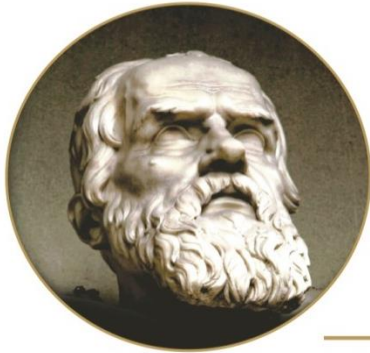


TESINA DE PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA



Galileo
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación

**SISTEMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS EN DEPARTAMENTO DE
ARCHIVO**

ROBERTO CARLOS FIGUEROA MORÁN

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE:

LICENCIADO

GUATEMALA, FEBRERO DE 2018

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD GALILEO

Rector	Dr. José Eduardo Suger Cofiño
Vicerrectoría Académica	Dra. Mayra Roldán de Ramírez
Vicerrectoría Administrativa	Lic. Jean Paul Suger Castillo
Gerencia Financiera	Lic. Oscar Donald Ruíz

AUTORIDADES FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Decano	M.Sc. René de León
Vicedecano	M.Sc. Luis Arboleda
Coordinadora Académica	María José Púlex

Guatemala, 08 de enero de 2018

Alumno
Roberto Carlos Figueroa Morán
Carné 14003122
Presente

Estimado alumno:

Tengo el gusto de informarle que después de revisar su trabajo de Tesis cuyo título es “**Sistema de control de documentos en departamento de archivo**” y de haber obtenido el dictamen del asesor específico; la Licda. Lucía Mariel Garavito Villalta, autorizó la publicación del mismo.

Aprovecho la oportunidad para felicitarlo por el magnífico trabajo realizado.

Atentamente,



M.Sc. René de León
Decano Facultad de Administración
Universidad Galileo

Índice

Capítulo uno: Introducción.....	3
Capitulo dos: Observación	4
2.1 Tipo de Almacenamiento	4
2.2 Rotulación	4
2.3 Actualización de Documentos	4
2.4 Depuración de Documentos	5
2.5 Sistema de Control	5
Capitulo tres: Planteamiento del Problema	6
Capitulo cuatro: Propuesta	7
4.1 Tipo de Almacenamiento	7
4.2 Rotulación	7
4.3 Actualización de Documentos	7
4.4 Depuración de Documentos	7
4.5 Sistema de Control	8
4.6 Objetivo General y Específicos	8
4.7 Justificación.....	8
Capítulo cinco: Marco Teórico.....	9
5.1 Sistema de Información.....	9
5.2 Beneficios del Sistema de Control de Documentos.....	10
5.3 Componentes de un Sistema de Información	10
5.3.1 Usuarios de Sistemas.....	10
5.3.2 Analista de Sistemas.....	11
5.4 Normas ISO.....	11
5.5 Proceso de Gestión de Calidad	12
5.5.1 Control de Documentos y Registros.....	12
5.5.2 Competencia Laboral.....	13
5.5.3 Auditorías Internas	13

5.5.4 Acciones Correctivas y Preventivas	13
5.5.5 Dotación de Recursos	13
5.6 Antecedentes históricos de las empresas industriales en Guatemala con relación a la Documentación de sus Sistemas de Administración	14
5.6.1 Cultura de documentación de actividades en la Industria de Guatemala	14
5.7 Mejora Continua.....	15
5.7.1 Características de la Mejora Continua.....	15
5.8 Cuatro actividades básicas de un Sistema de Información	16
5.8.1 Entrada de Información	16
5.8.2 Almacenamiento de Información	16
5.8.3 Procesamiento de Información	17
5.8.4 Salida de Información.....	17
5.9 Tendencias Futuras.....	17
Capítulo seis: Experimentación.....	19
6. Sistema de Control de Documentos	19
6.1 Tipo de Almacenamiento	19
6.2 Rotulación	20
6.3 Actualización de Documentos	20
6.4 Depuración de Documentos	21
6.5 Sistema de Control	22
Capítulo siete: Conclusiones y Aportes.....	23
7.1 Conclusiones	23
7.2 Aportes	23
7.2.1 Objetivo Principal.....	23
7.2.2 Objetivos Específicos	24
Bibliografía.....	25
Anexos.....	26
Anexo 1	26
Anexo 2	27
Anexo 3	27
Anexo 4	28

