

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



Mejoras al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Saulo Alejandro Jiménez Contreras

Guatemala, octubre de 2015

Mejoras al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Saulo Alejandro Jiménez Contreras

Licda. Marisol Arroyo (**Asesora**)

Lic. Byron Ipiña (**Revisor**)

Guatemala, octubre de 2015

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Vice Decano

M. Sc. Ana Rosa Arroyo
Coordinadora

**Terna Examinadora que práctica el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED–**

Lic. Federico Robles
Examinador

Lic. Elio Núñez
Examinador

M.Sc. Beatriz Aldana
Examinadora

Licda. Marisol Arroyo
Asesora

Lic. Byron Ipiña
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduria ante todo, adquiere sabiduria"

REF.:C.C.E.E.0061-2015-ACA-

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 19 DE OCTUBRE DEL 2015

De acuerdo al dictamen rendido por licenciada Marisol Arroyo Carrillo, tutora y licenciado Byron Eduardo Ipiña Vargas, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “MEJORAS AL PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL A TRAVÉS DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA REPORTES EN LA CENTRAL DE MONITOREO”. Presentada por el estudiante Saulo Alejandro Jiménez Contreras, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 01445 de fecha 10 de octubre del 2,015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.

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

Licda. Marisol Arroyo Carrillo
Administradora de Empresas
Colegiado No. 10,728

Guatemala, 20 de agosto de 2015

Señores

Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema **“Mejoras al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo”**, presentada por el estudiante: **Saulo Alejandro Jiménez Contreras**, previo a optar al grado Académico de **“Licenciado en Administración de Empresas”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 95/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,



Licda. Marisol Arroyo Carrillo

Asesora

Guatemala, 29 de septiembre de 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema **“Mejoras al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo”**, presentado por el estudiante: **Saulo Alejandro Jiménez Contreras**, previo a optar al grado Académico de **“Licenciado en Administración de Empresas”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'B. Ipiña Vargas', written over a faint circular stamp.

Lic. Byron Eduardo Ipiña Vargas
Revisor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 1785.2015


El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante **Saúl Alejandro Jiménez Contreras** con número de carné 201407669 aprobó con **91 puntos** el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, el día diez de octubre del año dos mil quince.

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

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Luis Alberto Mendoza
cc. Archivo.

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por guiar mis pasos y ser mi principal fortaleza y el apoyo a lo largo de este camino recorrido hasta llegar al cumplimiento de esta meta.
- A MIS PADRES:** Hermelinda Contreras que desde el cielo celebra este triunfo y Oscar Jiménez quien ha estado siempre junto a mí, apoyándome.
- A MI ESPOSA:** Zonia Godínez a quien agradezco el apoyo incondicional en todo momento y los sacrificios realizados para que continuara siempre hacia adelante.
- A MI HIJA:** Paula Alejandra por ser mi motivación e inspiración para esforzarme y ser mejor cada día.
- A MIS HERMANOS:** Rene que desde el cielo me ha brindado su apoyo y a Oscar que siempre ha tenido una palabra para darme.
- A MI FAMILIA:** Quienes me apoyaron en diferentes etapas de mi carrera para poder llegar a esta victoria.
- A LA UNIVERSIDAD:** Por permitirme concluir mi carrera.

Tabla de Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
1.1 Antecedentes de la empresa	1
Capítulo 2	13
2.1 Marco teórico	13
Capítulo 3	23
3.1 Planteamiento del problema	23
3.2 Objetivos de la práctica realizada	24
Objetivo General	24
Objetivos Específicos	25
3.3 Alcances y límites de la práctica	25
3.4 Metodología aplicada en la práctica	25
3.4.1 Sujetos	26
3.4.2 Instrumentos	26
3.4.3 Procedimiento	27
Capítulo 4	28
4.1 Presentación de Resultados	28
Capítulo 5	36
5.1 Análisis e interpretación de resultados	36
Conclusiones	40
Referencias bibliográficas	41
Propuesta de mejora de la unidad de monitoreo	42
Anexos	61

Lista de gráficas

Gráfica No.1 Organigrama de la Institución	8
Gráfica No.2 Organigrama de la gerencia de seguridad institucional	9
Gráfica No.3 El registro y control en la central de monitoreo	30
Gráfica No.4 Archivado del registro y control que llevan en la central de monitoreo	31
Gráfica No.5 Forma de supervisión de labores	31
Gráfica No.6 Funcionamiento de tecnologías de información en la central de monitoreo	32
Gráfica No.7 Uso de las tecnologías de información	32
Gráfica No.8 Uso de SharePoint	33
Gráfica No.9 Uso de las tecnologías de información para tener el registro y control en la central de monitoreo	33
Gráfica No.10 La plataforma SharePoint es viable para el registro y control en la central de monitoreo	34
Gráfica No.11 Es factible contar con los reportes de control y registro en línea	34
Gráfica No.12 Viabilidad de la automatización del proceso de registro y control	35
Gráfica No. 13 Eficiencia actual	46
Gráfica No.14 Eficiencia propuesta	46
Gráfica No.15 Comparación de la eficiencia	47

Lista de cuadros

Cuadro No.1 FODA de la Institución	11
Cuadro No.2 Matriz de sentido	29
Cuadro No.3 Requerimiento de hardware y procedimientos	44
Cuadro No.4 Esquema marketing por intranet, cápsula del día 1 semana 4	48
Cuadro No.5 Esquema marketing por intranet, cápsula del día 2 semana 4	49
Cuadro No.6 Esquema marketing por intranet, cápsula del día 3 semana 4	49
Cuadro No.7 Esquema marketing por intranet, cápsula del día 4 semana 4	50

Cuadro No.8 Esquema marketing por intranet, cápsula del día 5 semana 4	50
Cuadro No.9 Esquema capacitación sobre el uso de SharePoint	51
Cuadro No.10 Esquema de implementación del proceso de registro y control en la central de monitoreo	52
Cuadro No.11 Esquema del formato actual de monitoreo	53
Cuadro No.12 Esquema del formato propuesto sobre SharePoint	54
Cuadro No.13 Esquema del vaciado de información	55
Cuadro No.14 Esquema del cronograma de la implementación	56
Cuadro No.15 Esquema del presupuesto de implementación	57
Cuadro No.16 Esquema del periodo de recuperación de la inversión	59
Cuadro No.17 Esquema de beneficio de la propuesta	60

Lista de anexos

Anexo No. 1 Guía de entrevista dirigida al jefe de unidad y supervisor de monitoreo	62
Anexo No. 2 Cuestionario dirigido a los técnicos de monitoreo	64
Anexo No. 3 Tabla de sujetos	66
Anexo No. 3 Tabla de variables	67

Resumen

El contenido de la práctica empresarial dirigida se realizó con base a la necesidad de poder digitalizar el proceso de registro y control, a través de una herramienta digital por medio de la plataforma SharePoint, que permite mejorar y agilizar el servicio que se presta en la central de monitoreo dentro de la Institución, se tomó como material de apoyo el estudio de la situación actual de la institución y las oportunidades de mejora que se pueden implementar dentro de la misma.

La investigación se realizó en las oficinas centrales de la institución, que es donde se encuentra ubicada la central de monitoreo, a nivel nacional existen varias instituciones que cuentan con este tipo de central de monitoreo y al realizar visitas a estos lugares, se logra apreciar la deficiencia con la que se cuenta al no tener el proceso de registro y control de manera digital y es ahí donde nace la necesidad de poder dar solución a esta problemática.

El proceso actual de registro y control es lento, derivado de que todo se realiza por medio de una hoja impresa en la cual se consigna la información del periodo de tiempo estipulado para realizar dicha labor, la central de monitoreo es la encargada de verificar el buen o mal funcionamiento de los equipos a nivel nacional y realizar las diferentes solicitudes de mejora o reparación a los proveedores con los que se cuenta a nivel nacional.

Tomando en cuenta la problemática anteriormente descrita, se procedió a realizar la investigación sobre los factores que afectan negativamente el proceso de registro y control en la central de monitoreo, para ello se tomó como sujeto de estudio a todo el personal que interviene dentro de la gestión que verifica el buen funcionamiento de los equipos instalados a nivel nacional y que se consigna en la hoja de registro y control.

Para la obtención e información primaria se utilizó las técnicas de encuesta y entrevista, las cuales se aplicaron de la siguiente forma: por medio de un cuestionario de preguntas cerradas y debidamente estructuradas, dirigidas a los colaboradores de la central de monitoreo y una guía de entrevista con preguntas abiertas, al jefe de la unidad y el supervisor a cargo de la central.

Dentro del análisis de resultados, se aprecia la necesidad de poder implementar un nuevo tipo de registro y control, ya que el actual es ambiguo en cuanto a la realización por la forma en que se procede a consignar la información, todo esto genera un círculo vicioso, ya que para poder sancionar a los proveedores se deben de verificar los reportes históricos y para poder verificarlos se debe de acudir al archivo general donde se pierde tiempo valioso en realizar esta acción.

Con el análisis de la problemática descrita con anterioridad, se propone al jefe de la unidad, el implementar la digitalización al procedimiento de registro y control por medio de la plataforma SharePoint, con ello se evitará el desperdicio de papel y se podrán maximizar los recursos físicos de la Institución, se suma el beneficio de vital importancia que es el control de personal, derivado que, al ingresar al sistema necesitan su usuario personal que ejecuta la acción del reporte donde queda consignada la firma digital del usuario y el horario en el que registran cada movimiento del buen o mal funcionamiento de los diferentes equipos instalados en el país.

La propuesta se describe por fases para poder concluir con su implementación, siendo estas las siguientes:

- Fase 1: Identificación de requerimientos informáticos
- Fase 2: Adecuación de los procesos operativos
- Fase 3: Capacitación nuevo proceso
- Fase 4: Implementación
- Fase 5: Publicidad y promoción del servicio

Introducción

La organización sujeta a la investigación es una entidad descentralizada del Estado de Guatemala con autonomía total y que tiene por objeto ejercer con exclusividad las funciones de recaudación y administración tributaria contenidas en la legislación de la República de Guatemala, el objetivo principal de esta institución es ejecutar la política de administración tributaria, las atribuciones y funciones específicas son: planificar, dirigir, supervisar, coordinar y controlar el correcto funcionamiento de la Institución de acuerdo a las leyes en las cuales se rige.

Esta institución está conformada por siete gerencias que coadyuvan al cumplimiento de la política administrativa tributaria, todas las unidades administrativas incluyendo las intendencias velan por este cumplimiento; que es la recaudación tributaria en todos los aspectos, la gerencia de seguridad brinda el servicio de presencia para mantener el orden y la armonía cuando los contribuyentes se encuentran realizando sus gestiones.

En el capítulo uno se describen los antecedentes de la Institución donde se realizó el estudio, también dentro de este capítulo se encuentran la situación actual y todo lo concerniente a lo necesario para su funcionamiento legal, así como la estructura que es representada por medio del organigrama, que grafica los diferentes puestos que la conforman.

En el capítulo dos se puede apreciar el marco teórico, este marco es el que brinda el fundamento de la investigación con base en estudios realizados por medio de autores especializados en los diferentes temas como lo es el de control como fase del proceso administrativo, los sistemas de incentivos, las tecnologías de información y la automatización de los procesos documentales.

En el capítulo tres se muestra el planteamiento del problema que seguido del análisis realizado, se llega la siguiente interrogante ¿Cómo se puede optimizar el proceso de registro y control del circuito cerrado de televisión a través de una herramienta digital en la central de monitoreo?, posterior a esta interrogante, se plantea el objetivo general y específicos, de igual forma los límites y alcances para evaluar a los sujetos de estudio conforme a los instrumentos que ayudan a conseguir la información necesaria en el estudio.

Para continuar con el estudio se llega al capítulo cinco y este describe el análisis e interpretación de resultados que se ha llegado por medio del trabajo de campo, dentro de esta investigación por medio de los instrumentos, se analizan factores como: forma de realizar el registro, forma de archivado y qué tecnologías de información utilizan actualmente.

En la parte final se presenta la propuesta sobre la digitalización al proceso de registro y control en la central de monitoreo, conforme a la verificación de los dispositivos instalados a nivel nacional, todo esto con el fin de optimizar la supervisión a los técnicos que realizan dicha labor y de igual forma contar con los informes históricos disponibles para realizar las sanciones que se puedan aplicar a los proveedores.

Es importante mencionar que previo a realizar la investigación sobre las mejoras al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo, se obtuvo la autorización correspondiente, por parte del jefe inmediato en la central de monitoreo.

Capítulo 1

1. Antecedentes de la empresa

1.1 Reseña histórica de la empresa

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 del ente encargado de la recaudación tributaria en el país, con el objetivo de modernizar la administración tributaria y darle cumplimiento a los compromisos fiscales contenidos en los Acuerdos de Paz y el Programa de Modernización del Sector Público, la creación del ente recaudador fue aprobada por el Congreso de la República de Guatemala, de acuerdo al decreto 1-98 que entró en vigencia a partir del 21 de febrero de 1998, así, se estableció que la entidad estatal tendría competencia en todo el territorio guatemalteco para ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria contenidas en la legislación.

El primer paso para el inicio de operaciones del ente recaudador fue la selección de su directorio, de una nómina de 12 candidatos, de los cuales el Presidente de la República de Guatemala, en aquel momento, seleccionó titulares y suplentes, nombrados según Acuerdo Gubernativo 252-98, el directorio está formado por el Ministro de Finanzas Públicas quien lo preside, cuatro directores titulares y sus suplentes y el Superintendente quien actúa como su secretario, la elección del superintendente se realiza cada cinco años.

1.2 Estudios previos

En una Institución que se dedica a la buena recaudación de tributos para el Estado, debe de contemplar muchos aspectos relevantes para el buen cumplimiento de esta misión, uno de los brazos que coadyuvan a este cumplimiento es la seguridad integral a lo largo y a lo ancho, todo esto con el fin de que se reduzca a cero la corrupción y la infiltración de productos provenientes tanto de países vecinos como de países lejanos, la seguridad integral debe también velar por el resguardo de los bienes con los que la Institución cuenta y por último sin que sea menos

importante, debe de velar por la integridad del recurso más importante, que es el recurso humano. Tomando en cuenta esto se crea la necesidad de estar al día y a la vanguardia en materia de procesos y procedimientos para poder cumplir con la premisa de seguridad integral, por lo que se hace uso de información plasmada en tesis como referencia que se detallan a continuación:

Según Walter Orlando Rojas Díaz (2007) Universidad de San Carlos de Guatemala, autor de la tesis: Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos, el control interno es una necesidad administrativa de todo ente, esto lleva a la raíz del mayor drama humano debido a que el problema de la economía radica en las necesidades ilimitadas con recursos limitados, razón por la cual se vuelve altamente necesario el poder contar con un control sobre estos ya que con el pasar del tiempo el colaborador entra en un estado de conformismo y acomodamiento que lo vuelve en muchas ocasiones un colaborador deshonesto, descuidado e ineficiente en cuanto a sus obligaciones, razón por la cual se convierte en tema primordial la realización y aplicación de un sistema de control para minimizar los riesgos en materia de falta de control hacía los colaboradores.

