No. 1

Resultados de datos “Diagrama de Pareto”

Orden	Debilidades	Valor	Ponderación	Acumulado
1	Proceso de Baja de Mobiliario y Equipo	80	27%	27%
2	Falta de personal	70	23%	50%
3	Falta de conocimiento de las leyes aduaneras	60	20%	70%
4	Cambio de turno de personal	50	17%	87%
5	Resistencia al cambio	40	13%	100%
	Total	300	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica de Pareto



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra los porcentajes de las necesidades de mayor y menor importancia para la empresa, siendo las cinco principales:

- ✓ Proceso de baja de Mobiliario y Equipo
- ✓ Falta de personal
- ✓ Falta de conocimiento de las leyes aduaneras
- ✓ Cambio de turno del personal
- ✓ Resistencia al cambio

El Diagrama de Pareto es una forma especial de gráfico de barras verticales que separa los problemas muy importantes de los menos importantes, estableciendo un orden de prioridades, fue creado sobre la base del principio de Pareto, según el cual, el 80% de los problemas son provenientes de apenas el 20% de las causas.

En base a lo anterior, se puede establecer que el 80% de los problemas que se dan dentro de la Aduana Santo Tomas de Castilla, ubicada en Santo Tomás de Castilla, en el municipio de Puerto Barrios, del departamento de Izabal; es causado por el Proceso de baja de Mobiliario y Equipo de la Aduana Santo Tomas de Castilla.

ANEXO 3



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

Guía de entrevista dirigida al Administrador, de la Aduana Santo Tomás de Castilla

La presente guía tiene la finalidad de obtener la opinión directa del Administrador de la Empresa sujeta a Investigación con el tema “Proceso de baja de mobiliario y equipo”, mismo que se considera de suma relevancia e importancia para la empresa antes mencionada, por lo cual se le pide su colaboración a efecto responda con amplitud y honestidad, para poder realizar un análisis real, objetivo y capaz de ser comprobado.

1ra. Serie: tiene la finalidad de abarcar el tema del proceso de baja de mobiliario y equipo.

1. Existe un proceso o procedimiento para dar de baja al mobiliario y equipo en la empresa que usted administra?
2. ¿Conoce usted ampliamente los procedimientos para baja de mobiliario y equipo con que cuenta la empresa?
3. ¿Considera usted que el personal a su cargo tiene conocimiento de los procesos para baja del mobiliario y equipo?
4. ¿Ha utilizado usted alguna vez los formatos para asignación, traspasos, y devoluciones con que cuenta la empresa?
5. ¿Considera usted que los formatos para el procedimiento de baja de mobiliario y equipo con que cuenta la empresa llenan todos los requisitos que se requiere?

6. ¿Existen manuales de procedimientos para baja de mobiliario y equipo en la empresa que usted administra, y cree necesaria la existencia de este tipo de documento en su empresa y darlo a conocer a sus colaboradores?
7. ¿Conoce del término mobiliario y equipo?
8. ¿Cuenta la empresa con un espacio físico para el resguardo de mobiliario y equipo en mal estado?
9. ¿El procedimiento que se utiliza actualmente para la baja de mobiliario y equipo es eficiente?
10. ¿Quién supervisa y lleva a cabo la función de mantener al día las tarjetas de responsabilidad dentro de la empresa?
11. ¿Considera usted necesario un plan de capacitación al personal para dar a conocer el procedimiento de baja de mobiliario y equipo?
12. ¿Actualmente hay inconformidad del personal al momento de recibir mobiliario y equipo nuevo?
13. De ser posible la capacitación estaría usted dispuesto a participar y aportar su ayuda dando el ejemplo para sus colaboradores?

Gracias por su colaboración

ANEXO 4



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

Cuestionario dirigido a empleados de la Aduana Santo Tomás de Castilla

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener la opinión directa del personal de confianza, los cuales desempeñan cargos de jefes de departamento de la Empresa sujeta a Investigación con el tema “Proceso de baja de mobiliario y equipo”, mismo que se considera de suma relevancia e importancia para la institución antes mencionada, por lo cual se le pide su colaboración a efecto responda con honestidad, para poder realizar un análisis real, objetivo y capaz de ser comprobado.