Capítulo uno: Introducción

La presente investigación fue desarrollada en el Departamento de Archivo de la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, en donde se creó y se puso en funcionamiento un sistema de control de documentos para llevar el correcto almacenamiento de la base de datos de la sede central de dicha empresa ubicada en la Avenida Petapa 40-19 zona 12.

La característica principal de implementar un sistema de control de documentos en el Departamento de Archivo en dicha empresa, es para mejorar el rendimiento de dicho departamento, el investigador identifico diferentes aspectos a mejorar en el Departamento y desarrolló diferentes variables para mejorar el rendimiento de la empresa.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Una de ellas es que las empresas de Guatemala manejan el almacenamiento de documentos de forma empírica y no brindan respectiva atención a la importancia de los documentos.

A continuación en esta investigación se encuentran diferentes capítulos, los cuales se encuentran detallados el tema Sistema de Control de Documentos.

Capítulo dos: Observación

Se realizó la Práctica Profesional Supervisada, en la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A ubicada en la Avenida Petapa 40-19 Zona 12, dedicados al suministro y distribución de materiales eléctricos para residencia, construcción, industria, herrajes para líneas de distribución y telecomunicaciones, enfocados en los canales de distribución minoristas y mayoristas. El motivo de la práctica profesional era una asignación del grado académico Licenciatura en Administración de empresas de la Universidad Galileo de Guatemala.

El Investigador realizó la pasantía en el área de Administración, asignado como encargado del Departamento de Archivo. El objetivo de este departamento es almacenar los diferentes documentos que realiza cada área de la empresa como: Recursos Humanos, Ventas, Mercadeo, etc.

Desempeñar el puesto en este departamento representaba gran dificultad ya que no contaban con un Sistema de Control para almacenar los documentos, contando con desorden y espacio limitado para almacenar documentos y diferentes variables más que se detallaran en el siguiente rubro. (Ver anexo 1).

2.1 Tipo de Almacenamiento

El almacenamiento de los documentos se realiza en cajas plásticas y distribuidas en estanterías de metal con el objetivo que el personal de la empresa tenga la posibilidad de buscar en dicho departamento cuando necesiten hacer uso de los documentos.

2.2 Rotulación

La rotulación en este departamento es factor fundamental para mantener el orden en los documentos almacenados, en dicho departamento las cajas y las estanterías se encuentran rotuladas por el contenido y la ubicación respectiva de las cajas en la estantería según las áreas de la empresa, la rotulación de las estanterías se encontraban en mal estado y las cajas rotuladas a mano en el mismo estado, asimismo el contenido de las cajas era distinto al rotulo el cual tenían las cajas.

2.3 Actualización de Documentos

El departamento de Archivo cuenta con una guía la cual indica el lapso de tiempo que los documentos deben estar almacenados y el departamento de archivo es el encargado de depurar los documentos que cumplieron con este lapso para evitar guardar documentos inservibles, se observó que los documentos en este departamento no habían sido actualizados generando gran desorden y sobre carga de espacio.

2.4 Depuración de Documentos

En la actualidad la empresa Celasa Ingeniería y Equipos S.A tiene un vínculo con Red Ecológica S.A, empresa encargada de visitar a las empresas y recibir material para reciclaje y brindar remuneración económica por depurar los documentos correctamente. Red Ecológica S.A proporciona a la empresa gran cantidad de cajas con bolsas especiales para almacenar estos documentos, cuando se almacena un montón considerable de material son llamados para realizar el trabajo anteriormente mencionado. En el departamento de Archivo se observó gran cantidad de bolsas con documentos los cuales estaban en condiciones para efectuarse la depuración y el exceso de bolsas reducía el espacio en el departamento impidiendo la movilización del personal.