Según Pablo Antonio de León Bautista (2005) Universidad de San Carlos de Guatemala, autor de la tesis: Automatización del proceso de evaluación docente para la escuela de formación de profesores de enseñanza media, en este mundo que avanza a pasos agigantados se vuelve necesario el poder estar a la vanguardia en todos los aspectos posibles en los que está inmersa una organización o institución, razón por la cual es de vital importancia la actualización continua de los colaboradores como de las diferentes plataformas de materia informática que pudiesen resultar de beneficencia para la Institución y de esa forma tener al día en cuanto a esas evoluciones de las tecnologías de información a los colaboradores para que estén anuentes a la prestaciones y facilidades que brindan dichas plataformas informáticas.

1.3 Situación actual de la empresa

La Institución es una entidad descentralizada del Estado de Guatemala con autonomía total y que tiene por objeto ejercer con exclusividad las funciones de recaudación y administración tributaria contenidas en la legislación de la República de Guatemala, esta entidad cuenta con autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa además de recursos propios de modo que pueda encargarse de la administración tributaria, que contiene las principales funciones: ejercer la administración del régimen tributario y administrar el sistema aduanero de la República de Guatemala.

Todo ello de acuerdo al decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala denominado Ley de Administración Tributaria, la Institución tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional para el cumplimiento de sus objetivos, tendrá las atribuciones y funciones que le asigna la ley, gozará de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa, así como personalidad jurídica, patrimonio y recursos.

1.3.1 Actividad principal de la empresa

Ejecutar la política de administración tributaria y las atribuciones y funciones específicas siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones en materia tributaria y aduanera.
2. Ejercer la representación legal de la Institución, la cual podrá delegar conforme lo establece esta ley.
3. Resolver los recursos administrativos que le competen, según el Código Tributario y otras leyes.
4. Imponer y aplicar las sanciones administrativas contempladas en las leyes tributarias y aduaneras.
5. Ejecutar los actos y celebrar los contratos que sean competencia de la Institución, que de ella se deriven o que con ella se relacionen, conforme a la ley y a los reglamentos de la Institución.

6. Planificar, dirigir, supervisar, coordinar y controlar el correcto funcionamiento de la Institución.
7. Velar porque la ejecución de las funciones de la Institución asegure el cumplimiento de su objeto.
8. Elaborar las disposiciones internas que faciliten y garanticen el cumplimiento del objeto de la Institución y de las leyes tributarias, aduaneras y sus reglamentos.
9. Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la Institución.
10. Someter para su aprobación del directorio los reglamentos internos de la Institución, incluyendo aquellos que regulan la estructura organizacional y funcional de la Institución, su régimen laboral, de remuneraciones y de contrataciones.
11. Someter anualmente a la aprobación del directorio el presupuesto de ingresos y egresos de la Institución, y remitirlo al Organismo Ejecutivo y al Congreso de la República conforme a lo que establece la Constitución Política de la República y la Ley Orgánica del Presupuesto.
12. Someter a la aprobación del Directorio la liquidación del presupuesto de ingresos y egresos de la Institución, y remitirla a la Contraloría General de Cuentas y al Congreso de la República conforme lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley Orgánica del Presupuesto.
13. Proporcionar la información o datos que requiera el Directorio o su Presidente, para el cumplimiento de sus fines. Cuando se trate de información y estadísticas tributarias, éstas se remitirán sin incluir identificación de contribuyentes específicos, salvo los casos concretos, que conforme a la ley, corresponda al Directorio conocer y resolver.
14. Presentar cada cuatro meses, al Congreso de la República y al Ministerio de Finanzas Públicas, un informe analítico de la ejecución presupuestaria de la Institución.
15. Remitir al Congreso de la República y al Organismo Ejecutivo, la memoria de labores de la Institución, durante el primer trimestre de cada año.
16. Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con esta ley, reglamentos tributarios y aduaneros y otras leyes y disposiciones aplicables.

1.3.2 Marco jurídico y tributario

Que sea capaz de incrementar los ingresos tributarios en forma sostenida, honesta y transparente, la creación de la Institución 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, el ente recaudador 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.

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, quien actúa como Secretario.

1.3.3 Estructura organizativa

El Reglamento Interno de la Institución (acuerdo del Directorio No. 07-007 y sus modificaciones) establece y describe su estructura y su organización interna, desarrolla sus competencias administrativas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Institución, el decreto 6-91 del Congreso de la República, en lo sucesivo Código Tributario, y demás disposiciones legales vigentes.

La Institución se encuentra organizada de la manera siguiente:

Órganos con funciones de dirección

- Directorio
- Despacho del Superintendente

Dependencias con funciones normativas sustantivas

- Intendencia de Aduanas
- Intendencia de Fiscalización
- Intendencia de Recaudación y Gestión
- Intendencia de Asuntos Jurídicos

Dependencias con funciones de apoyo técnico

- Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional
- Gerencia de Informática
- Secretaría General
- Comunicación Social Externa
- Cultura Tributaria

Dependencias con funciones de gestión de recursos

- Gerencia de Recursos Humanos
- Gerencia Administrativa Financiera
- Gerencia de Infraestructura
- Gerencia de Seguridad Institucional

Dependencias con funciones de ejecución

- Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes
- Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos
- Gerencia Regional Central
- Gerencia Regional Sur
- Gerencia Regional Occidente
- Gerencia Regional Nororiente
- Gerencia de Atención al Contribuyente

Órganos con funciones de Asesoría

- Asesoría Técnica del Directorio
- Asesoría del Superintendente

Dependencia con función de Auditoría Interna

- Auditoría Interna

1.3.4 Estructura contable, financiera.

La institución está regida bajo los siguientes impuestos:

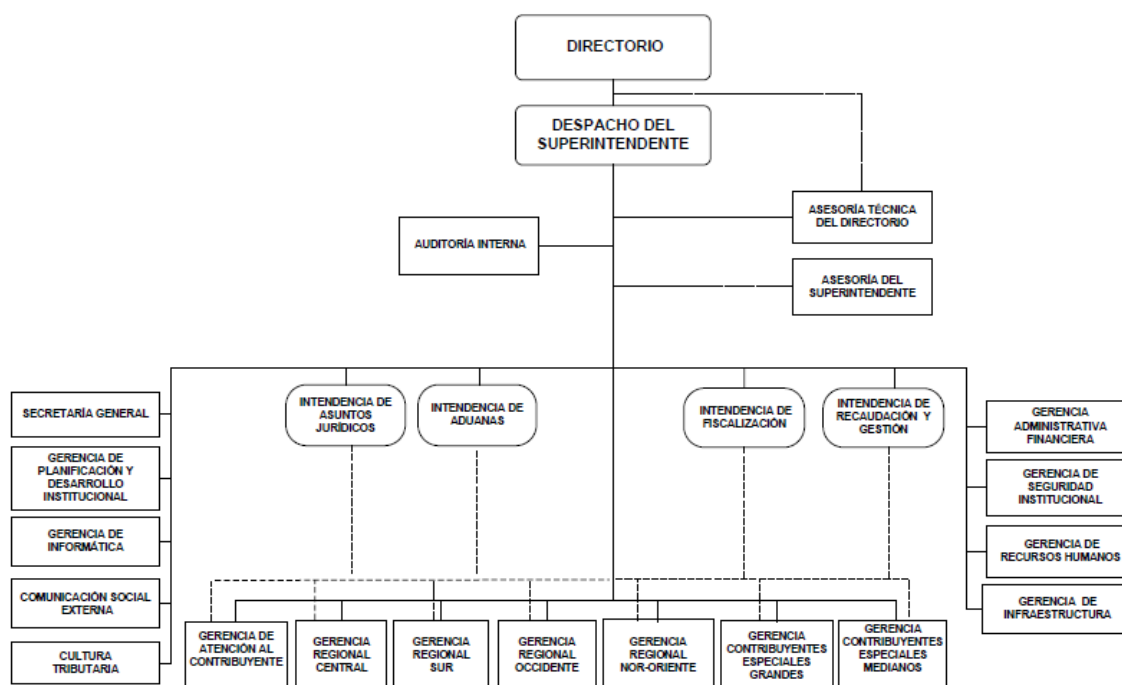
- Impuesto Sobre la Renta: régimen exento, según artículo 6 del decreto 26-92
- Impuesto al Valor Agregado: régimen exento, según artículo 7 Ley de la Superintendencia de Administración Tributaria.

1.3.5 Organigrama

A continuación se presenta el organigrama general de los cuatro niveles que se encuentran en la Institución objeto de estudio, en el primer nivel se encuentra el directorio, debajo de este se encuentra el despacho del superintendente y en la escala de abajo se encuentran las diferentes intendencias y las gerencias y dentro de estas gerencias se encuentra la gerencia de seguridad de institucional que es donde se realiza el estudio.

Ilustración No. 1

Gráfica 1: Organigrama de la Institución



Fuente: Portal de Administración, junio 2015.

A continuación se presenta el organigrama específico de la gerencia de seguridad institucional y los dos departamentos que lo conforman y en el departamento de seguridad aduanera es donde se realiza el estudio sobre la factibilidad de la optimización del proceso de registro y control a través de una herramienta digital.

Ilustración No. 2

Gráfica 2: Organigrama de la gerencia de seguridad institucional



Fuente: Portal de Administración, junio 2015.

1.3.6 Visión

Ser reconocida como la mejor administración tributaria de la región Centroamericana y del Caribe.

1.3.7 Misión

Recaudamos con efectividad para el Estado, promoviendo la competitividad y el desarrollo.

1.3.8 Valores

Ética, integridad y transparencia

La Institución reconoce la promoción de la ética y la lucha contra la corrupción como un eje central a sus esfuerzos de reforma y modernización.

En el marco de colaboración con la Agencia de Servicios Fronterizos de Canadá, se lanzó una iniciativa de promoción de Ética en marzo de 2007, mediante la realización del Primer Taller Nacional sobre la Ética y la Anticorrupción.

Como primera fase de la iniciativa, un grupo multidisciplinario y representativo de empleados llevó a cabo un análisis de los esfuerzos de la Institución para promover la ética y combatir la corrupción. El análisis se realizó acorde a los 10 elementos de la Declaración de Arusha (revisada) de la OMA e incluye, entre otros, el liderazgo y compromiso, la gestión de recursos humanos, la automatización, el código de conducta y la relación con el sector privado.

Como resultado del análisis, se elaboró la Estrategia de Ética e Integridad de la Institución, cuyo objetivo fue presentar los avances en materia de ética, evidenciar deficiencias y proponer soluciones y acciones concretas para promover la ética y combatir la corrupción.

El 20 de junio de 2008, mediante acuerdo de directorio 7-2008, se dio por aprobado el nuevo “Código de Ética y Conducta para los Funcionarios y Empleados de la Administración Tributaria”.

Ilustración No. 3

Cuadro 1: FODA de la Institución

1.3.9 FODA de la Institución

A continuación se presenta el FODA de la institución objeto de estudio

	Positivas	Negativas
Factores Externos no controlables	Oportunidades (+)	Amenazas (-)
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones motivacionales • Implementación tecnológica para mejorar de procesos y procedimientos • Automatización de los procesos como mejora para la Institución • Promociones y ascensos • Promulgación de la cultura organizacional • Capacitaciones en el extranjero 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de plataformas informáticas • Variaciones climáticas en cuanto a la transmisión de datos por los enlaces • Las inconstitucionalidades en la normativa • Ataques constantes por hackers • Robo de información • Asedio por parte de la prensa escrita y electrónica
Factores Internos controlables	Fortalezas (+)	Debilidades (-)
	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informático robusto • Equipo de trabajo multidisciplinario • Transparencia en las implementaciones de procesos y procedimientos • Solidez laboral • No hay limitaciones en los recursos para la central de monitoreo • Cumplimiento al día del pago de planilla 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de compromiso por parte de los colaboradores • Acomodamiento al puesto • Carencia de conocimiento informático • Resistencia al cambio • Obsolescencia en el registro y control de los equipos en la central de monitoreo • Desperdicio de recursos y útiles de oficina

Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

En el área de las oportunidades se puede apreciar los beneficios con lo que cuentan todos los colaboradores de la Institución puesto que, es una institución que invierte de manera objetiva y constante para provocar la mejora de todos los colaboradores, cree y vive con el credo sobre que el colaborador es el factor más importante para la Institución.

En el aspecto de las amenazas se logra visualizar que la inversión en plataformas informáticas los obliga a la inversión en soporte y actualizaciones para el buen funcionamiento de las mismas, existen normativas que limitan y delimitan la proactividad que cualquier colaborador pudiese tener y que no lo exterioriza para no caer en inconstitucionalidades y de igual forma se mantiene expuesta al ataque masivo para robar información de la Institución.

Las fortalezas demuestran que la Institución vive a la vanguardia en cuanto a las tecnologías de información para ser más útil y competitiva para brindar un buen servicio tanto al cliente interno como al cliente externo, vela por la automatización de los procesos con el fin de que no exista la corrupción y que sea un estandarte la transparencia a lo largo y ancho de la Institución.

En las debilidades se puede observar que existe falta de compromiso laboral de los diferentes colaboradores hacía la Institución, ya que todo se ha vuelto monótono y eso ha acomodado a estos dentro de cada puesto de trabajo, las variaciones de las diferentes plataformas van creando remanencia en cuanto a los conocimientos y renuencia sobre el aprendizaje y poder maximizar sus conocimientos dentro de la Institución, el llevar a cabo el registro y control de la manera ambigua en papel, genera un desperdicio de materiales y útiles de oficina derivado de tenerlo como soporte para las revisiones posteriores por parte de los jefes inmediatos.

Capítulo 2

2.1 Marco teórico

El marco teórico de la investigación, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar, se establece lo que han investigado otros autores y se incluyen citas de otros proyectos de investigación, el marco teórico genera una referencia general del tema a tratar en una descripción concisa que permite entenderlo más fácilmente.

Administración

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades, si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir conforme los logros alcanzados con base a los objetivos.

Se plantean dos fases en el proceso administrativo, una mecánica y otra dinámica, en la primera que es la fase mecánica, se busca establecer el qué hacer y se prepara la estructura necesaria para hacerlo, comprende las actividades de previsión, planeación y organización, la segunda fase que es la dinámica, se refiere a cómo se maneja ese organismo social que se ha estructurado y comprende las actividades de integración, dirección y control.

“Aunque definir el término organización es relativamente simple, el concepto de administración es un poco más elusivo, talvez se entienda de mejor desde una perspectiva basada en los recursos, todas las organizaciones utilizan cuatro tipos básicos de recursos desde su entorno: humano, financiero, físico y de información” (Griffin W. Ricky, 2009, p. 14)

El control es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados o planeados con el fin de buscar la mejora continua, es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos, el control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las

previsiones y las consiguientes realizaciones con la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos.

Control como fase del proceso administrativo

El control ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Desde la perspectiva limitada, el control se concibe como la verificación de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos. Bajo la perspectiva amplia, el control es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos, este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional.

“Un sistema de control administrativo es una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación y control, motivar el comportamiento de los empleados y evaluar el rendimiento” (Horngren Charles Thomas, 2006, p. 382)

Todo esto lleva a pensar que el control es un mecanismo que permite corregir desviaciones en los procedimientos y procesos a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos claves para alcanzar el éxito organizacional, es decir, el control se entiende no como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un proceso informal preventivo y correctivo, donde se evalúa de manera integral y concreta, los factores culturales, organizativos, humanos y grupales, propios de cualquier organización.