1ra. Serie:

Favor de marcar con una X la respuesta que considere correcta y amplíe su respuesta cuando se le pregunte POR QUE.

1. ¿Conoce del término proceso de baja de mobiliario y equipo?

Si No

2. ¿Cree que debería existir una forma más efectiva para llevar a cabo este proceso?

Si No

¿Por qué?: _____

3. ¿Si usted ha utilizado los formatos que actualmente se utilizan para el proceso de baja de mobiliario y equipo explique cómo fue su experiencia

Buena Regular Mala

Porque: _____

4. ¿Conoce usted si los formatos utilizados por SAT para el proceso de baja de mobiliario y equipo se encuentra disponible en el sistema electrónico?.

Si No

5. ¿Tiene conocimiento de quién es el encargado de llevar el control cuando se tramitan las bajas definitivas de mobiliario y equipo en la institución?

Si No

6. ¿Cuándo usted tiene necesidad de devolver mobiliario y equipo se lo han descargado rápidamente de su tarjeta de responsabilidad?

Si No

7. ¿Actualmente tiene usted mobiliario y equipo asignado en su tarjeta de responsabilidad?

Si No

8. ¿Tiene usted conocimiento si todos sus compañeros están enterados de como realizar el procedimiento de baja?

Si No

9. ¿La persona encargada de la baja de mobiliario y equipo realiza inventarios o algún procedimiento para actualizar las tarjetas?

Si No

10. Tiene usted conocimiento si en la aduana se cuenta con un espacio adecuado donde se coloca el mobiliario en desuso o inservible esperando a ser dado de baja?

No

11. ¿Considera necesario se le de a conocer una guía que indique el proceso de baja de mobiliario y equipo por medio de una capacitación a todo el personal de la aduana?

Si No

¿Por qué?:

12. ¿Estaría dispuesto usted a participar al momento de dar a conocer la guía del proceso de baja de mobiliario y Equipo?

Si No

¿Por qué?:

Gracias por su colaboración

Anexo No. 5

Ejecución de la propuesta

Propuesta Administrativa

“Análisis del proceso de baja de mobiliario y equipo en la aduana Santo Tomás de Castilla de Puerto Barrios Izabal”.

Introducción

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.

Una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo que ayude al personal de la Aduana Santo Tomás de Castilla es fundamental debido a que en la actualidad no se cuenta con una guía estructurada que permita establecer los pasos a seguir al momento de necesitar el descargo de mobiliario y equipo de la tarjeta de responsabilidad, cuando por deterioro se tiene que dar de baja el mobiliario y equipo, en la actualidad existe desconocimiento del procedimiento a seguir especialmente por el personal de recién ingreso por esta razón la institución debe de implementar y dar a conocer esta guía del procedimiento de baja al personal y de esta manera actualizar sus conocimientos.

Uno de los propósitos es mantener al día el inventario de mobiliario y equipo y actualizadas las tarjetas de responsabilidad es una de las funciones del asistente administrativo financiero, sin embargo debido al desconocimiento que se tiene por parte de los colaboradores del proceso de baja es casi imposible poder atender las necesidades de equipo nuevo ya que las personas no quieren asignarse mobiliario y equipo a su tarjeta de responsabilidad.

Por tal razón se propone a la Aduana Santo Tomás de Castilla, implementar y ejecutar una guía del proceso de baja del mobiliario y equipo, darla a conocer al personal para que se familiarice con el proceso y de esta manera se pueda llevar un mejor control en el sistema de mobiliario y equipo de la aduana.

- **Objetivos:**

- ✓ **General**

Diseñar una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo para la aduana Santo Tomás de Castilla con la finalidad de contar con tarjetas de responsabilidad actualizadas y el mobiliario y equipo siempre a la vanguardia de la tecnología para el desempeño de las actividades del personal de la aduana.

- ✓ **Específicos**

- Desarrollar una guía de mejoras que cuente con las aplicaciones que sean acordes para llevar el proceso de baja de mobiliario y equipo de la aduana Santo Tomas de Castilla.
- Desarrollar capacitaciones al personal periódicamente de la guía de mejoras para que todo el personal tenga conocimiento de las mismas.