2.5 Sistema de Control

Se observó que en el Departamento de Archivo en la empresa, no cuentan con un sistema de control, el cual les permita llevar el control sobre los documentos almacenados, fechas de vencimiento, ubicación y distribución de los mismos.

Capítulo tres: Planteamiento del Problema

Celasa Ingeniería y Equipos, S.A es una empresa que en la actualidad posee 11 sucursales en la Ciudad de Guatemala y 12 en el interior de la República, la empresa se dedica a comercializar artículos eléctricos entre ellos (Cableado, Calentadores, Placas Electrónicas, Herramienta, Transformadores, etc.). En la actualidad los canales de distribución más utilizados por la empresa son el canal mayorista y minorista dejando como resultado diferentes documentos como: facturas crédito, contado, planillas, etc.

Los documentos antes mencionados necesitan un sistema de control para almacenarlos y distribuirlos correctamente, para que posteriormente sean utilizados por los diferentes departamentos de la empresa, Celasa Ingeniería y Equipos, S.A no cuenta con este Sistema de control de Documentos en el Departamento de Archivo, por lo que surge esta interrogante:

¿Cómo el implementar Sistema de Control de Documentos en la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A sede Central puede mejorar el rendimiento en el Departamento de Archivo?

La importancia del sistema de control de documentos en las empresas es significativa, ya que los resultados de no contar con este sistema son la pérdida de documentos, duplicación de información y diferentes problemas que derivan consecuencias negativas para las empresas, implementar este sistema permitirá mejorar el desempeño de los empleados, ya que les permitirá satisfacer las necesidades de la empresa y asimismo mejorar la calidad del trabajo.

Capítulo cuatro: Propuesta

Conociendo la deficiencia en el proceso del Departamento de Archivo en la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, la propuesta a implementar en dicha empresa es la siguiente:

La propuesta de mejora para el departamento de Archivo en la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, sería realizar una reestructuración completa del proceso en este departamento y se detallara a continuación:

4.1 Tipo de Almacenamiento

Posteriormente de un periodo de tiempo asignado para conocer e involucrarse en el proceso del Departamento de Archivo de la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos S.A, el investigador de la Práctica Profesional Supervisada realizó la propuesta de mejorar el Tipo de Almacenamiento de los diferentes documentos que son archivados en el departamento antes mencionado, ya que no cuentan con un ningún tipo de patrón u orden para almacenar los documentos y la importancia que tienen estos documentos para la empresa es significativa, es necesario que cada parte del proceso sea realizada eficientemente para garantizar el rendimiento del proceso.

4.2 Rotulación

El investigador propone reestructurar esta parte del proceso, ya que para el Departamento de Archivo es de gran dificultad que los empleados puedan buscar y almacenar Documentos para posteriormente utilizarlos ya que la rotulación de gran cantidad de estanterías y cajas con documentos se encuentra en mal estado y la rotulación de las cajas difiere con el contenido del rótulo respectivo.

4.3 Actualización de Documentos

El Departamento de Archivo en dicha empresa cuenta con una guía en donde especifica la cantidad que los diferentes documentos de la empresa deben ser almacenados, el investigador propone actualizar todas las cajas con Documentos ya que el Departamento de Archivo no contaba con la capacidad de almacenar todos los documentos que se le eran entregados y el exceso de documentos obsoletos impedía el almacenamiento de documentos recientes y dificultaba la movilización de los empleados en el Departamento.

4.4 Depuración de Documentos

La depuración de Documentos en esta empresa es efectuada con una máquina trituradora, los documentos depurados son almacenados en bolsas plásticas brindadas por la empresa Red Ecológica S, A con la cual la empresa Celasa Ingeniería y Equipos S, A tiene un vínculo, el investigador propone contactar a la empresa Red Ecológica y que la empresa Red Ecológica visite el Departamento de Archivo posteriormente realizada la depuración para eliminar todos los Documentos obsoletos.

4.5 Sistema de Control

El investigador propone crear un Sistema de Control de Documentos para el Departamento de Archivo el cual permita a los diferentes empleados de la empresa tener la ubicación exacta de los documentos almacenados en dicho departamento y facilite el labor de los mismos, el Administrador de dicho Sistema será encargado del Departamento y tendrá que actualizar el Sistema con los movimientos que tengan los documentos.