El concepto de control es entendido como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede; como los medios de regulación utilizados por un individuo o empresa, como determinadas tareas reguladoras que un controlador aplica en una empresa para acompañar y avalar su desempeño y orientar las decisiones; y como la función restrictiva de un sistema para mantener a los participantes dentro de los patrones deseados y evitar cualquier desvío. La palabra control está

asociada a un aspecto negativo, cuando en las organizaciones y en la sociedad es interpretada en el sentido de restricción, coerción, limitación, dirección, refuerzo, manipulación e inhibición.

Evidentemente todas esas definiciones representan concepciones incompletas del control, quizás definidas en un modo subjetivo y de aplicación; en definitiva, debe entenderse el control como: Una función administrativa, ya que conforma parte del proceso de administración, que permite verificar, constatar, palpar, medir, si la actividad, proceso, unidad, elemento o sistema seleccionado está cumpliendo y/o alcanzando o no los resultados que se esperan. Los elementos del control son la relación con lo planteado, la medición, detección de desviaciones y establecimiento de medidas correctivas.

Importancia del control

Una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar, el control se emplea para crear calidad, las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores, enfrentar el cambio forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización, la tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo, esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia, por el contrario, cambia el índole del proceso de control.

“El control comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos.” (Fonseca Luna Oswaldo, 2011, p. 15)

Elementos del control

El control administrativo es un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar sistemas de re-información, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, para determinar si existen desviaciones y para medir su importancia, así como para tomar aquellas medidas que se necesiten para garantizar que todos los recursos de la empresa se usen de la manera más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos de la empresa. Para esto es necesario establecer normas y métodos para medir el

rendimiento: Representa un plano ideal, las metas y los objetivos que se han establecido en el proceso de planificación están definidos en términos claros y mensurables.

El control interno es una necesidad administrativa de todo ente, esto lleva a la raíz del mayor drama humano debido a que el problema de la economía radica en las necesidades ilimitadas con recursos limitados, razón por la cual se vuelve altamente necesario el poder contar con un control sobre estos ya que con el pasar del tiempo el colaborador entra en un estado de conformismo y acomodamiento que lo vuelve en muchas ocasiones un colaborador deshonesto.

A cada grupo debe proporcionársele el grado de control correspondiente, de la misma manera la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos para verificar que se están cumpliendo con la responsabilidad conferida y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida, ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos, por tanto es imprescindible establecer medidas específicas de actuación, o estándares, que sirvan de patrón para la evaluación de lo establecido mismas que se determinan con base en los objetivos.

El fin último de buscar la implementación de mecanismos que coadyuven a mejorar los procedimientos en cuanto al control, es para evitar desviaciones por parte de los colaboradores y así; que estos caigan en incumplimiento de labores conforme a lo que se realiza en la central de monitoreo y que dejen de verificar el buen funcionamiento de los equipos para de esta manera encontrar los hallazgos necesarios que justifiquen la buena labor que se realiza por parte de la gerencia de seguridad institucional mediante la central de monitoreo.

Sistema de incentivos

Los empleadores instituyen programas de incentivos laborales para motivar a los colaboradores, los programas están diseñados para aumentar la productividad y fomentar la sana competencia, con la promesa de una recompensa, los colaboradores teóricamente trabajan más duro, más eficientemente y con una mayor precisión para poder obtener los incentivos.

Qué es un incentivo

Todas las organizaciones recurren en diversa medida de los incentivos para obtener recursos de sus seguidores, pero el grado de utilización de unos u otros incentivos reviste considerable importancia para la forma concreta que es previsible. (Holm-Detlev Köhler, 2007, p. 448).

La mayor ventaja de contar con incentivos laborales es aumentar la productividad o las ventas, los colaboradores quieren cumplir con sus objetivos, por lo que trabajan más duro y con más precisión, la desventaja es que, sin una planificación adecuada, los incentivos pueden hacer más daño que un bien, en la actualidad todas las personas en el mundo conocen el precio de todo lo que hay sobre la faz de la tierra, pero no conocen el valor de nada, por eso es que muchos incentivos económicos no logran el objetivo primordial que es conseguir un buen trabajo por parte de los colaboradores.

Los incentivos pueden tener una gran variedad de formas, pero si se estructuran y planifican convenientemente y se aplican a los trabajadores, pueden llegar a convertirse en una de las herramientas más valiosas en lo que a motivación se refiere una adecuada remuneración es el estimulante más completo, pero con incentivos menos tangibles también se producen dividendos en forma de esfuerzos extras, que pueden crear un ambiente en el que los trabajadores puedan dar todo su potencial hacia el logro de los objetivos fijados por la empresa. Por lo tanto, para obtener un mejor desempeño de los trabajadores se deben implementar programas o sistemas de incentivos de acuerdo a las condiciones y características particulares de cada empresa.

Gan Federico (2007) interpreta el ciclo motivacional de la siguiente manera “las necesidades más bajas poseen un ciclo motivacional rápido y repetitivo, en tanto su satisfacción se produce continuamente, pero las necesidades más altas requieren de un ciclo motivacional más largo, en tanto su satisfacción es menos repetitiva e incluso única e individual o personal” (p.70).

Por medio de la evaluación del desempeño que se realiza de manera semestral en la institución, donde se califican aspectos importantes y relevantes para el buen desempeño de las labores dentro de la central de monitoreo por parte del jefe de la unidad, se logra determinar si el personal de monitoreo cumple con las funciones asignadas entre las cuales está la verificación del buen

funcionamiento de los equipos cada ciento veinte minutos dentro del turno asignado a cada técnico.

Tecnologías de información

Se vive en tiempos en que se presta atención extraordinaria a una serie de dispositivos que ayudan al intercambio de información y la comunicación entre las personas, cada día más habitantes del planeta parecieran necesitar de estos aparatos, casi en todo orden de cosas el acceso a estos dispositivos parece esencial, ya no sólo para permitir la interacción a distancia entre individuos, sino que también para facilitar el comercio, la ciencia, el entretenimiento, la educación, y un sinnúmero de actividades relacionadas con la vida moderna.

“En los últimos años del siglo XX y comienzos del siglo XXI, la expansión generalizada de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha contribuido a modificar, de manera irreversible, la vida de los países y la experiencia de las personas. Esta revolución tecnológica impulsa los procesos de globalización en la economía, la mundialización de las comunicaciones y la digitalización de la cultura” (Palamidessi Mariano, 2006, p. 13).

Son tiempos de revolución lenta dada por el impacto de las nuevas tecnologías en la economía, la política, la sociedad y la cultura, que transforma profundamente las formas de producir riqueza, de interactuar socialmente, de definir las identidades y de producir y hacer circular el conocimiento.

Las condiciones de vida, y particularmente la producción de conocimiento y los procesos de aprendizaje se resignifican por una revolución tecnológica centrada en el conocimiento y las tecnologías de la información.

El escenario anteriormente descrito impacta en los modos en cómo se organizan, se piensan y se articulan los procesos educativos en las tecnologías de información, los sistemas educativos y las instituciones enfrentan un enorme desafío, la disponibilidad y el crecimiento en la producción de conocimiento que la sociedad dispone, genera que no sea la escuela la institución privilegiada a través de la cual las nuevas generaciones se ponen en contacto con la información del mundo, por otro, el desafío que implica la incorporación de un número importante de sujetos en la educación

escolar con nuevas identidades, por haberse socializado tecnológicamente en forma temprana con las diferentes tecnologías de información y a estos se les puede llamar nativos digitales.

Algunas de las aportaciones en este campo son el rápido acceso a información actualizada y veraz, que incluye consultas a bibliotecas, bases de datos, tesis, revistas electrónicas, libros, y muchos documentos más, permite la participación por medios virtuales a cursos en línea, congresos, seminarios, así como la participación en foros y chats dedicados, también se puede descargar al ordenador, diversos recursos como software adaptado y software para la integración y diversificación, otra ventaja es que se puede trabajar desde diversos sitios, y compartir la información con otros usuarios sin necesidad de desplazarse.

Se debe tener claro que en las situaciones de investigación y de auto aprendizaje el usuario es quien tiene bajo control lo que lee, analiza y aprende en su navegación por el mundo de la información digital, los factores de tiempo, espacio y cantidad de información deben ser filtrados según su rigurosidad científica, el interés de aprendizaje del usuario, sus habilidades y motivación.

Existen varios papeles que han ido cumpliendo las tecnologías de información desde las perspectivas de racionalidad de los roles asumidos, desde el contexto de su formación y momento histórico, las racionalidades técnicas, prácticas y críticas, hacen que las diferentes plataformas de tecnologías de información se vuelvan más amigables, funcionales y manejables con el fin de poder ejecutarlas para los fines que se buscan o las disposiciones que se desean implementar en la Institución.

La gerencia de seguridad institucional cuenta con el apoyo de las máximas autoridades de la institución a fin de contar con la disponibilidad presupuestaria para la compra, adquisición y administración de licencias y plataformas informáticas que apoyen la mejora del proceso de registro y control en la central de monitoreo.

Automatización de procesos documentales

La adopción de un sistema de automatizado de proceso documental debería ser una decisión estratégica que tome la alta dirección de la unidad. El diseño y la implementación de un sistema automatizado está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea y el tamaño y estructura de la unidad. El propósito de la unidad en términos de calidad es identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes internos y otras partes interesadas (auditoria interna, auditoria externa y el gerente) para lograr ventaja competitiva para hacerlo de una manera eficaz y eficiente, y, obtener, mantener, y mejorar el desempeño de la Institución y sus capacidades.

Desde un enfoque práctico, para conseguir una buena gestión de la información del conocimiento, las empresas deben organizar y conseguir un buen sistema de gestión documental. (Herrero Diez Andrés, 2008, p.23).

La concepción tradicional de un sistema de gestión documental o automatización de procesos documentales se refiere a la gestión de los archivos en papel, documentos electrónicos y bases de datos. Con la aparición de nuevos sistemas informáticos la gestión documental se lleva a cabo a través de los llamados sistemas de gestión o automatización de contenidos, CMS (Content Management Systems), software que permite la entrada de contenidos digitales de cualquier clase, permitiendo su gestión y recuperación. También pueden recibir otros nombres como DAM (Digital Asset Management) o ECM (Enterprise Content Management), comercializados bajo distintas marcas o licencias.

Los ECM son utilizados en las organizaciones, con el objetivo de controlar e incrementar la eficiencia del flujo de documentos que soportan sus negocios o actividades. Entre los posibles beneficios que se pueden obtener mediante esta automatización de la gestión documental podrían considerarse los siguientes:

- El aprovechamiento del capital intelectual de la Institución, ya que el conocimiento se crea una sola vez y es reutilizado muchas veces.
- La gestión del flujo de trabajo, mediante el control del flujo de información a través de todas las fases de un proceso de trabajo.

- Se favorece un trabajo en equipo más efectivo acelerando actividades críticas para la Institución.
- Al disponer de la documentación de forma inmediata, se puede mejorar el proceso de producción y el servicio al cliente.
- Permite una rápida respuesta a eventos o imprevistos que puedan surgir.

Un sistema de gestión documental por tanto es un sistema informático ECM que, está compuesto de elementos físicos (hardware) que constituyen la infraestructura del sistema y lógicos (software) que proveen los servicios necesarios para gestionar un documento en la Institución desde su generación hasta su disposición, para que operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados, a menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso, la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos.

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades, siendo una de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance niveles de eficiencia superior, para adoptar un enfoque basado automatización de procesos documentales se deben identificar todas y cada una de las actividades que la unidad realiza, entendiéndola como una secuencia orientada a generar un valor añadido sobre una “entrada” para conseguir un resultado, y una “salida” que a su vez satisfaga los requerimientos de los clientes, ya sea éste, interno o externo.

Mercadotecnia

Explicar la aparición de la mercadotecnia en la superficie del mundo, tiempo y espacio, es más difícil que su simple identificación con un sistema social o una filosofía mercantil, tal especulación supone causas y las interpretaciones de los desarrollos sociales se toman todavía como hipotéticas e imposibles de demostrar.

Disponer de información con respecto a todas las posiciones competitivas de la organización en determinadas áreas geográficas supone una diferencia fundamental con los procesos de la obtención de información y consecuentemente con el desarrollo de las estrategias de marketing de la compañía. (Amago Fernando, 2009, p. 15)

Marketing en línea

La aparición de las nuevas tecnologías en las comunicaciones, ha revolucionado la forma de hacer y de entender la mercadotecnia de las diferentes organizaciones, la implementación de diferentes softwares que ayudan a esta causa, cada día son más fáciles y menos complejas pero con mayor alcance para el mercado meta al cual van direccionados los objetivos de la organización.

Las nuevas tecnologías de información y la comunicación han revolucionado las formas de entender el marketing en las empresas, el desarrollo de las bases de datos, la consolidación de internet como medio de comunicación global y la utilización de la telefonía móvil como instrumento de comunicación muy vinculado a la persona. (Díaz Pelayo Cesar Amador, 2013, p. 28)

El utilizar las plataformas como lo es la intranet, ayuda a la reducción de costos en cuanto a publicitar las nuevas disposiciones que se implementaran dentro de la gerencia de seguridad y para ser más específico con los nuevos procedimientos dentro de la central de monitoreo, la publicidad on line, permite que se enteren de cómo será el nuevo agregado a la plataforma para realizar los diferentes marcajes en cuanto al monitoreo de equipos instalados a nivel nacional.

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del problema

El ser humano es un ser, que se forma a base de costumbres, esta afirmación nos lleva a poder analizar diferentes circunstancias por las cuales el ser humano es renuente a los cambios y confirma el acomodamiento a los procesos y procedimientos ambiguos, en muchas ocasiones retrógrados con el único fin de poder continuar en la misma línea sin poder ser ente de cambio o en el mejor de los casos, el poder proponer una mejora al contar con las herramientas necesarias en el buen desempeño de sus labores.

Existe un procedimiento en la central de monitoreo que es el registro y control que actualmente se lleva a cabo en papel y por ende los registros a mano, por lo que surge la siguiente interrogante ¿Cómo se puede mejorar el proceso de registro y control del circuito cerrado de televisión a través de una herramienta digital en la central de monitoreo?

Es aquí en donde nace la investigación sobre las diferentes plataformas de tecnologías de información con las que se cuenta en la central de monitoreo con el fin de sacar el mejor y máximo provecho para el buen desempeño en las labores que se realizan en la central de monitoreo puesto que, con el sinfín de necesidades, los recursos limitados y la constante evolución de las tecnologías de información se evidencia la clara necesidad de poder innovar en procesos y procedimientos para estar a la altura y vanguardia que las diferentes situaciones lo ameritan.