- **Alcances**

El marco de referencia del diseño de la guía del proceso de baja de mobiliario y equipo tiene como finalidad contar con el control del inventario general de mobiliario y equipo asignado tanto el que se encuentra en buen estado como el que se encuentra en mal estado para evitar la acumulación de mobiliario en desuso y mantener la conformidad del personal en cuanto a las asignaciones respectivas.

- **Beneficios**

- ✓ Mantener un inventario actualizado del mobiliario y equipo que se va desechando
- ✓ Evitar la acumulación de chatarra de mobiliario el cual ya no es de utilidad para la institución.
- ✓ Recuperar la confianza del personal en cuanto a las asignaciones de mobiliario nuevo
- ✓ Evitar gastos innecesarios a la institución y evitar atrasos en las operaciones diarias.

5.1 Descripción de la propuesta

El proceso de baja debe ser realizado por el Área administrativa financiera de la Aduana Santo Tomás de Castilla, en el cual se debe de llevar el control del inventario de mobiliario y equipo tanto de las alzas como de las bajas del mismo.

Actualmente la Superintendencia de Administración Tributaria en la aduana de Santo Tomás de Castilla, únicamente cuenta con la copia de resolución número SAT-GAF-15-2010, con base en lo establecido en el artículo 42 inciso 10, del acuerdo de directorio número 007-2007, del reglamento interno de la superintendencia de Administración Tributaria el procedimiento solo lo conoce el área de la (GAF) Gerencia Administrativa Financiera.

Es necesario y de vital importancia que se elabore y dé a conocer una guía del proceso de baja de mobiliario y equipo que pueda orientar al personal cuando así lo requieran.

Por lo que la ejecución de la propuesta se realiza con la finalidad de que sea una herramienta útil para el personal del área administrativa financiera y de todos los colaboradores de la aduana Santo Tomás de Castilla, mismo que permita agilizar y mantener actualizado el inventario y las tarjetas d responsabilidad de todos los colaboradores de la aduana.

- **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 y aduaneras de los ciudadanos.

- **Visión**

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

- **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.

Guía del procedimiento de baja de mobiliario y equipo de la aduana Santo Tomás de Castilla

La presente guía se sugiere como material de consulta para la operación y control de mobiliario y equipo en mal estado el cual contiene los elementos fundamentales que permiten identificar y describir la operatividad de los procedimientos que debe realizar la persona que necesite realizar o descargar de la tarjeta de responsabilidad mobiliario en desuso o inservible.

Objetivos:

- ✓ Establecer los procedimientos que deben ser cumplidos para que el control del mobiliario y equipo de la empresa sea eficiente.
- ✓ Establecer el procedimiento para un adecuado control de los inventarios del mobiliario y equipo, bajas, asignación de responsables del mobiliario y equipo.

Baja de mobiliario y equipo

Es el proceso mediante el cual la Aduana de Santo Tomás de Castilla registra y controla la baja de mobiliario y equipo, y para ello se debe de realizar una evaluación previa al mobiliario o equipo, a fin de determinar que el mismo se encuentra en mal estado y que no podrá ser utilizado debido a su desperfecto.

El encargado de la SAF (Sección administrativa Financiera) deberá llevar un buen control del mobiliario y equipo para baja.

Políticas para baja de mobiliario y equipo

- Deberá ser propuesto por la persona responsable a través de solicitud escrita en la que se especificará marca, modelo, serie, estado físico y ubicación del mismo presentándolo al asistente administrativo financiero.