4.6 Objetivo General y Específicos

4.6.1. Objetivo General

- Implementar el Sistema de Control de Documentos en el Departamento de Archivo en la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos S.A

4.6.2 Objetivos Específicos

- Mantener la actualización constante del nuevo proceso en el Departamento de Archivo en la empresa.
- Facilitar el trabajo de los empleados, implementando el Sistema de control en el Departamento de Archivo.
- Evitar la pérdida y duplicación de documentos en el departamento de Archivo en la Empresa.
- Mantener la Eficiencia en el Departamento de Archivo en la Empresa.

4.7 Justificación

La presente investigación se enfocará en estudiar el rendimiento al implementar un Sistema de Control de Documentos en el Departamento de Archivo de la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos S, A, ya que debido a la competencia laboral y diferentes aspectos es necesario reestructurar constantemente los procesos para beneficio de las empresas. Así, la presente investigación permitiría mostrar los cambios en el rendimiento del Departamento de Archivo y como es adaptada la reestructuración, además ofrecer una mirada profunda sobre los aspectos por mejorar en dicho departamento, ayudando a mantener la mejora continua en el Departamento de Archivo de dicha empresa.

Capítulo cinco: Marco Teórico

5.1 Sistema de Información

“Un sistema es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común. Aunque existe una gran variedad de sistemas, la mayoría de ellos pueden representarse a través de un modelo formado por cinco bloques físicos. Tal y como muestra la figura, los recursos acceden al sistema a través de los elementos de entrada para ser modificados en la sección de transformación. Este Proceso es controlado por el mecanismo de control con el fin de lograr el objetivo marcado. Una vez se ha llevado a cabo la transformación, el resultado sale del sistema a través de los elementos de salida.” (Fernández, V. 2006, P.11) (Ver Figura 1).

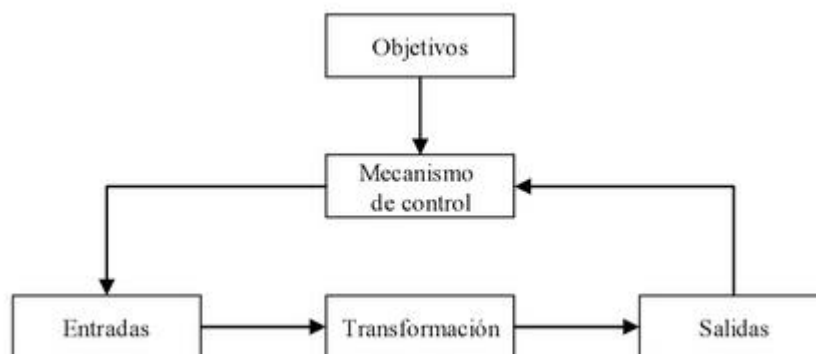


Figura 1. Ejemplo Modelo General de un Sistema de Información

Fuente: (Fernández, V. 2006, P.11) Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelado.

Los cinco bloques anteriores son los que conforman un Sistema de Información y son los que se encuentran relacionados para llevar a cabo el proceso de dicho sistema.

“Otro aspecto destacable de la definición es la manera como se deben almacenar los datos que el sistema de información recopila y genera. Según ésta. Los datos deben almacenarse según las necesidades de los usuarios del sistema” (Fernández, V. 2006, P.14)

El sistema que el investigador implemento en la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, involucra diferentes variables entre ellos Depuración de Documentos, Rotulación de Cajas, Plataforma para localización de

documentos y diferentes variables más que detalladas en próximos capítulos, la implementación permitirá la ejecución del nuevo sistema con eficiencia y brinde beneficios a dicha empresa.