Los diferentes gerentes, jefes inmediatos y los mismos técnicos necesitan y deben contar con los recursos necesarios para la toma de decisiones, si la información no es oportuna e inmediata se puede caer en faltas tanto leves como graves puesto que las decisiones y los procesos de investigación se deben a los informes de registro y control en la central de monitoreo, por lo que se convierte en una necesidad de carácter urgente la implementación de procesos digitales conforme al uso de las tecnologías de información ya que el uso de las mismas podrá ofrecer un mejor y más eficiente desempeño en las labores que realizan dentro de la central de monitoreo, brindando información oportuna y que coadyuvará en el control y supervisión de sus superiores.

Mejora el control puesto que en el actual sistema manual que se utiliza, no se puede concretar el horario en el cual realizó la revisión y por ende no se puede deducir la total responsabilidad por la falta de responsabilidad al momento en el que se realiza el registro y control en la central de monitoreo, al momento de migrar hacia la plataforma informática ya se podrán implementar diferentes controles de seguridad que ayudarán tanto al buen desempeño de los técnico como el del jefe inmediato al verificar el oportuno registro y control en la central de monitoreo.

El poder contar con las hojas de registro en una plataforma digital ayuda también en el cuidado del medio ambiente al no incurrir en el uso de hojas de papel para realizar dicha labor y eso convierte a la central de monitoreo en tecnificada y amigable con el ambiente, de igual forma al estar en una plataforma de registro y control digital se pueden realizar estadísticas sobre el buen o mal funcionamiento de los equipos para conocer quiénes son los más reincidentes en cuanto a fallas, esto con el fin de poder conocer el comportamiento de los mismos y así saber las diferentes afecciones por región y poder determinar las mejores soluciones para una pronta intervención ya sea de manera preventiva o correctiva por parte de la central de monitoreo.

3.2 Objetivos de la práctica realizada

Recabar la información pertinente y explícita del registro y control en la central de monitoreo, con el fin de poder analizar que falta para estar a la vanguardia en este mundo tan cambiante e innovador que solicita contar con los procedimientos necesarios y tecnológicos para estar a la vanguardia, ser competitivos y aptos para poder brindar información clara y oportuna.

Objetivo general

Determinar la viabilidad de mejorar el proceso de registro y control del circuito cerrado de televisión en la central de monitoreo, con el fin de mejorar el control de horarios en el que realizan la revisión.

Objetivos específicos

- a. Evaluar cómo se encuentra la aplicación del control en la central de monitoreo.
- b. Determinar la forma de aplicación de los incentivos en la central de monitoreo.
- c. Verificar la eficiencia que tienen las tecnologías de información con las que cuentan en la central de monitoreo.
- d. Determinar el nivel de obsolescencia en los procesos documentales con los que cuenta la central de monitoreo.

3.3 Alcances y límites de la práctica

La investigación se desarrolló en la central de monitoreo ubicada en la torre principal de la institución, con el fin de poder determinar el proceso de registro y control que se lleva a cabo en dicha central; para establecer la manera en que lo realizan y lo archivan, así como ver la disponibilidad de dicha información para las futuras revisiones e investigación que devienen de dicho registro que se lleva en la central de monitoreo, por lo que la investigación es directamente hacia los técnicos de monitoreo, el supervisor de monitoreo como de la misma manera para el jefe de la unidad.

3.4 Metodología aplicada en la práctica

En el mundo moderno, donde la globalización más que un sueño es una realidad, no basta con leer y ver las cosas desde afuera, se hace necesario observarla desde dentro y desde los puntos de vistas específicos y aún más en el campo donde las verdades no son absolutas y se vuelve necesario conocer los criterios claves en el aspecto de poder demostrar con fundamento el tipo de investigación que se utilizó, siendo esta la descriptiva.

El diseño de investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera, muchas disciplinas científicas, especialmente las ciencias sociales y la psicología, utilizan este método para obtener una visión general del sujeto o tema, algunos sujetos no puede ser observados de ninguna otra

forma, motivo por el cual se convierte en pieza fundamental para esta investigación hacer uso de este tipo de investigación.

Para el desarrollo de la investigación se considera de manera relevante el poder saber los conocimientos en el aspecto del funcionamiento y el control que se ejerce en la central de monitoreo, de igual forma la opinión y el trabajo que realizan los técnicos de monitoreo en la central de monitoreo ya que ellos son los que realizan el trabajo que queda plasmado en las hoja de registro y control, por lo que de esta manera se podrá delimitar y accionar sobre el procedimiento que se realiza en la central de monitoreo.

3.4.1 Sujetos

Se incluyen como sujetos de investigación a los siguientes puestos dentro de la central de monitoreo:

- a. Jefe de unidad de monitoreo, una persona, administra los recursos y el personal dentro de la central de monitoreo.
- b. Supervisor de monitoreo, una persona, vela por el buen funcionamiento de la unidad y el cumplimiento de las directrices que gira el jefe de unidad.
- c. Técnico de monitoreo, nueve personas, realizan la ejecución de las diferentes normativas y directrices que afectan la central de monitoreo.

3.4.2 Instrumentos

Una investigación exitosa, es decir, que contribuya de manera trascendente a la generación de conocimiento, depende en gran medida de que el planteamiento del problema se realice adecuadamente, otro aspecto de consideración es que la investigación puede abarcar tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo, y llegar a complementarse, además de que es posible mezclarlos cuando se utilizan diversos tipos de instrumentos de medición, como registros observacionales, cuestionarios, etc. (Sampieri Hernández, Roberto. 2010. P.353)

Como instrumentos se utilizó una entrevista de once preguntas que se aplicó al jefe de unidad de monitoreo electrónico y al supervisor de monitoreo electrónico sobre el funcionamiento de la

central de monitoreo con el fin de conocer la aplicación de sus conocimientos a la central de monitoreo.

El siguiente instrumento es una encuesta de diez preguntas dirigida a los nueve técnicos de monitoreo con el fin de conocer desde su punto de vista sobre el desempeño, la manera y la forma en el que realizan los trabajos en la central de monitoreo, con el fin de poder encontrar el punto de vista y la pericia con el que realizan los registros de control en la central de monitoreo.

3.4.3 Procedimiento

Esta investigación nace de la necesidad de poder encontrar solución a la problemática que está sucediendo en la central de monitoreo, razón por la cual se inicia por la delimitación de los diferentes gerencias que existen dentro de la Institución, de esa forma se logra ir de lo general a lo específico hasta llegar a la central de monitoreo que pertenece la unidad de monitoreo que es donde se está dando la problemática sobre el registro y control.

Se realizó una investigación sobre la estructura organizacional para conocer la forma jerárquica que la compone, identificando su misión y visión, teniendo esta información se logró realizar el planteamiento del problema, justificando la investigación, determinando el objetivo general y las variables de estudio para generar los objetivos específicos, determinando los alcances y límites de la investigación.

Se realizaron consultas de referencias bibliográficas para contar con información de diferentes autores que puedan dar soporte a la investigación con base a la problemática que se cuenta, aportando e enriqueciendo sobre temas relacionados al tema de investigación, identificando el tipo de estudio, los sujetos, instrumentos y procedimiento para realizar la cuantificación de los resultados obtenidos por encuestas y entrevistas dirigidas.

Capítulo 4

4.1 Resultados

Con el propósito de sustentar la investigación sobre la optimización al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo, se procedió a realizar el trabajo de campo que está compuesto de una entrevista para los dos superiores como lo son el jefe de la unidad y el supervisor, quienes son los encargados del buen funcionamiento en la central de monitoreo, de igual forma se procede a realizar una encuesta a los nueve técnicos de monitoreo con el fin de conocer su percepción sobre los procesos de registro y control que se lleva a cabo en la central de monitoreo.

4.2 Resultados matriz de sentido

Con el fin vaciar la información recabada por medio del instrumento de entrevista utilizados para el Jefe de la Unidad de la Central de Monitoreo y al Supervisor de la Central de Monitoreo, se hace uso de la matriz de sentido, puesto que son preguntas abiertas que serán analizadas por medio de este recurso para poder comparar las respuestas de las diferentes visiones plasmadas como respuesta en la entrevista realizada.

El poder utilizar este recurso es de suma importancia como medio de análisis para la interpretación y de igual forma poder acotar las diferentes observaciones a cada respuesta dada para tener un mayor soporte de análisis y conocer la viabilidad del estudio en mención, todo esta información plasmada en la matriz de sentido brinda la información fidedigna que se realiza por medio de la entrevista.

La matriz de sentido es una herramienta que ayuda al investigador a encontrar de una manera breve y concisa de lo que se está investigando, contando con una columna para las observaciones del profesional y que ahí pueda plasmar su criterio al respecto de lo respondido por los entrevistados en la investigación que se está realizando conforme al estudio planteado.

Ilustración No. 4

Cuadro No. 2: Matriz de sentido, entrevista al jefe de unidad y supervisor de monitoreo.

No. De Pregunta	Pregunta	Jefe de Unidad	Supervisor de Monitoreo	Observaciones
1	¿De qué manera ejerce el control sobre los técnicos de monitoreo?	Verificación eventual sobre los reportes realizados por los técnicos.	Verificación visual sobre los registros que realizan de manera aleatoria en el transcurso de 08:00am-17:00pm.	Se determina que los técnicos de la central monitoreo si cuentan con la supervisión como medida de control sobre las labores que realizan.
2	¿Cuáles son los resultados que se obtienen con base al control que ejerce?	El buen funcionamiento de los equipos en la central de monitoreo.	La buena ejecución de los procesos en la central de monitoreo.	Se confirma la buena ejecución de la supervisión en el registro del funcionamiento en la central de monitoreo.
3	¿Qué control tienen en el cumplimiento del proceso de revisión y consignación de datos?	No se tiene control sobre la hora en que registran los datos en el formato de registro y control.	Se supervisa periódicamente el formato de registro y control.	Se dispone que no existe un control sobre el horario que consignas el funcionamiento de los equipos en el formato de registro y control.
4	¿Qué tipo de estrategia utiliza para la eficiencia de los técnicos de monitoreo?	Se mide la eficiencia por medio de los requerimientos de fallas atendidas en el mes.	La eficiencia por técnico es medida conforme a los tickets levantados versus atendidos por las fallas que se presentan diariamente.	Se denota que los jefes de la central de monitoreo mantienen las mediciones para medir la eficiencia de los técnicos.
5	¿Existen incentivos?	Si, con base a los logros obtenidos mensualmente.	Si, cuantificables mensualmente y semestralmente.	En la institución hay incentivos con base a los logros obtenidos los técnicos.
6	¿Qué tipo de incentivos utiliza para con sus técnicos?	Se les brinda incentivos económicos por su buen desempeño.	El beneficio de poder trabajar tiempo extraordinario con paga doble.	Los técnicos cuentan con diferentes tipos de incentivo por ejecutar una buena labor.
7	¿Cómo se realiza el registro y control en la central de monitoreo?	Se realiza en un formato de papel.	Se consigna en una hoja de papel impresa.	Todo el proceso de registro y control se hace por medio de un formato impreso en papel.
8	¿Qué método utiliza para archivar el registro y control para que esté disponible en auditorías de funcionamiento?	Se archiva en un Leitz por un periodo de seis meses luego se archiva por medio de empaquetado en el archivo general.	Cada técnico archiva su formato diario en un Leitz al finalizar su turno.	Todo el registro de manera manual que se realiza se archiva al final de cada turno en un Leitz.
9	¿Utilizan algún tipo de tecnología de información en la central de monitoreo?	Si, para la verificación de los equipos por medio remoto en el todo el país.	Si, para marcaje de ingreso y salida del personal y manejo de equipos a nivel nacional.	Si, utilizan tecnologías de información para el uso propio técnico de la central de monitoreo.
10	¿Conoce la plataforma SharePoint?	Si, se utiliza para el marcaje del personal.	Si, para el marcaje del personal y gestión de tickets.	Si conocen la herramienta y se realizan varios trabajos sobre ella.
11	¿Hacen uso de las tecnologías de información como SharePoint para el registro y control en la central de monitoreo?	No, puesto que el registro y control se ha realizado en papel desde la creación de la central de monitoreo.	No, derivado que no se han recibido instrucciones de cambiar tal procedimiento.	No se han solicitado el cambio de procedimiento por parte del jefe de la central de monitoreo para implementarlo en la plataforma de SharePoint.

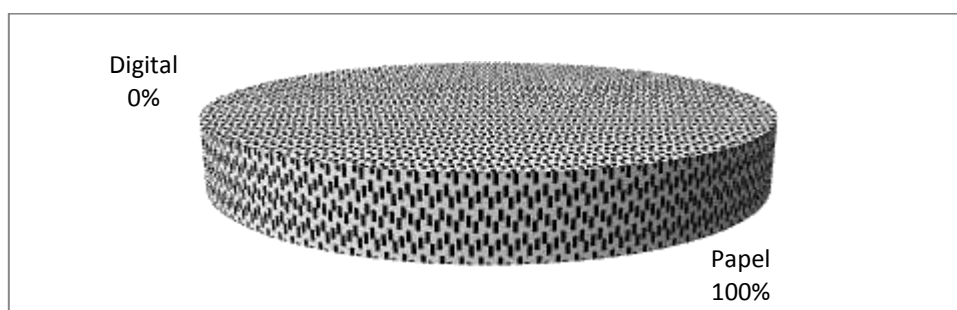
Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

4.3 Resultados de cuestionario

La encuesta es una herramienta de investigación que funciona de una manera correcta si se logran realizar preguntas concretas y correctas, todo cuestionario cuenta con diferentes tipos de preguntas que van encausadas hacia algún fin específico con el afán de conocer de primera mano, el pensar o sentir de una persona en especial, al respecto de una situación que esté pasando o bien, la forma que toma la investigación.

Ilustración No. 5

Gráfica 3: El registro y control en la central de monitoreo.



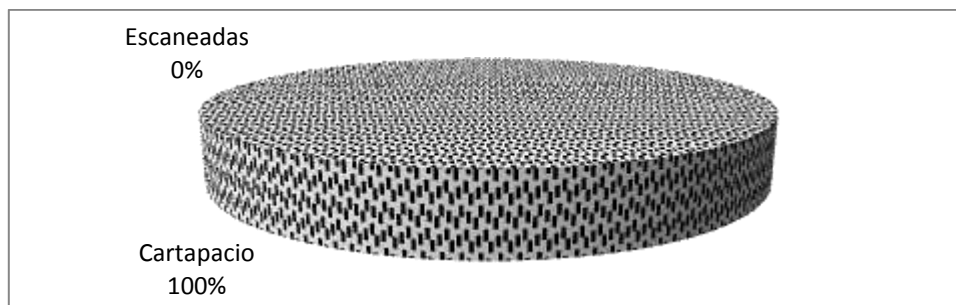
Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

De las nueve personas encuestadas, se logra apreciar que todo el proceso de registro y control se hace de manera manual y arcaica puesto que, aún es en papel y sin firma digital como constancia del técnico que realizó el registro y control a lo largo del turno en la central de monitoreo, el proceso en papel se viene realizando desde hace varios años, se ha innovado en equipo pero no en el procesos.

El llevar el registro y control por medio de papel solo conlleva el contar con espacios amplios y climatizados para que no sufra los embates del clima por estar resguardados, el utilizar papel en la central de monitoreo no colabora con el medio ambiente ya que los recursos actualmente son escasos y limitados por la austeridad que se encuentra declarada en todas las dependencias e Instituciones del estado de Guatemala.