- El asistente administrativo financiero deberá recibir y resguardar en una bodega o espacio adecuado los bienes y mantenerlos en estricta custodia para evitar robo o pérdidas después de haberlos recibido.
- En el caso de robo o pérdida el responsable deberá realizar la compra del bien y reponerlo con las mismas características del bien anterior, teniendo que contar con la misma marca y modelo de ser posible la factura se solicita a nombre de la empresa responsable.
- Luego el asistente administrativo financiero cuando hubiere recibido el bien descrito, procede a solicitar se le de ingreso en el sistema con los datos que indica físicamente quedando registrado el bien actual y el anterior desaparece del sistema.
- Después de contar con un lote de bienes para baja el asistente administrativo financiero procede a elaborar el formato de baja para entregarlo en la Gerencia Regional Nororiente donde se recibe de la misma manera que en la aduana.
- Cuando ya se tiene firmado el documento por el Técnico en inventarios regional, el asistente administrativo financiero procede a trasladarlo por el sistema a la unidad regional desapareciendo del inventario de la aduana para pasar al inventario regional, donde por último realizan la baja final llenando los requisitos establecidos.

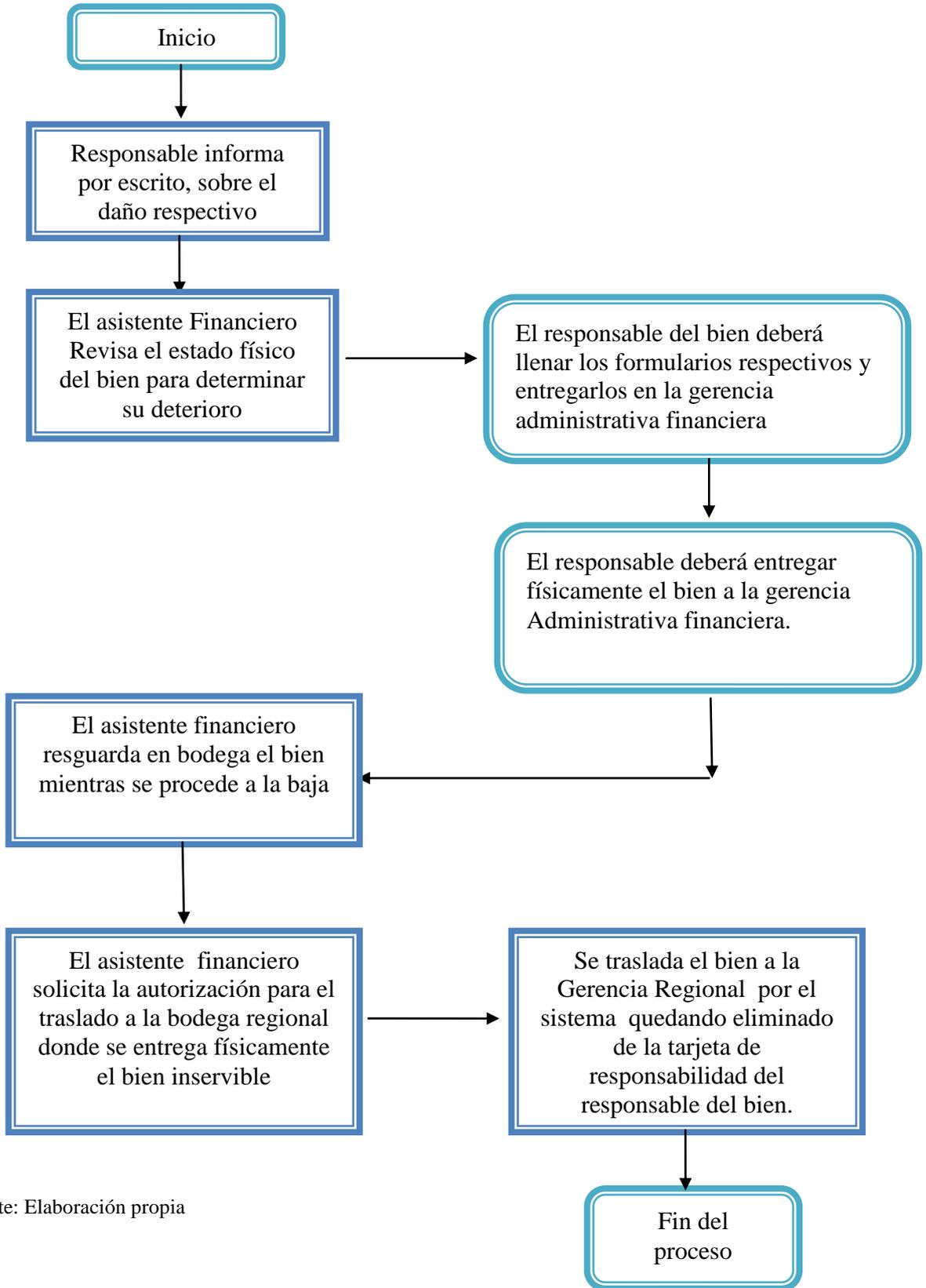
Procedimiento de baja de mobiliario y equipo