5.2 Beneficios del Sistema de Control de Documentos

“Un beneficio es un provecho o utilidad de las cosas, en este caso del software. Antes de realizar un sistema informático, debe plantearse si los beneficios serán altos y si estos están acordes a los gastos. Los beneficios deben plantearse a largo y a corto plazo, junto al impacto de los mismos” (Molina, R. 2014, P.10)

Actualmente la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, no contaban con un Sistema de Control de Documentos eficiente realizaban el proceso en este Departamento sin ningún plan específico, en dicha empresa se encontraron los siguientes beneficios al implementar un Sistema de Control de Documentos Eficiente:

- Facilita la búsqueda de Documentos en el Departamento de Archivo
- Innovación en el Área de Administración
- Constante Actualización del Contenido del Departamento de Archivo
- Optimización del trabajo a los empleado
- Disminuir la perdida de documentos en el Departamento
- Disponibilidad de Espacio para Almacenar Documentos

5.3 Componentes de un Sistema de Información

Actualmente es necesario contar con un Sistema de Información es sumamente necesario para que una empresa pueda ser competitiva en Guatemala, ya que todas las empresas se encuentran en constante búsqueda de optimizar el proceso de almacenamiento de Documentos para evitar pérdidas económicas y diferentes situaciones que afectan a las empresas, a continuación se detallarán los componentes más importantes con los que debería contar un Sistema de Información:

5.3.1 Usuarios de Sistemas

“Los usuarios de sistemas son aquellas personas que utilizan los Sistemas de información de una forma regular para capturar, introducir, validar, transformar y almacenar datos e información. Entre todos los grupos de individuos que participar en el desarrollo de un sistema de información, los usuarios es el más cuantioso.” (Fernández, V. 2006, P.16)

“Así mismo, los usuarios deben ser considerados como el grupo de individuos más importante en el desarrollo de un sistema de información, ya que será este colectivo el que tendrá que trabajar diariamente sobre él, y el que decidirá si cumple con las necesidades que tiene el negocio. Por tanto, es necesario el compromiso de los usuarios de sistemas para poder identificar de forma correcta los problemas a resolver, las necesidades a cubrir, las oportunidades a conseguir y las restricciones que deberá tener el sistema.” (Fernández, V. 2006, P.16)

En la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, el principal usuario de este Sistema de información sería el encargado del Departamento de Archivo ya proporcionaría la retroalimentación respectiva sobre el rendimiento del sistema y los otros usuarios de todas las áreas de la empresa ya que se dirigen a este departamento para buscar diferentes documentos importantes los cuales utilizan para efectuar diariamente sus labores.

5.3.2 Analista de Sistemas

“Un analista de sistemas es una persona que estudia los problemas y las necesidades de una empresa para determinar cómo podrían combinarse los recursos humanos, los procesos, los datos y la tecnología de la información para obtener mejores en la empresa” (Fernández, V. 2006, P.18)

“Desde sus inicios, se ha considerado a los analistas de sistemas como solventadores de problemas (Martin; 1982): personas capaces de corregir situaciones poco eficientes, así como de anticiparse a problemas que pueden surgir dentro de la organización, o de detectar y aprovechar las oportunidades que surgen a favor de la compañía.” (Fernández, V. 2006, P.18)

El investigador y el Gerente de Administración en la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A son los Analistas de Sistemas, ya que dicho Gerente comunico al investigador las necesidades con las que el Departamento de Archivo contaba y los aspectos negativos que se tenían, el investigador con la Práctica Profesional Supervisada identifico como integrar e implementar un Sistema de Información para corregir los problemas que estaban afectando a dicho departamento y el plan respectivo para solventarlos.

5.4 Normas ISO

“Las normas ISO (Internacional Standard Organization) es la agencia internacional especializada para la estandarización, abarcando actualmente los cuerpos nacionales de los estándares de 91 países. Teniendo como propósito promover el desarrollo de la estandarización y de las actividades relacionadas del mundo para facilitar el intercambio internacional de mercancías y de servicios y para desarrollar la cooperación en la actividad de intelectual, científica, tecnológica y económica.” (Escobar, J. 2004, P.2)

Están normas son utilizadas para mantener estándares de calidad y sobre todo mejorar los sistemas con los que las empresas cuentan o implementar uno nuevo, el investigador relaciono los aspectos más importantes de estas normas para aplicarlos en el Departamento de Archivo en la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A.