Ilustración No. 6

Gráfica 4: Archivado del registro y control que llevan en la central de monitoreo.

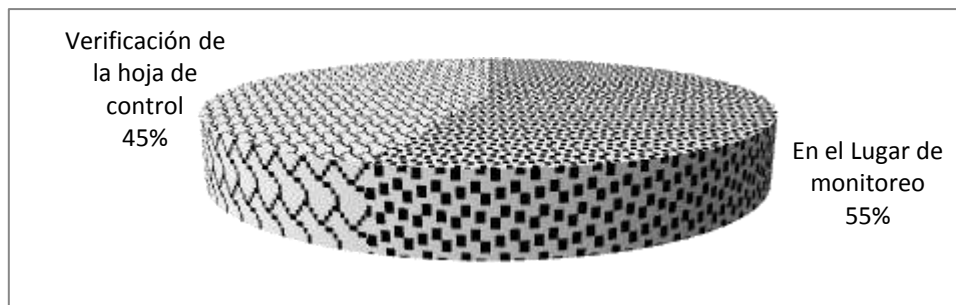


Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

El método de archivado es de una manera ambigua, ya que cada vez que se llena el cartapacio, se procede a archivar en una bodega donde se encuentran los registros de años atrás y están disponibles para revisiones por parte de los superiores, los mismo técnicos y personal de auditoria interna.

Ilustración No. 7

Gráfica 5: Forma de supervisión de labores.

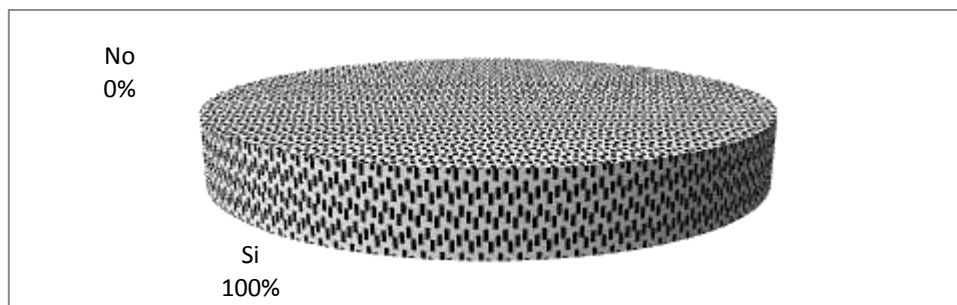


Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

El supervisor verifica las labores en la central de monitoreo y la verificación de la hoja de control, al finalizar se procede a verificar la hoja de control antes de pasar a ser archivada en el cartapacio que funciona como archivo para resguardar las hojas que se llenaron a lo largo del turno.

Ilustración No. 8

Gráfica 6: Funcionamiento de tecnologías de información en la central de monitoreo.

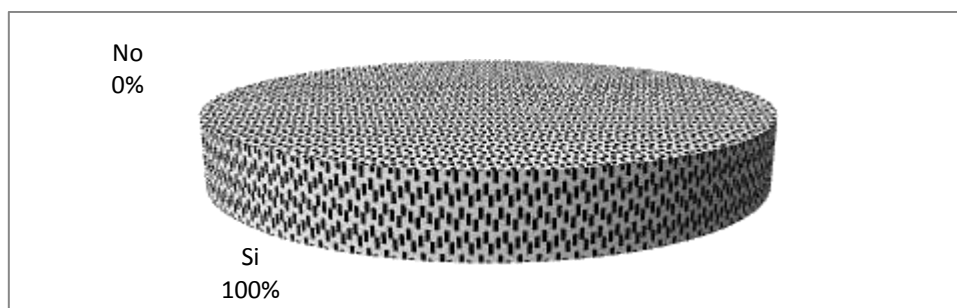


Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Las tecnologías de información son vitales en la central de monitoreo derivado de los múltiples informes y estadísticas que realizan para satisfacer las necesidades de información a otras dependencias y unidades en la Institución a la cual pertenecen, las diferentes fallas y acumulados de problemáticas como recurrentes y no recurrentes.

Ilustración No. 9

Gráfica 7: Uso de las tecnologías de información.

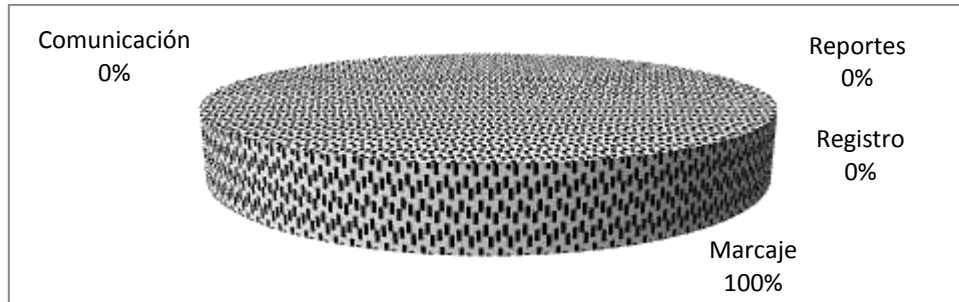


Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Todos los técnicos de monitoreo que trabajan en la central hacen uso de las tecnologías de información para diferentes labores que realizan a lo largo del turno, la información brinda las herramientas necesarios para tecnificar los diferentes informes de manera clara y concisa para la toma de decisiones.

Ilustración No. 10

Gráfica 8: Uso de SharePoint.

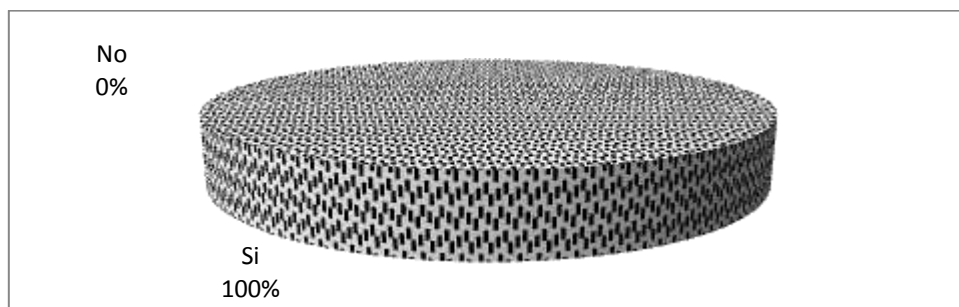


Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

La plataforma SharePoint, solo se utiliza para realizar el marcaje de ingreso al turno de trabajo, salida a la hora de almuerzo, ingreso de la hora de almuerzo y salida del turno, de esta forma los superiores logran verificar el ausentismo en los días de trabajo.

Ilustración No. 11

Gráfica 9: Uso de las tecnologías de información para tener el registro y control en la central de monitoreo

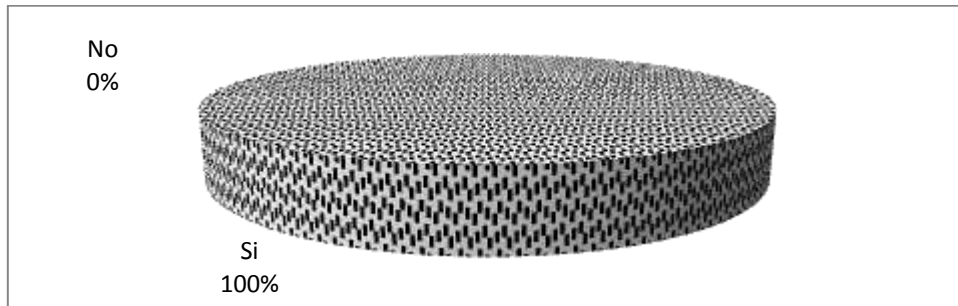


Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Los técnicos conocen las diferentes plataformas de tecnologías de información y a su vez responden de manera positiva conforme a las propiedades con las que cuentan este tipo de software para el control y registro que se puede llevar a cabo en la central de monitoreo.

Ilustración No. 12

Gráfica 10: La plataforma SharePoint es viable para el registro y control en la central de monitoreo.

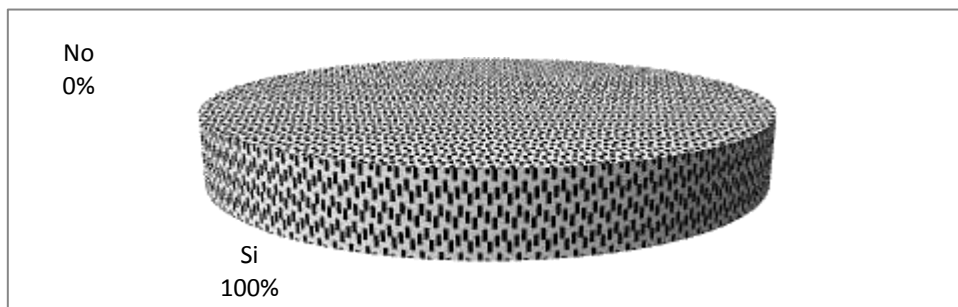


Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

La plataforma SharePoint actualmente solo se utiliza para poder llevar el registro y control del personal, por lo que se podría aprovechar para llevar el registro y control de funcionamiento de los equipos en la central de monitoreo.

Ilustración No. 13

Gráfica 11: Es factible contar con los reportes de control y registro en línea.

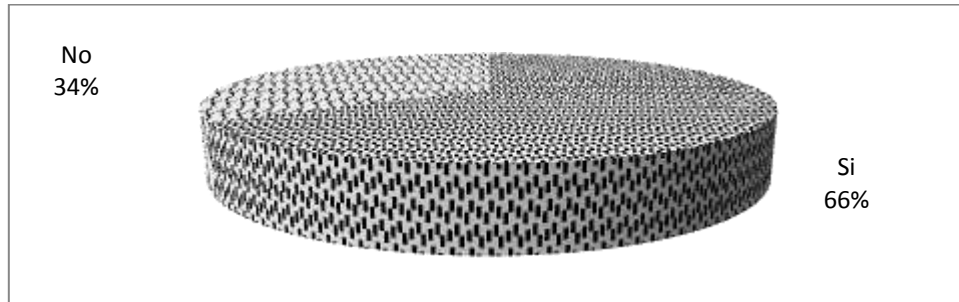


Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Dentro de las bondades que tiene la plataforma SharePoint se puede asociar el formato de registro y control con el propósito de que sea accesible para los mismos técnicos e interesados y de esta manera ser más eficientes en las labores que realizan.

Ilustración No. 14

Gráfica 12: Viabilidad de la automatización del proceso de registro y control.



Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Conforme a los datos recabados en esta interrogante definitivamente se obtienen respuestas divididas y es que siempre existe cierta renuencia hacia procedimientos de control y máxime cuando son procedimientos nuevos; pero también vale la pena mencionar que seis de los técnicos responden afirmativamente, esto derivado de que hay técnicos con la experiencia y responsabilidad necesaria para poder afirmar la necesidad de contar con nuevos sistemas de control en la labor que realizan.

Capítulo 5

5.1 Análisis e interpretación de resultados

El análisis e interpretación de resultados brinda la imagen de lo encontrado con base a los diferentes tipos de instrumentos utilizados en la investigación de campo realizada, como medio probatorio y sustancial del trabajo realizado en contra parte de la teoría que se aplica al tema en estudio y todo esto conforme al trabajo que se realiza en la central de monitoreo y la necesidad de poder implementar un nuevo tipo de control, o bien el poder continuar trabajando de la misma manera como se ha venido desarrollando las funciones por el técnico en la central de monitoreo.

“Un sistema de control administrativo es una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación y control, motivar el comportamiento de los empleados y evaluar el rendimiento” (Horngren Charles Thomas, 2006, p. 382)

El término de control es bastante amplio y extenso pero como explica el texto anterior, brinda las herramientas necesarias para la toma de decisiones, por lo que la investigación que se ha llevado demuestra que el control se está ejerciendo de manera peculiar en la central de monitoreo puesto que se utilizan diferentes métodos y tiempos para poder llevar a cabo dicha supervisión.

Hay que tomar en cuenta que existen nuevas contrataciones dentro de la Institución y que esta desfase de conocimientos y experiencia obliga a los jefes inmediatos a tomar diferentes formas, manera y rutinas a manera de poder establecer el exacto cumplimiento del deber dentro de la central de monitoreo, para que los técnicos vayan tomando conciencia y experiencia en las labores que realizan de manera cotidiana en el lugar de trabajo antes mencionado.

“El control comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos.” (Fonseca Luna Oswaldo, 2011, p. 15)

Para poder cumplir con las diferentes estipulaciones en el control sobre los técnicos en la central de monitoreo se necesita de un plan el cual se tiene contemplado para poder supervisar la labor.

Estas estipulaciones vienen contempladas en el plan anual de trabajos que se realizan en la central de monitoreo, del plan están enterados los técnicos y esto sirve como la escala de medición en cuanto a las funciones que realizan y que deben de realizar y así cumplir con el estándar mínimo planteado por los jefes inmediatos y conforme a esas estipulaciones laborales, es que se realizan las supervisiones por parte de los jefes inmediatos en la central de monitoreo.

Todas las organizaciones recurren en diversa medida de los incentivos para obtener recursos de sus seguidores, pero el grado de utilización de unos u otros incentivos reviste considerable importancia para la forma concreta que es previsible. (Holm-Detlev Köhler, 2007, p. 448).

El poder hacer uso de los incentivos no es un privilegio para ninguna organización, puesto que es parte de un sistema definido para conseguir lo necesario en materia laboral como medio de conseguir o perseguir las metas estipuladas por los altos mandos y que todo los colaboradores coadyuven en esa labor, ya que es lo que necesita toda organización para poder mantener sus utilidades y seguir a flote en un país tan competitivo como lo es Guatemala.

La Institución no es la excepción en la materia de incentivos, puesto que busca el mismo fin que cualquier organización y es el poder cumplir con las metas que ayuden al buen funcionamiento de todos sus departamentos y unidades, pero todo esto solo se puede lograr gracias al buen desempeño que pueden lograr los diferentes colaboradores en la Institución que se encuentran buscando el mismo fin y en este caso de la central de monitoreo, busca el buen funcionamiento de los equipos a nivel nacional.

Todos coinciden con base en las preguntas realizadas en los instrumentos, responden que si existen incentivos para el buen desempeño que realizan en la central de monitoreo como por ejemplo: el incentivo económico cada año basado en una calificación semestral que abarca desde el buen uso de los recursos brindados por la Institución, como el buen desempeño en sus funciones a lo largo del periodo establecido de seis meses.

Aunado al bono por desempeño en sus funciones, se les brinda la oportunidad de programar actividades los fines de semana como tiempo extraordinario al doble por no ser día hábil.

“En los últimos años del siglo XX y comienzos del siglo XXI, la expansión generalizada de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha contribuido a modificar, de manera irreversible, la vida de los países y la experiencia de las personas. Esta revolución tecnológica impulsa los procesos de globalización en la economía, la mundialización de las comunicaciones y la digitalización de la cultura” (Palamidessi Mariano, 2006, p. 13).