Fase I	Actividad	Responsable
1.Inicia proceso de baja	1.1 El usuario responsable o departamento responsable, informa por escrito el daño físico o las razones para adquirir o sustituir el bien.	Responsable del mobiliario y equipo en mal estado
	1.2 Traslada al técnico en inventarios la documentación para poder retirar y traspasar o devolver el mobiliario y equipo que no sirve utilizando los formatos adecuados para la baja.	
Fase II	Actividad	Responsable
2.Estado físico del bien	2.1 El Técnico en inventarios previo a dar de baja el mobiliario, debe verificar el estado físico del mismo, confirmar si está dañado o que el mismo llevo al final de su vida útil.	Responsable del control del mobiliario y equipo
Fase III	Actividad	Responsable
3. Documentación	3.1 Se deberá llenar el documento de baja con todas las descripciones del bien debiendo anotar correctamente los datos.	Responsable del mobiliario y equipo
Fase IV	Actividad	Responsable
4.Resguardo	4.1 La persona responsable deberá entregar a la Gerencia Administrativa Financiera El bien en mal estado para su resguardo en bodega.	Responsable del mobiliario y equipo
Fase V	Actividad	Responsable

5. Autorización	5.1 Traslada el expediente a la Gerencia Administrativa Financiera para su autorización así mismo el mobiliario físico a la bodega de inventarios regional donde se realiza la baja general	Responsable del control del mobiliario y equipo
Fase VI	Actividad	Responsable
6. Finaliza el proceso	6.1 Se lleva a cabo el traslado del bien según código de inventario por el sistema quedando asignado a la GRN, siendo eliminado de la tarjeta del responsable.	Responsable del control de mobiliario y equipo y técnico en inventarios Regional

Fuente: Elaboración propia

Flujograma baja de mobiliario y equipo



Fuente: Elaboración propia

Propuesta Mercadológica

La propuesta mercadológica de la guía del proceso de baja de mobiliario y equipo, consiste en mejorar a través de un producto reflejado en un documento escrito que contenga una base escrita para seguir un proceso de baja de mobiliario y equipo en la aduana de Santo Tomás de Castilla.

El objetivo principal del departamento administrativo financiero es: proporcionar la información necesaria para que el personal de la aduana que esté interesado en mantener actualizada su tarjeta de responsabilidad y cumplir con el proceso establecido por la institución para bajas de mobiliario y equipo, para lo cual se estructura el siguiente proceso.

- **Producto**

El producto es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos. Se proporciona una guía del proceso de baja escrito en el cual se detallara los pasos a seguir para que los colaboradores de la aduana de Santo Tomás de Castilla puedan utilizarlo.

- **Promoción**

La institución utilizara los medios necesarios con que cuenta para dar a conocer la guía del proceso de baja a los colaboradores cuya finalidad consiste en mantener informados a todos los colaboradores del proceso de baja de mobiliario y equipo para mantener los inventarios actualizados y brindar una mejor imagen a la institución, para lo cual se presenta una guía como proceso de forma escrita, afiches, mantas de vinil y además información audiovisual.

Colocación de un link en el portal de SAT, con el nombre “Proceso de baja de mobiliario y equipo”, el cual servirá de fuente de consulta para los colaboradores de la aduana de Santo Tomás de Castilla el cual podrá ser consultado en cualquier momento.

- **Plaza**

El lugar de cobertura son las instalaciones que actualmente ocupa la Aduana de Santo Tomás de Castilla,

- **Precio**

Es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio. Este será indicado en la propuesta financiera.