5.5 Proceso de Gestión de Calidad

“Cuando referimos en términos generales al proceso de la gestión de calidad, está compuesta por ocho principios los cuales pueden utilizarse como un marco de referencia para guiar a la organización hacia la consecución de la mejora del desempeño.” (Escobar, J. 2004, P.4) (Ver Figura 2).

a) Principio 1	Organización enfocada al cliente
b) Principio 2	Liderazgo
c) Principio 3	Participación del personal
d) Principio 4	Enfoque basado en procesos
e) Principio 5	Enfoque de sistema para la gestión
f) Principio 6	Mejora continua
g) Principio 7	Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
h) Principio 8	Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Figura 2. Los 8 Principios del Proceso Gestión de Calidad

Fuente: (Escobar, J. 2004, P.4) Control de Documentos en una Empresa Industrial según normas ISO 9000-2000.
Tesis de grado, Universidad de San Carlos (USAC).

Actualmente la calidad en los procesos en cada empresa es necesaria ya que la competitividad es un factor clave para ser productivos y eficientes en el mercado, esto nos permite reducir al máximo cualquier tipo de errores en los Sistemas de información y diferentes procesos, según el autor anterior para contar con una gestión de calidad eficiente están involucrados ocho principios los que se detallaran a continuación.

5.5.1 Control de Documentos y Registros

“Para el control sistemático de documentos y registros del sistema de calidad, es llevar un orden de todas las actividades a documentar según lo amerite el sistema de gestión de calidad, tanto de documentos y registros.” (Escobar, J. 2004, P.5)

Este principio es de gran importancia implementarlo en la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, ya que el investigador encontró el Departamento de Archivo en total descontrol ya que no seguían un patrón específico y en los registros ya que no documentan la información que cada área de la empresa lleva a dicho departamento y posteriormente provoca este descontrol.

5.5.2 Competencia Laboral

“Parte en la cual se encuentra el valor humano de la empresa y las capacidades que cada uno de los empleados tiene a todo nivel jerárquico y del cómo pueden sus capacidades laborales a ayudar a la gestión de la calidad.” (Escobar, J. 2004, P.6)

Principio de gran utilidad ya que es necesario crear esta competencia entre los empleados para motivarlos a mejorar su rendimiento y mediante esta competencia determinar al personal que cuenten con mayores ventajas competitivas, las empresas podrán colocar a los empleados en los puestos según su capacidad y contar con eficiencia en cada área

5.5.3 Auditorías Internas

“Proceso sistemático independiente y documentando para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas objetivamente a fin de determinar hasta qué punto los criterios de la gestión se cumplen.” (Escobar, J. 2004, P.6)

Principio necesario para documentar las diferentes acciones que la empresa realiza y demostrar que el Sistema de Información planteado cumple con la gestión de calidad y realizar estas auditorías son necesarias para retroalimentar el Sistema y corregir errores.

5.5.4 Acciones Correctivas y Preventivas

“Son todas aquellas acciones que se toman para enmendar un mal planteamiento de la Gestión de la Calidad y poder darle un seguimiento para evitar futuras correcciones de los documentos emitidos.” (Escobar, J. 2004, P.6)

Principio de gran importancia ya que en la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, no habían identificado la utilidad de enmendar los problemas en el proceso de almacenamiento en el Departamento de Archivo, el investigador realizó acciones correctivas al proceso el cual se detallará en próximos capítulos y las acciones preventivas aquellas con las cuales serán realizadas con el objetivo de que los errores anteriormente no se repitan y sea eficiente el Sistema de Información.

5.5.5 Dotación de Recursos

“Cuando se inicia la gestión de calidad es necesaria la existencia de recursos para poder realizar todas las actividades que conllevan el desarrollo, implementación y mejoras del sistema de calidad.” (Escobar, J. 2004, P.6).