Tal cual lo dice el texto anterior se puede apreciar el crecimiento a niveles galopantes sobre el desarrollo en las tecnologías de información, estos recursos informáticos son necesidad elemental en el buen funcionamiento en muchas organizaciones y en esta situación, la Institución no está exenta puesto que la central de monitoreo trabaja de la mano con las diferentes tecnologías de información que coadyuvan al buen desempeño en las labores de que realizan los técnicos.

Según lo muestran los instrumentos utilizados para conocer la situación actual de la central de monitoreo en cuanto al uso de tecnologías de información, se denota la importancia que estas tecnologías de información tienen para la ejecución de sus labores diarias y para la estructura en los informes que realizan, todo esto con el fin de poder estar a la vanguardia con las demás organizaciones e instituciones que hacen uso de los buenos servicios, en cuanto a reportes que ofrecen los técnicos del buen funcionamiento de los equipos que están en la central de monitoreo.

El análisis demuestra la necesidad y exactitud en el funcionamiento de estas tecnologías de información basadas en que el proceso de poder ejecutar los informes necesarios se debe en su totalidad al poder ejecutar con eficiencia los procesos y procedimientos estipulados al uso de estas herramientas, como lo son las tecnologías de información, ya que derivado del buen uso de estas se pueden realizar las estadísticas sobre penalizaciones que puedan aplicarse a los diferentes proveedores.

De igual forma se ve la necesidad de poder implementar el registro y control en las tecnologías de información con las que cuenta la central de monitoreo siendo esta la plataforma SharePoint que es la idónea para la realización de este nuevo procedimiento que coadyuvará como medio probatorio de las labores de registro y control en el horario establecido para cada turno.

Desde un enfoque práctico, para conseguir una buena gestión de la información del conocimiento, las empresas deben organizar y conseguir un buen sistema de gestión documental. (Herrero Diez Andrés, 2008, p.23).

El proceso de gestión documental es diferente en cada organización o institución, puesto que se debe a la situación que está pasando o al proceso que realizan, con el avance de las tecnologías de información y los diferentes medios para poderlo archivar, este procedimiento se ha vuelto más situacional, discrecional y complejo, pero todos recaen en que la disposición de los documentos debe ser rápida y estar al alcance de los colaboradores o entes externos que los desean consultar.

Derivado de estas premisas en cuanto a la disponibilidad, se convierte en necesario el poder digitalizar los procesos o bien digitalizar los documentos existentes y es que, el espacio físico es cada vez más elevado su costo y difícil el poder mantenerlo en el transcurso de la distancia y tiempo, pero la documentación mantiene su mismo valor. Es por eso que es tan importante el poder tener y contar con un procedimiento que cumpla con esas especificaciones que colaboren al buen desempeño de una organización o Institución.

Con base a lo anterior descrito y las respuestas concebidas por los superiores y los técnicos que se encuentran en la central de monitoreo, se verifica la importancia de poder contar con un proceso de registro y control a la vanguardia de las necesidades actuales y así poder contar con la disponibilidad necesaria de los reportes que realizan los técnicos que de turnos anteriores al que se encuentra laborando al turno presente, todo esto con el fin de velar por la eficiencia, veracidad y eficacia en las labores que realizan.

Los procesos de gestión documental que realizan actualmente los técnicos de monitoreo son ambiguos y arcaicos, puesto que todo es por medio de hojas impresas que solo ayudan a generar aglomeración de documentación, desperdicio de papel y recursos, en el proceso implícito de impresión como retraso en el proceso de revisión en documentos antiguos para comprobar el buen funcionamiento de los equipos a nivel central y nacional.

Por eso demuestran las respuestas la importancia de digitalizar los procesos de registro y control.

Conclusiones

1. La investigación realizada al jefe de unidad de monitoreo demuestra la deficiencia que existe en el proceso de registro y control en la central de monitoreo; con el fin de tener un control óptimo y eficiente conforme a los colaboradores que tiene a su cargo para desempeñar las funciones bajo las cuales fueron contratados y brindar a la Institución las herramientas necesarias para poder implementar planes de acción conforme al buen funcionamiento de los equipos instalados a nivel nacional.
2. Conforme a las labores que realizan los colaboradores en la central de monitoreo, se califican de manera semestral basados en el plan anual de desempeño y esto infiere en una bonificación económica por el buen o mal desempeño que tienen a lo largo del año laborado.
3. Las tecnologías de información con las que cuenta la Institución se encuentran a la vanguardia y altura de las mejores organizaciones a nivel nacional, ya que son competitivos y rentables conforme a los resultados de poder brindar la información necesaria y oportuna.
4. El poder maniobrar o manipular las hojas de registro y control que se llevan en la central de monitoreo, pone en riesgo las mismas puesto que no se encuentran foliadas por la cantidad que se generan, es por esta razón que se pierde tiempo considerable e importante para la Institución en la búsqueda y recolección de los mismos.
5. Conforme a la investigación realizada, se denota la falta de control conforme a la búsqueda de información que plasman en las hojas impresas los técnicos que laboran en la central de monitoreo, puesto que al momento de buscarlas no hay un método definido ya que los reportes se archivan por bloques con base a lo realizado por los técnicos.

Referencias Bibliográficas

- Horngren, Charles Thomas. (2009). **Contabilidad administrativa**. México. Pearson Educación
- Fonseca Luna, Oswaldo. (2011). **Sistemas de control interno para organizaciones**. Perú. Publicidad & Matiz, Hispanoamericana, S.A.
- Rojas Díaz, Walter Orlando. (2007). **Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos** (Tesis de la facultad de ciencias económicas; Universidad de San Carlos de Guatemala).
- Hol-Detlev, Köhler. (2007). **Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales**. (2da Edición). España. Delta, Publicaciones Universitarias.
- Gan, Federico. (2007). **Manual de recursos humanos**. España. Editorial UOC.
- Palamidessi, Mariano.(2006). **La escuela en la sociedad de redes**. (1ra. Edición). Argentina. Fondo de Cultura Económica.
- Diez Herrero, Andrés. (2008). **Las relaciones públicas en la gestión de la comunicación interna**. (1ra Edición). España. Asociación de Investigadores en Relaciones Públicas.
- Sampieri Hernández, Roberto. (2010). **Metodología de la Investigación**. (5ta Edición). México. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Griffin W., Ricky. (2009). **Administración**. (10ma Edición) Australia. Cengage Learning.
- Amago, Fernando. (2009). **Logística y Marketing Geográfico**. Barcelona, España. Marge Books.
- Días Pelayo, Cesar Amador. (2013). **Mercadotecnia Digital y Publicidad On Line**. México. Editorial Universitaria.
- Guía para elaborar PED manual de estilo UPANA 2015

Propuesta

Como se ha logrado apreciar a lo largo de los capítulos anteriores, se denota la necesidad de contar con un nuevo sistema digitalizado de registro y control en la central de monitoreo, ya que con esto se puede lograr de una manera eficiente el poder contar con los reportes anteriores en tiempo real sin la necesidad de perder el tiempo y entorpecer los procesos de investigación basados en los reportes de registro y control como medio de prueba en el buen funcionamiento de los equipos.

Ante ésta necesidad se plantea la propuesta de poder aprovechar las bondades con las que cuenta la plataforma de tecnología de información como lo es SharePoint, esta plataforma se encuentra instalada, activa y licenciada para poder sacarle el máximo provecho como integración de control en el proceso de registro por parte de los técnicos en la central de monitoreo, de esta forma el poder tener la información disponible y a su vez, el horario en el que registran el funcionamiento.

Justificación

En un promedio de cada dos horas a lo largo de las veinticuatro horas del día, se realiza el proceso de registro y control sobre el buen o mal funcionamiento de los equipos que se encuentran instalados a nivel nacional, esto con el fin de poder justificar la información o la falta de esta, ante las diferentes dependencias con las que está formada la Institución; o bien la justificación para poder sancionar a los diferentes proveedores.

Las sanciones que se aplican a los diferentes proveedores con lo que cuenta la Institución dependen del buen o mal funcionamiento de los equipos instalados a nivel nacional y estos necesitan ser monitoreados las veinticuatro horas del día, ya que estos equipos contienen información de vital importancia para la Institución, como lo son los diferentes movimientos del personal, los cambios de turno y los registros informáticos propios de las labores que realizan.

De esta premisa nace la necesidad de poder contar con los reportes en línea y disponibles en cualquier momento, puesto que con el proceso actual se pierde mucho tiempo con fin de poder corroborar el buen o mal funcionamiento de un equipo en particular, el técnico se lleva de sesenta

a setenta y cinco minutos en poder encontrar un formato lleno, mientras que en formato digital la búsqueda es de quince segundos.

Objetivo general

Optimizar el proceso de registro y control a través de la digitalización del formato de registro y control por medio de la plataforma SharePoint.

Fases para llevar a cabo la implementación

Fase 1: Requerimientos informáticos

El proceso de registro y control en la central de monitoreo conlleva la modernización de equipos, puesto que los actuales se encuentran obsoletos, ya que los mismos funcionan veinticuatro horas por veinticuatro horas, todo este uso genera un desgaste alto para poderlos utilizar, razón por la cual es de suma importancia el poder contar con un nuevo computador en donde integrar el nuevo servicio de aplicación por medio de SharePoint.

Los requisitos mínimos de hardware para la concatenación de la plataforma son los siguientes:

- Procesador Intel Core i5
- Caché del procesador L3
- Frecuencia del procesador turbo 3,8 GHz
- Núcleos de procesador 4
- Frecuencia del procesador 3,4 GHz
- Caché del procesador 6 MB
- Memoria interna 4 GB
- Tipo de unidad óptica DVD±RW

La central de monitoreo cuenta con un área diseñada para el proceso de reparación y banco de pruebas, esto con el fin de poder probar todos los equipos que ingresan por algún desperfecto, el área en mención será la designada para realizar las pruebas del equipos con la aplicación

instalada y es que antes de poder ejecutarla en la central de monitoreo debe de ser utilizada por un técnico en horario diurno en un margen de ciento veinte horas.

Después del periodo de prueba se puede concluir sobre los errores o fallas que puede presentar el sistema, puesto que la aplicación depende del servicio de la red de área local y ésta a su vez de la red de área amplia, por lo que la funcionalidad solo será medida en el transcurso de la distancia en cuanto al factor tiempo y consumo de datos que esta pueda tener, por lo que en ciento veinte horas son suficientes para diagnosticar las fallas y corregirlas.

Ilustración No. 15

Cuadro 3: Requerimiento de hardware y procedimientos.

Proyecto	Implementación del formato digital para el registro y control en SharePoint	
Fase	Identificación de requerimientos	
Orden	Actividad	Responsable
1	Requerimientos de hardware para la implementación.	Gerencia de informática
2	Establecer los permisos como administrador al administrador de proyectos.	Gerencia de informática
3	Documentar los procedimientos a realizar.	Gerencia de seguridad
4	Realización de los procedimientos a realizar	Gerencia de seguridad
5	Aprobación de los procedimientos.	Gerencia de seguridad

Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Fase 2: Proceso operativo

El factor principal para la búsqueda de la implementación del registro y control a través de la plataforma SharePoint es debido a la falta de practicidad al momento de querer localizar un formato de fecha anterior y este debido a que el proceso se hace actualmente en un papel

impreso; de igual forma no se cuenta con una certeza sobre el horario en el que registran el buen o mal funcionamiento de los equipos, razón por la cual se necesita una firma digital.

Esta firma digital no solo apoya a la supervisión si no que coadyuva al control de actividades que realizan los técnicos de monitoreo; esto debido a que está consignado el horario en el cual realizan el proceso de registro y control sobre el buen o mal funcionamiento de los equipos instalados a nivel nacional, la búsqueda de este reporte genera una cuantiosa pérdida de tiempo, como lo describe el procedimiento abajo planteado.

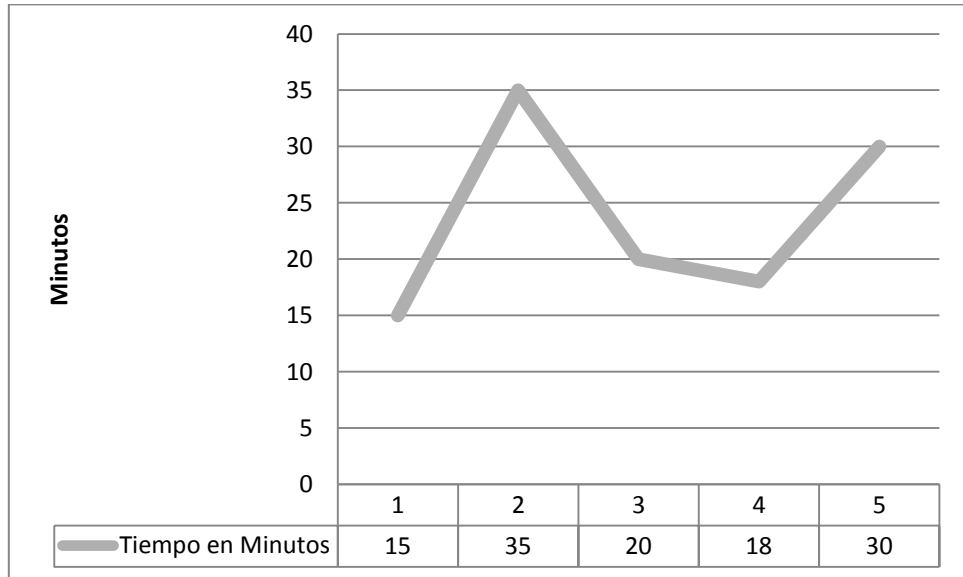
- Eficiencia = (salida real / capacidad efectiva) * 100
- capacidad efectiva = $05/90 = 0.055\text{r/min}$
- promedio de tiempo por búsqueda de reporte = $(15+35+20+18+30)/05 = 24 \text{ min/reporte}$
- Salida real = $1/(24\text{min/reporte}) = 0.042 \text{ r/min}$
- Eficiencia = $(0.042\text{min/r} / 0.055\text{min/r}) * 100 = 0.76 * 100$
- Eficiencia = 76%

Por lo que con la propuesta de la digitalización del proceso de registro y control por medio de SharePoint queda evidenciada la eficiencia con un cien por ciento de efectividad en el trabajo que se realiza de búsqueda para realizar los reportes sobre el buen o mal funcionamiento.