Propuesta Financiera No. 1

Costo de la propuesta para SAT

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Propuesta				Q.8738.00
Ejecución de la propuesta				
Honorarios del personal de la SAF	Viáticos incluye Alimentación y Hospedaje	1600.00	800.00	Q.1600.00
Combustible (vehículo de la institución) Vales de combustible Q50.00 C/u	Traslado del personal de la capacitación	15	50.00	Q. 750.00
Afiches colocados en puntos estratégicos	Dar a conocer al personal la información	20	25	Q. 500.00
Spot publicitarios enviados por la Web del sistema de correo que posee la institución	Informar al personal		0.00	Q. 0.00
Mantas vinílicas	Informar al personal	5	55.00	Q. 275.00
TOTAL				Q11,863.00

Fuente: Elaboración propia.

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en la ciudad de Puerto Barrios, a los 23 días del mes de Febrero del año 2013.

Espacio físico: Se cuenta con un espacio físico dentro de la aduana donde se dará la capacitación a todo el personal, Viáticos: se estará realizando la cancelación de viáticos a los 2 instructores del área de SAF los cuales son los encargados de impartir la capacitación, esto representaría un costo de Q400.00 diarios por cada instructor con un total de Q.1600.00. El valor de los spot no se contabiliza porque se cargarán a página Web de la institución.

Propuesta financiera No. 2

Costo de la propuesta Empresa de consultoría Externa

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Ejecución de la propuesta				Q.8738.00
Honorarios del personal	Viáticos, incluye hospedaje y alimentación por dos días	2	300.00	Q 1,200.00
Combustible (vehículo de la institución)	Se paga transporte urbano al personal	2	200.00	Q 400.00
Impresión de formatos a utilizar	Se utilizará la impresora de SAT previo a dar el informe final se realiza a mano			Q 0.00
Computadoras	Se utiliza para el llenado de la información a través de encuesta y verificación de los procedimientos	1	4,000.00	Q 4,000.00
Cámara digital	Se utiliza para guardar evidencia de lo actuado	1	740.00	Q 740.00
TOTAL				Q15,078.00

Fuente: Elaboración propia.

La presente propuesta fue investigada con personal que realiza revisión de procedimientos contratados por SAT, el monto que se cancela a la empresa, queda a consideración de la institución debido a que se realiza cotizaciones y se da el trabajo a quien dé el mejor precio ofertado.

Propuesta financiera No. 3

Costo de la propuesta Contraloría General de Cuentas

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Ejecución de la propuesta				Q.8738.00
Honorarios del personal de la Contraloría General de Cuentas	Viáticos incluye Alimentación y Hospedaje para dos días	2 personas	140.00	Q 560.00
Combustible (vehículo de la institución)	Traslado del personal para la capacitación			Q. 750.00
Impresión de formatos a utilizar	Documentos necesarios para procesar la información	20	10.00	Q 200.00
Equipo de computación e implementos de trabajo	Computadora personal	2	3,500	Q 7,000.00
Cámara digital	Necesario para dejar evidencia	2	900.00	Q 1,800.00
TOTAL				Q19,048.00

Fuente: Elaboración propia.

En la presente propuesta se tomaron como base referencias personales de Delegados de Contraloría general de cuentas, pueden variar debido al perfil de puestos dentro de la misma.