El investigador solicitó recursos al departamento de Administración para poder efectuar la Práctica Profesional Supervisada entre ellos:

- Papel para rotulación de estanterías y Cajas.
- Cajas Nuevas
- Dispositivo Portátil para realizar la Práctica Profesional Supervisada
- Impresora
- Artículos de Librería

5.6 Antecedentes históricos de las empresas industriales en Guatemala con relación a la Documentación de sus Sistemas de Administración

“Las organizaciones de las industrias en Guatemala se han venido desarrollando en el tema de la documentación de una forma improvisada y empírica, sin parámetros definidos por ningún ente que los regule, tanto así que todos los documentos se han realizado bajo perspectivas individuales y bajo situaciones que generan la necesidad misma de realizar un documento el cual raras veces o ninguna se le da continuidad cuando el problema o proceso está superado parcialmente o momentáneamente.” (Escobar, J. 2004, P.26).

“Las empresas, por lo general tendían a documentar lo que les era necesario para trámites jurídicos o legales por lo que no tenían la visión de documentar más allá porque no existía un motivo real o necesario para realizar dichos documentos.” (Escobar, J. 2004, P.26).

El investigador analizando la información anterior determinó la importancia de implementar el Sistema de Información en la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, ya que la importancia de almacenar correctamente los documentos es significativa y gran mayoría de las empresas en Guatemala no la conocen, el investigador en dicho departamento encontró documentos importantes de la empresa, entre ellos “Facturas Crédito, Contado, Patentes, Planillas, Compras, etc.”, que uno o varios documentos se pierdan en cualquier empresa es perjudicial ya que la importancia de los documentos varían según la empresa, por ello el investigador desarrolló el Sistema de control de Información para evitar la pérdida y los errores en esta empresa y diferenciarse sobre las empresas que no le brindan importancia al almacenamiento de los documentos.

5.6.1 Cultura de documentación de actividades en la Industria de Guatemala

“La cultura de documentación de las actividades en la industria de Guatemala, no está bien cimentada, debido a la poca o ninguna necesidad de realizarla ya que este se limita a realizar estudios y sacar pronósticos, conclusiones, recomendaciones dejando todo esto traspapelados y olvidados en muchas ocasiones en formatos sin ninguna

codificación ni almacenaje de los mismos y menos de la información recabada ya que esta solamente sirvió para solucionar un problema emergente.” (Escobar, J. 2004, P.26).

Actualmente la mayoría de las empresas en Guatemala se enfocan en ser competitivos en el mercado en aspectos como ventas, utilidades, posicionamiento y diferentes más, pero se olvidan totalmente de aspectos que parecen insignificantes como la Administración de documentos y los Sistemas de Información, el investigador en la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, encontró en el Departamento de Archivo esta cultura que se menciona en el párrafo anterior e informó a la Empresa como facilitar el trabajo en dicho Departamento y diferenciarse de todas las empresas del Mercado.

5.7 Mejora Continua

“Es la mejora en pequeños pasos o en grandes proyectos estratégicos, en todas las áreas y funciones de las organizaciones, que se efectúa de una forma planificada y sistemática, en un proceso que es continuo en el tiempo y no termina nunca” (Cervera, J. 2002, P.115).

Cada empresa debería contar con esta mejora en todos los procesos y aspectos que utilizan, ya que es necesario realizar cambios que sean necesarios y eliminar los aspectos que no son de utilidad para la empresa y ser eficientes en los procesos. (Ver Figura 3).

5.7.1 Características de la Mejora Continua

- a) *Los directivos*, tienen como misión:
 - Buscar información sobre los problemas e incidencias.
 - Involucrar a las distintas áreas implicadas, en las soluciones y su implantación.
 - Trabajando con la mentalidad de empresa de servicios, donde la flexibilidad y la atención al cliente son primordiales.
 - Realizando un papel más de liderazgo y apoyo que de control; estimulando y motivando a todos los colaboradores.
 - Aportando el apoyo técnico y los recursos necesarios.
- b) *Los colaboradores*, deben participar:
 - Ofreciendo la información de los problemas e incidencias a la dirección de la organización.
 - Involucrándose de forma activa en aplicación de los planes de mejora.
 - Proponiendo continuas propuestas y nuevas sugerencias.
 - Participando y colaborando en los círculos de calidad.
 - Actuando y jugando un papel activo en los grupos de mejora.