- Eficiencia = (salida real / capacidad efectiva) * 100
- capacidad efectiva = $01/01 = 1\text{r/min}$
- promedio de tiempo por búsqueda de reporte = $(1+1+1+1+1)/05 = 1 \text{ min/reporte}$
- Salida real = $1/(1\text{min/reporte}) = 1\text{r/min}$
- Eficiencia = $(01\text{min/r} / 01\text{min/r}) * 100 = 1 * 100$
- Eficiencia = 100%

Ilustración No. 16

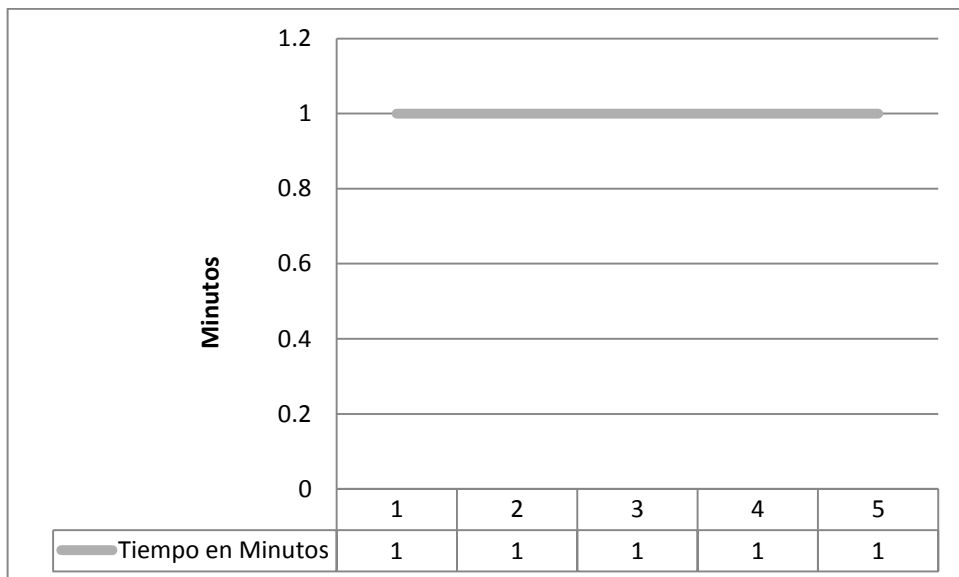
Gráfica 13: Eficiencia actual.



Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Ilustración No. 17

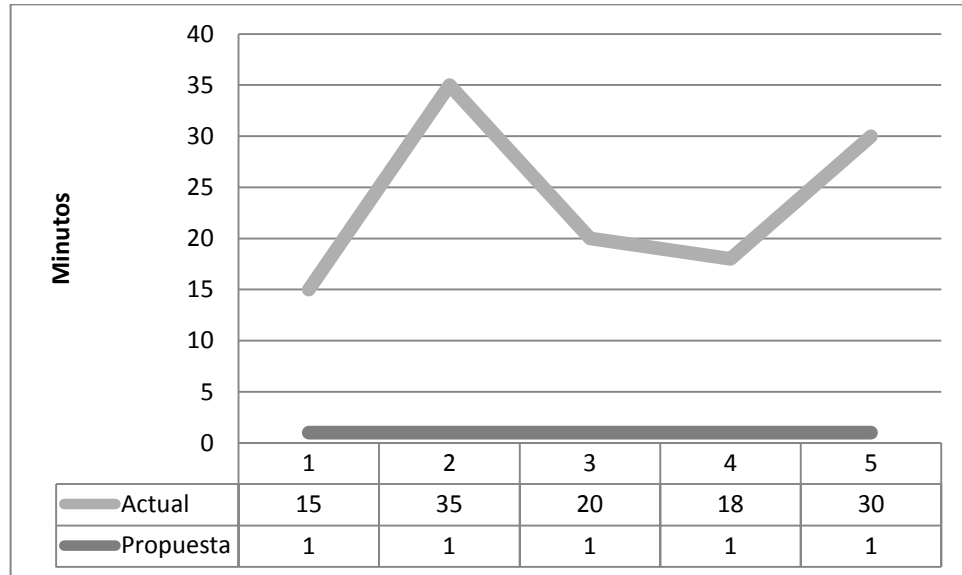
Gráfica 14: Eficiencia propuesta.



Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Ilustración No. 18

Gráfica 15: Comparación de la eficiencia.



Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

La eficiencia actual del personal que se encuentra en la central de monitoreo, está estancada en el setenta y seis por ciento; esto debido a que el proceso de búsqueda de reportes es extenso y arcaico ya que deben de realizarlo en el archivo conforme a las hojas impresas donde se plasma la información que se genera en la central de monitoreo can base al buen o mal funcionamiento de los equipos instalados a nivel nacional.

Como lo muestran las gráficas, la readecuación del proceso de registro y control por medio de SharePoint, lleva la eficiencia a un cien por ciento; esto debido a que se llevan un minuto en la búsqueda de esta información sin la necesidad de abandonar el puesto de trabajo, puesto que la información es clara y oportuna al estar digitalizada, aunado a este proceso no existen sesgos de información al ser totalmente legible ya que no existe uso de lapicero en el proceso.

Al no abandonar el puesto se puede contar con un mejor control sobre los técnicos por parte de los superiores y son ciento dieciocho minutos que serán bien aprovechados en el desempeño de sus labores diarias y cotidianas en la central de monitoreo que es donde ejercen.

Fase 3: Mercadeo interno y capacitación

La intranet está basada en los estándares y protocolos abiertos desarrollados en internet, estos estándares abiertos soportan aplicaciones y servicios como correo electrónico, trabajo en grupo, servicio de directorio, seguridad, acceso a bases de datos, compartición de información y administración de sistema, la intranet se beneficia del esfuerzo de la industria entera y no de un solo fabricante.

Tomando en cuenta lo anterior se hace uso de la intranet con la que cuenta la Institución, direccionando cinco cápsulas informativas a los nueve técnicos, una por día sobre el nuevo procedimiento, único y exclusivamente para los técnicos en la central de monitoreo ya que la intranet así lo permite y sin dejar por un lado que la central es un área exclusiva, restringida y dedicada al control de todos los dispositivos que coadyuvan a la seguridad de los bienes y personas a nivel nacional.

Ilustración No. 19

Cuadro 4: Esquema marketing por intranet, cápsula del día 1 semana 4



Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Ilustración No. 20

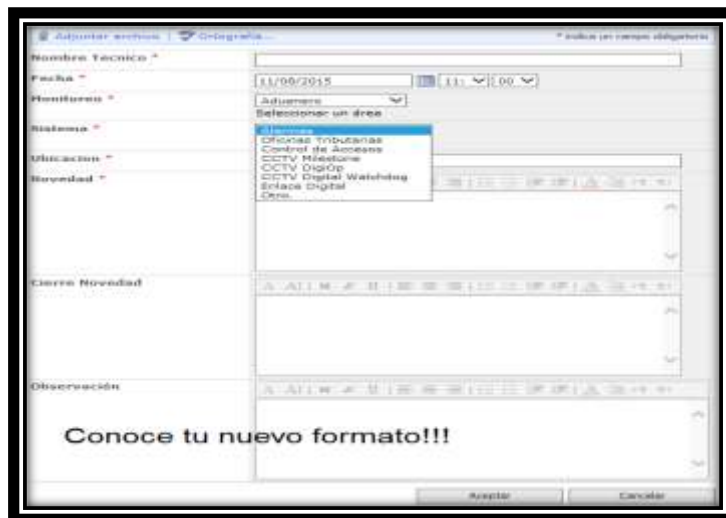
Cuadro 5: Esquema marketing por intranet, cápsula del día 2 semana 4



Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Ilustración No. 21

Cuadro 6: Esquema marketing por intranet, cápsula del día 3 semana 4



Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Ilustración No. 22

Cuadro 7: Esquema marketing por intranet, cápsula del día 4 semana 4



Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Ilustración No. 23

Cuadro 8: Esquema marketing por intranet, cápsula del día 5 semana 4



Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Capacitación al proceso de registro y control

El proceso de capacitación a los técnicos de monitoreo en la central de monitoreo, se basa en darles a conocer el funcionamiento de la misma puesto que la plataforma SharePoint ya es de su conocimiento, debido a que en la misma realizan el marcaje diario conforme a su ingreso, tiempo de alimentación y salida del turno en el cual se encuentran.

El proceso de registro y control del buen o mal funcionamiento de los equipos en la central de monitoreo es básicamente el mismo, puesto que solo se procede a digitalizar el mismo con el fin de tenerlo disponible para los técnicos sucesores que necesiten del mismo para realizar los reportes necesarios o bien, realizar las penalizaciones necesarias para los proveedores.

Ilustración No. 24

Cuadro 9: Esquema capacitación sobre el uso de SharePoint.

Proyecto	Implementación del formato digital para el registro y control en SharePoint	
Fase	Capacitación sobre la plataforma SharePoint	
Orden	Actividad	Responsable
1	Presentación sobre el nuevo procedimiento de registro y control en la plataforma SharePoint.	Gerencia de informática
2	Introducción al uso y registro en la plataforma SharePoint	Gerencia de informática
3	Verificación de las bondades que presenta la plataforma para realizar el registro y control.	Gerencia de informática
4	Interacción de los técnicos con la plataforma.	Gerencia de seguridad
5	Realización del proceso de registro como prueba de la facilidad y accesibilidad de la plataforma.	Gerencia de seguridad

Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Fase 4: Implementación

El proceso de implementación conlleva el conocimiento básico de los técnicos sobre la responsabilidad de registrar en el horario ya que este proceso es la producción como tal, la producción conlleva el realizar el mismo procedimiento que realizan en la hoja impresa, pero ahora este formato se encuentra digitalizado y con la firma electrónica del técnico que lo realiza como medio probatorio que él lo está realizando en su turno.

Este proceso conlleva trabajar todo el tiempo sobre la red de área local por lo que, al momento de entrar al autoservicio con el fin de registrar su ingreso a la Institución en la plataforma SharePoint, ahí mismo encuentra la opción de registro y control en la central de monitoreo para poder iniciar con el ingreso sobre el buen o mal funcionamiento de los equipos a nivel nacional y que dependen de la central de monitoreo, el reportar las fallas para su pronta solución.

Ilustración No. 25

Cuadro 10: Esquema de implementación del proceso de registro y control en la central de monitoreo.

Proyecto	Implementación del formato digital para el registro y control en SharePoint	
Fase	Implementación	
Orden	Actividad	Responsable
1	Realización de la prueba piloto en la central de monitoreo con un técnico de monitoreo	Gerencia de informática y Gerencia de seguridad
2	Verificación del registro en línea	Gerencia de informática
3	Verificación de la firma digital por el técnico	Gerencia de informática
4	Verificación del espacio en la nube dedicado a la central de monitoreo	Gerencia de informática
5	Búsqueda y verificación del formato en línea por parte de los superiores.	Gerencia de seguridad

Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

4.1 Proceso Actual

Ilustración No. 26

Cuadro 11: Esquema del formato actual de monitoreo.

Fecha: 10 de Agosto de 2015

Localidad	Turno	1	2	3	4
Parque Arica (1) 01 01 26 76	9	7	7	7	7
Chalabambas (1) 10 78 14 22	15	15	15	15	15
Chilpancingo (1) 10 78 24 08	11	11	10	10	10
Chilpancingo (1) 10 78 26 00	10	10	10	10	10
Parque Miraflores (1) 01 78 14 36	15	14	14	14	14
San Rafael (1) 01 78 16 00	10	10	9	9	9
Veracruz (1) 10 78 22 12	9	9	9	9	9
Guadalupe (1) 10 78 22 40	15	15	15	15	15
Guadalupe (1) 10 78 22 52	12	12	12	12	12
Guadalupe (1) 10 78 22 44	8	8	8	8	8
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 00	9	9	9	9	9
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 08	11	11	11	11	11
Agencia Jover # (1) 10 78 18 10	12	12	12	12	12
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 00	15	15	15	15	15
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 08	16	15	15	15	15
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 16	12	12	12	12	12
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 18	14	14	14	14	14
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 18	8	8	8	8	8
Sancti Spiritus (1)	8	8	8	8	8
Sancti Spiritus (1)	2	2	2	2	2
Resguardos					
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 26	16	16	16	16	16
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 30	12	12	12	12	12
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 34	10	10	10	10	10
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 38	13	13	13	13	13
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 42	9	9	9	9	9
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 46	13	13	13	13	13
Sancti Spiritus (1) 10 78 18 50	14	14	14	14	14

Fuente: Elaborado por la Institución, junio 2015.

Hoja impresa para uso de los técnicos que se utiliza actualmente donde consignan la información relevante a lo largo del turno, este proceso se realiza a mano con lapicero y de igual forma se consignan las diferentes novedades que se observen; acto seguido se procede a resguardarlo en un cartapacio hasta que el mismo se encuentra lleno y se lleva a un archivo general.

4.2 Proceso propuesto

Ilustración No. 27

Cuadro 12: Esquema del formato propuesto sobre SharePoint.

Adjuntar archivo | Ortografía... * indica un campo obligatorio

Nombre Tecnico *	<input type="text"/>
Fecha *	11/08/2015 <input type="text"/> 11: <input type="text"/> 00 <input type="text"/>
Monitoreo *	Oficinas Tributarias Aduanero Seleccionar un área
Sistema *	Alarmas <input type="text"/> Elegir un sistema
Ubicacion *	<input type="text"/>
Novedad *	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><p>Rich text editor toolbar and content area</p></div>
Cierre Novedad	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><p>Rich text editor toolbar and content area</p></div>
Observación	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><p>Rich text editor toolbar and content area</p></div>

Aceptar Cancelar

Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

El formato propuesto, muestra las diferentes opciones con motivo de poder alimentar el registro que se realiza en la central de monitoreo y de esta forma existe una mayor interacción conforme a las diferentes problemáticas que puedan existir en los lugares bajo la supervisión de la central por parte de los técnicos, esta base de datos puede proporcionar datos exactos y digitales que están a disposición de los superiores y los mismos técnicos para futuras consultas.

4.3 Modo de llenado

Ilustración No. 28

Cuadro 13: Esquema del vaciado de información.

The image shows a software interface for data entry. At the top, there are buttons for 'Adjuntar archivo' and 'Ortografía...'. A legend indicates that a red asterisk (*) denotes a mandatory field. The form consists of several sections, each with a label and a corresponding input field:

- Nombre Técnico ***: A text input field labeled 'Nombre'.
- Fecha ***: A date and time selection field showing '11/08/2015' and '11:00', labeled 'Plataforma'.
- Monitoreo ***: A dropdown menu with 'Oficinas Tributarias' and 'Aduanero' selected, labeled 'Sistema'.
- Sistema ***: A dropdown menu with 'Alarmas' selected, labeled 'Lugar'.
- Ubicacion ***: A text input field.
- Novedad ***: A rich text editor area labeled 'Evento'.
- Cierre Novedad**: A rich text editor area labeled 'Cierre de evento'.
- Observación**: A rich text editor area labeled 'Observación'.

At the bottom of the form are two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'.

Fuente: Elaboración propia, junio 2015

En la opción de nombre del técnico se procede a introducir el nombre que se consigna como firma digital, en la fecha aparece predefinida la actual al igual que el horario, en monitoreo se escoge las área de aplicación siendo aduanero o bien las oficinas con las que cuenta la Institución, estos datos quedan consignados y a su vez alimentan la base de datos donde se puede consultar por medio de una hoja inteligente y consultar por medio de ordenamiento tomando en cuenta todas las pestañas obligatorias.

4.4 Cronograma de la implementación

Todo el proyecto de registro y control en la central de monitoreo está planteado para realizarse en un periodo de ocho semanas, esto derivado que ya se cuenta con la plataforma en la Institución con su respectiva licencia para poder hacer uso de ella, ya que la misma es propiedad de la Institución y solo se actualiza cuando el proveedor así lo solicita, por lo que no se necesita generar gastos en la adquisición de la misma.

El poder contar con la plataforma reduce los gastos y lo único que se realiza es el aprovechamiento de la misma al darle uno de los muchos usos que se le puede dar a la plataforma SharePoint, motivo por el cual el periodo de tiempo para el aprovechamiento de esta por parte de la gerencia de seguridad es corto por parte de las gerencias involucradas en este trabajo.