Anexo No. 6

Spot publicitario, Afiche, Manta de vinil

Modelo de Spot que se utilizarán en la promoción

Actualización de tarjetas de responsabilidad



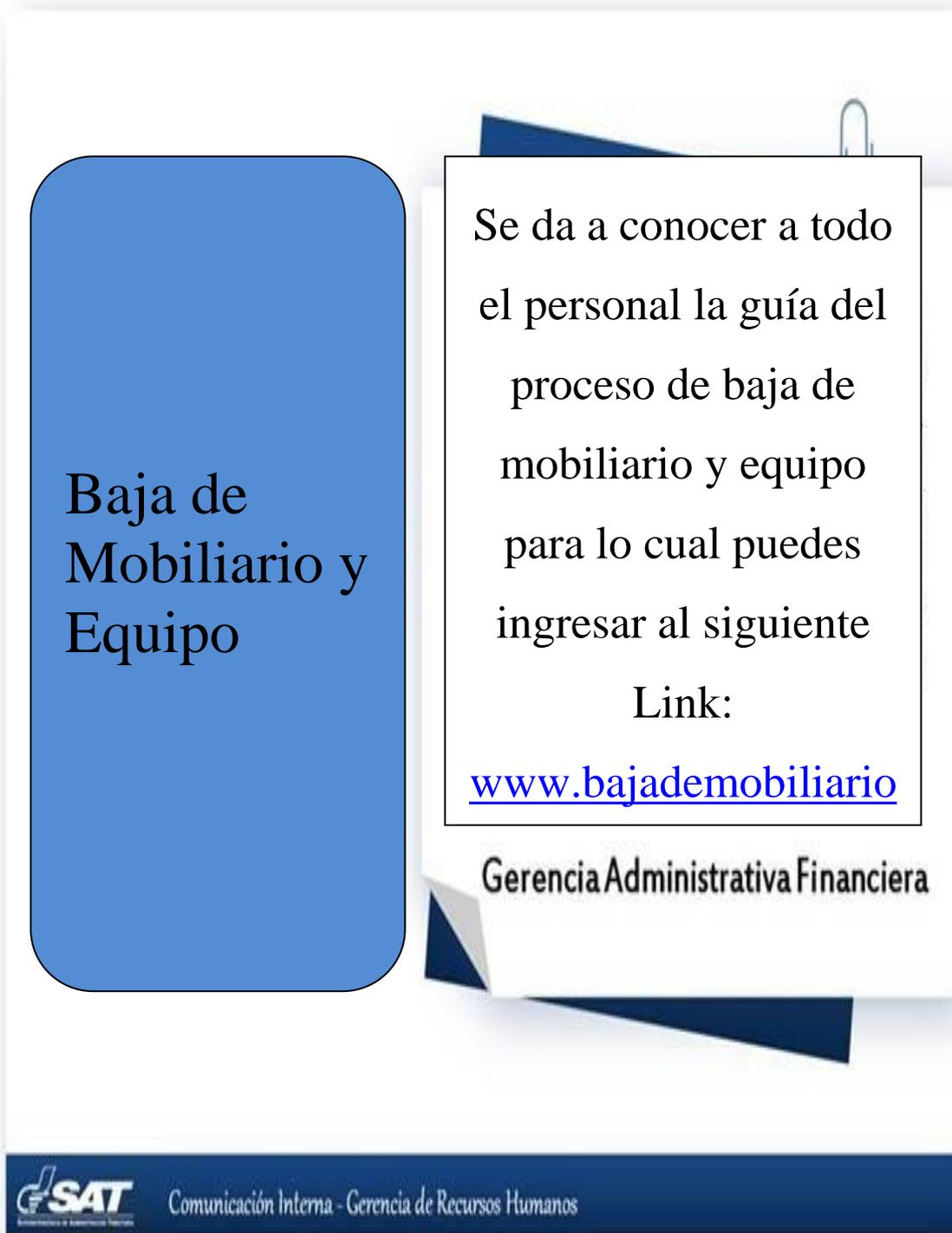
Conoce los pasos a seguir para la actualización de tu tarjeta de responsabilidad dando [Clic](#) en la presente imagen



Gerencia de Recursos Humanos / Ev

Comunicación Interna - Gerencia de Recursos Humanos

Modelo de afiche a utilizarse.



**Baja de
Mobiliario y
Equipo**

Se da a conocer a todo
el personal la guía del
proceso de baja de
mobiliario y equipo
para lo cual puedes
ingresar al siguiente
Link:
www.bajademobiliario

Gerencia Administrativa Financiera

 **SAT**
Comunicación Interna - Gerencia de Recursos Humanos

Modelo de mantas vinílicas a utilizarse:

Actualización de tarjetas de responsabilidad



Actualízate ven y participa en la primera capacitación para el proceso de baja de mobiliario y equipo el cual se impartirá en las instalaciones de la aduana Santo Tomas de Castilla.



Gerencia de Recursos Humanos / Evaluación de Desempeño

Comunicación Interna - Gerencia de Recursos Humanos