Ilustración No. 29

Cuadro 14: Esquema del cronograma de la implementación.

No.	Fases	Primer Mes				Segundo Mes			
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Requerimientos informáticos	■	■						
2	Proceso operativo			■	■				
3	Publicidad				■				
4	Capacitación					■	■		
5	Implementación						■	■	■

Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

4.5 Costo de la implementación

El presupuesto abajo descrito muestra los costos y de igual forma, por ser una Institución está sujeta a la ley de compras y contrataciones del estado, motivo por el cual se encuentran plasmados los renglones que afectan la incursión de poder aplicar el proceso de registro y control en la central de monitoreo por medio de la plataforma SharePoint, todo el proceso de la implementación.

Ilustración No. 30

Cuadro 15: Esquema del presupuesto de implementación.

Fase	Descripción	Ley de compras y contrataciones del estado	Costo	Total
Identificación de requerimientos informáticos	Adquisición de dos computadores nuevos	Renglón 328	Q7,500.00	Q15,000.00
	Activación en la plataforma SharePoint por parte del proveedor.	Renglón 158	Q500.00	Q1,500.00
Adecuación de procesos operativos	Publicidad por intranet	Renglón 121	Q500.00	Q500.00
	Papelería e impresiones que se utiliza en la adecuación de procesos en las reuniones anteriores y posteriores a la implementación	Renglón 241	Q500.00	Q500.00
Marketing y Capacitación nuevo proceso	Marketing, papelería y útiles necesarios en la capacitación donde se plantea el nuevo procedimiento y el uso de la plataforma	Renglón 241	Q800.00	Q800.00
	Asesoría de implementación	Renglón 189	Q2,500.00	Q2,500.00
	Capacitación	Renglón 185	Q500.00	Q500.00
Implementación	PatchCord para las nuevas máquinas categoría 6	Renglón 297	Q150.00	Q150.00
Total de la inversión				Q21,450.00

Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

4.6 Beneficio

En la actualidad todas las empresas o instituciones gubernamentales se encuentran en busca de poder encontrar una manera segura y eficiente de poder salvaguardar la documentación importante sin tener que recurrir en gastos de almacenaje y aunado a esta premisa, se necesita que la información esté disponible en tiempo y en distancia, motivo por el cual es del diario vivir el poder hacer uso de un servidor local que comúnmente se le denomina “cloud o nube”.

Este servicio de nube lo prestan varias empresas a nivel nacional e internacional con representación en el país, pero la Institución cuenta con los servidores necesarios para prestar este servicio de manera local, actualmente se encuentra desaprovechado para uso de los colaboradores en materia de documentación que no sea del giro propio de la Institución, con base al estudio actual se demuestra los beneficios en materia de ahorro energético, esfuerzo y tiempo de ahorro.

El poder contar con este servicio en la Institución y que se preste a la unidad conforme a documentación propia de los colaboradores y que justifiquen su desempeño, es uno de los logros que ha encontrado este estudio, ya que la central de monitoreo genera seis documentos por día los treinta días del mes, que equivale a ciento ochenta y seis hojas impresas por mes y dos mil ciento noventa hojas impresas al año.

Esto genera gran cantidad de documentos en volumen y en cantidad, por cual se vuelve de suma importancia el poder contar con un espacio amplio y acorde para el poder archivar el papel en las condiciones necesarias, puesto que para el estado ningún documento pierde validez e importancia en el transcurso del tiempo, al tenerlo en la nube, estos documentos se encuentra archivados por tiempo sin estipulación de manera que se manejan servidores tipo espejos para el resguardo de la mismo.

Conforme a todo lo explicado con anterioridad se suma el beneficio de vital importancia que es el control de personal, derivado que, al ingresar al sistema necesitan su usuario personal que ejecuta la acción del reporte donde queda consignada la firma digital del usuario y el horario en el registran cada movimiento del buen o mal funcionamiento de los diferentes equipos instalados en el país.

En cuanto al beneficio económico se toma en cuenta el salario de un técnico de monitoreo es de cinco mil quinientos exactos; esto implica que el técnico de monitoreo consume ciento veinte minutos dentro del turno de ocho horas que está presente dentro de la central de monitoreo y esto en el aspecto monetario tiene un costo para la Institución de cuarenta y cinco quetzales con ochenta y tres centavos por turno y ciento ochenta y tres con treinta y tres centavos diarios que da un total de cinco mil quinientos quetzales exactos al mes.

Tomando en cuenta el análisis sobre el costo que tiene para la Institución la búsqueda de información se realiza el estudio del periodo de recuperación dando como resultado lo siguiente:

Ilustración No. 31

Cuadro 16: Esquema del periodo de recuperación de la inversión.

Mes	Flujo	Flujo Acumulado
1	Q 5,500.00	Q 5,500.00
2	Q 5,500.00	Q 11,000.00
3	Q 5,500.00	Q 16,500.00
4	Q 5,500.00	Q 22,000.00
5	Q 5,500.00	Q 27,500.00

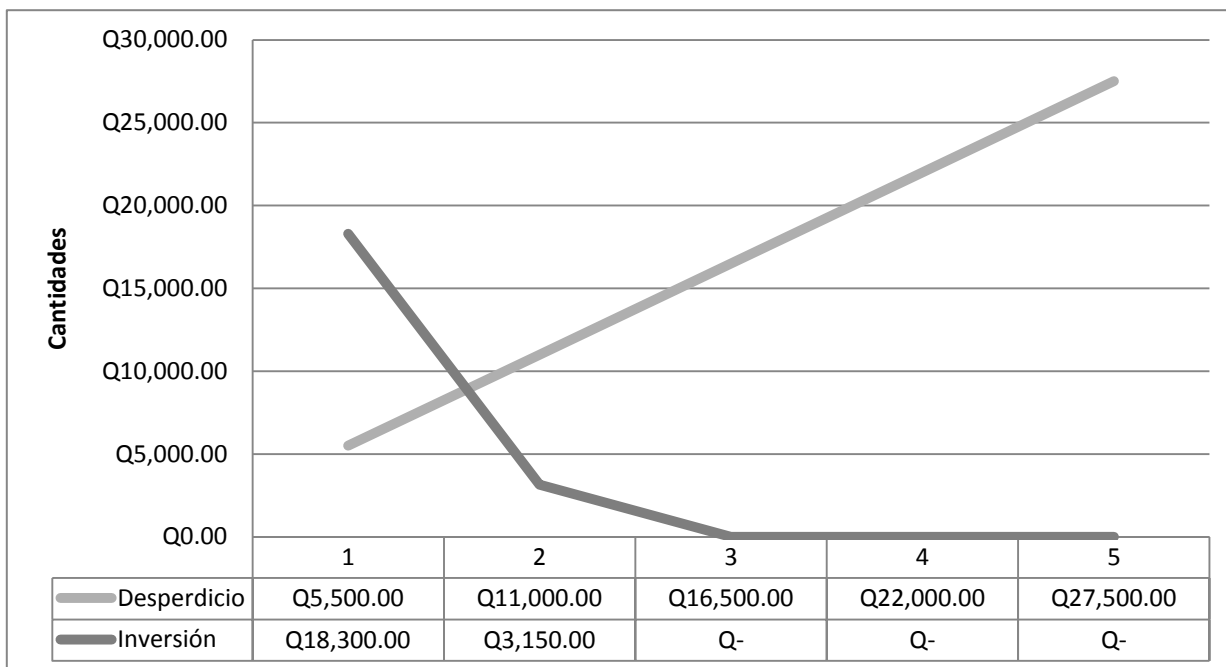
Inv. Inicial	Q 21,450.00
Ult. Flujo	Q 5,500.00
Por Recuperar	Q 4,950.00
PR meses	3.9 Meses
	3 Meses y 27 días

Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Como se logra apreciar en la tabla anterior; al momento de llevar a cabo el proyecto de implementar el proceso de registro y control en la central de monitoreo por medio de SharePoint, la inversión asciende a veinte y un mil cuatrocientos cincuenta quetzales exactos y el mismo se recupera en tres meses con veintisiete días, sumado al poco tiempo de recuperación también se cuenta con el control de los técnicos puesto que todo el procedimiento se realiza por medio de la firma digital para saber la hora y el lugar donde se está llevando a cabo el monitoreo.

Ilustración No. 32

Cuadro 17: Esquema de beneficio de la propuesta.



Fuente: Elaboración propia, junio 2015.

Si bien es cierto que la inversión inicial es alta, no se puede dejar por un lado el beneficio que traerá a la Institución el poder contar con una herramienta digital que coadyuvará al buen desempeño de los técnicos en la central de monitoreo, la gráfica define por mes el incremento monetario que contiene el seguir en reposo en cuanto al proyecto de digitalizar el proceso de registro y control.

Este proceso reduce los gastos a cero en el tercer mes y vigésimo séptimo día de la inversión, ya que el mismo no permite el tiempo de ocio por parte de los colaboradores y de igual forma maximiza los recursos existentes dentro de la misma, puesto que no hay gasto de papel ni alquiler extraordinario de metro cuadrado con fines de archivo general, todo esta recuperación beneficia en todos los sentidos a la Institución.

Anexos

Anexos Instrumentos

Anexo No. 1

Instrumento 1



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida
Tema: Optimización al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo.

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE UNIDAD Y SUPERVISOR DE MONITOREO

El siguiente cuestionario se ha elaborado con el objetivo de determinar la obsolescencia en los procesos documentales en el registro y control en la central de monitoreo, por lo que se le solicita responder las siguientes preguntas:

Puesto que ocupa el entrevistado: _____

Fecha de entrevista: _____

1. ¿De qué manera ejerce el control sobre los técnicos de monitoreo?
2. ¿Cuáles son los resultados que se obtienen con base al control que ejerce?
3. ¿Qué control tienen en el cumplimiento del proceso de revisión y consignación de datos?
4. ¿Qué tipo de estrategia utiliza para la eficiencia de los técnicos de monitoreo?
5. ¿Existen incentivos?
6. ¿Qué tipo de incentivos utiliza para con sus técnicos?
7. ¿Cómo se realiza el registro y control en la central de monitoreo?
8. ¿Qué método utiliza para archivar el registro y control para que esté disponible en auditorias de funcionamiento?
9. ¿Utilizan algún tipo de tecnología de información en la central de monitoreo?
10. ¿Conoce la plataforma SharePoint?

11. ¿Hacen uso de las tecnologías de información como SharePoint para el registro y control en la central de monitoreo?

Anexo No. 2

Instrumento 2



Universidad Panamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Práctica Empresarial Dirigida

Tema: Optimización al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TÉCNICOS DE MONITOREO

La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar la obsolescencia en los procesos documentales en el registro y control en la central de monitoreo, por lo que se le solicita marcar con una X, su respuesta a las siguientes preguntas:

Puesto que desempeña: _____
Tiempo de laborar en la Institución: _____ **Fecha:** _____

1. ¿De qué manera realiza el registro y control en la central de monitoreo?

Papel

Digital

2. ¿Cuál es la forma de archivado del registro y control que llevan en la central de monitoreo?

Escaneadas

Cartapacio

3. ¿Cómo realizan la supervisión conforme a las labores que realiza?

En el lugar de monitoreo

Verificación de la hoja de control

4. ¿Existen tecnologías de información en la central de monitoreo?

Sí

No

5. ¿Utilizan las tecnologías de información?

Sí

No

6. ¿Para qué utilizan SharePoint actualmente?

Reportes Marcaje Comunicación Registro

7. ¿Se pueden utilizar las tecnologías de información para tener el registro y control en la central de monitoreo?

Sí No

8. ¿Considera que la plataforma SharePoint es viable para tener el registro y control en la central de monitoreo?

Sí No

9. ¿Considera que es factible contar con los reportes de control y registro en línea para poderlos consultar y analizar?

Sí No

10. ¿Considera viable el poder consignar automáticamente el horario en el que realiza cada registro como medida de control en la central de monitoreo?

Sí No

¡Muchas Gracias!



Optimización al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo
 Saúl Alejandro Jiménez Contreras

Anexo No. 3 Tabla de sujetos

Objetivos específicos	Sujetos	Universo	Muestra:	Instrumentos	Instrumentos
Evaluar y diagnosticar como se encuentra la aplicación del control, en la central de monitoreo.	Supervisor de Monitoreo	1	1	Entrevista	1
Evaluar el grado de aplicación de los incentivos en la central de monitoreo.	Jefe de Unidad Supervisor de Monitoreo	1 1	1 1	Entrevista Entrevista	1 1
Diagnosticar el grado de eficiencia que tienen las tecnologías de información con las que cuentan en la central de monitoreo.	Técnico de Monitoreo Jefe de Unidad Supervisor de Monitoreo	9 1 1	9 1 1	Encuestas Tabulares Entrevista Entrevista	1 1 1
Determinar el nivel de obsolescencia en los procesos documentales.	Jefe de Unidad Supervisor de Monitoreo	1 1	1 1	Entrevista Entrevista	1 1

Total de instrumentos
 1 Entrevista 1 Encuesta

Fuente: Elaboración propia, junio 2015

Anexo No. 4

Tabla de variables

PRÁCTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA: "Optimización al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo." Nombre del estudiante: Saulo Alejandro Jiménez Contreras							
FODA	MARCO TEORICO		Pregunta de investigación	Objetivo General	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	4 Preguntas minimopor cada objetivo específico mínimo	Sujetos de investigación
	Variable de Estudio de la Tesis	Indicadores de la variable de estudio					
-Ⓐ No realizar el monitoreo en el tiempo establecido.		El control como fase del proceso administrativo			1. Diagnosticar como se encuentra la aplicación de la fase del control en la central de monitoreo.	1) Que es el Proceso Administrativo? 2) Cuáles son sus fases? 3) Que es la fase del control? 4) Como se aplica el control en la central de monitoreo?	Jefe de Unidad de Monitoreo
		Sistema de Incentivos			2. Evaluar la aplicación de los incentivos en la central de monitoreo.	1) Que es una estrategia? 2) Que tipos de estrategias hay? 3) Que son los incentivos? 4) Como se aplica los incentivos en la central de monitoreo?	Jefe de Unidad de Monitoreo
-Ⓑ Falta de responsabilidad en el horario estipulado de revisión.	Herramienta Digital		¿Se puede optimizar al proceso de registro y control a través de una herramienta digital para reportes en la central de monitoreo?		3. Diagnosticar el grado de eficiencia que tienen las tecnologías de información con las que se cuenta en la central de monitoreo.	1) Que son las tecnologías de información. 2) Para qué sirven? 3) Donde se aplican? 4) Que uso le dan a las tecnologías de información en la central de monitoreo?	Supervisor de Monitoreo
					4. Determinar el nivel de obsolescencia en los procesos documentales con los que cuenta la central de monitoreo.	1) Que es el Monitoreo Electrónico? 2) Que realizan en una central de monitoreo? 3) Como se lleva el registro actual? 4) Forma de archivar?	Técnicos de Monitoreo
-Ⓒ Proceso ambiguo para realizar el registro en los cuadros de control y		Automatización de procesos documentales					

Fuente: Elaboración propia, junio 2015