Figura 3. Características de la Mejora Continua

Fuente: (Cervera, J. 2002, P.116) La Transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación.

Actualmente es necesario que todas las empresas busquen la mejora continua en sus procesos, para garantizar el rendimiento de la empresa, en la figura 3 se desarrollan las características de la mejora continua e involucra principalmente a directivos y colaboradores, el investigador de la Práctica Profesional Supervisada involucra los diferentes rubros desarrollados en la figura 3 ya que menciona que los directivos deben tener como misión buscar problemas principales y brindar apoyo técnico y los recursos necesarios, entre otros, los colaboradores deben verse involucrados de forma activa y deben participar para garantizar la calidad en el proceso y buscar mejorar el rendimiento del proceso, los diferentes aspectos entre colaboradores y los directivos deben estar coordinados para realizar la mejora continua de manera eficiente.

5.8 Cuatro actividades básicas de un Sistema de Información

5.8.1 Entrada de Información

“La entrada es el proceso mediante el cual el sistema de información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que son proporcionadas en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos.” (Utn, P.05).

La entrada de información a un sistema o una base de datos representan gran importancia, ya que para la empresa Celasa Ingeniería y Equipos S.A en entrada están involucrados los diferentes documentos que la empresa produce con las diferentes acciones como Facturas, Planillas, Compras, etc. La información ingresa al Departamento de Archivo de dicha empresa manualmente directamente por los colaboradores para posteriormente utilizarlos.

5.8.2 Almacenamiento de Información

“El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sesión o proceso anterior” (Utn, P.05).

El almacenamiento es de gran importancia para la empresa Celasa Ingeniería y Equipos S.A, ya que los documentos que son almacenados en el Departamento de Archivo son utilizados por las diferentes áreas de la empresa y es necesario que los diferentes documentos se actualicen constantemente con el objetivo que se encuentren disponibles para que posteriormente sean utilizados por la empresa.

5.8.3 Procesamiento de Información

Es la capacidad del sistema de información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados” (Utn, P.06).

La información que ingresa a un Sistema de Información es procesada con el objetivo de analizar el contenido de la base de datos y así mejorar el rendimiento del Sistema, actualmente el Departamento de Archivo de la empresa Celasa Ingeniería y Equipos S.A utiliza el procesamiento de información para gestionar si la información almacenada es de utilidad y asimismo garantizar el control de los documentos o base de datos.

5.8.4 Salida de Información

“La salida es la capacidad de un Sistema de información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son impresoras, estaciones de trabajo, diskettes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros.” (Utn, P.06).

Actualmente las empresas buscan facilitar el labor de los empleados y aumentar la eficiencia en sus procesos, la salida de información para la empresa Celasa Ingeniería y Equipos S.A es de gran utilidad ya que para el Departamento de archivo sería efectivo aumentar la capacidad de obtener la información almacenada ya que constantemente son utilizados los diferentes documentos por las diferentes áreas de la empresa.

5.9 Tendencias Futuras

“La tecnología de información se usará como parte de la estrategia corporativa, es decir, se incrementará el uso de los sistemas de información que dan ventaja competitiva (sistemas estratégicos). Las empresas de más éxito serán manejadas por personas que sean capaces de desarrollar aplicaciones estratégicas de la tecnología de información de manera creativa.” (Utn, P.21).

Actualmente la innovación continua es necesaria para competir en el mercado y utilizar la tecnología como estrategia corporativa y es necesario que las diferentes utilicen la ventaja competitiva ya que es el factor diferenciador sobre la competencia, el investigador de la Práctica Profesional Supervisada con el Sistema de Control de Documentos busca la reestructuración en el proceso para garantizar el rendimiento del Departamento de Archivo.

“La tecnología será parte del trabajo en equipo de las empresas. Esta tecnología será utilizada para reducir el trabajo, mejorar la calidad, dar mejores servicios a los clientes o para cambiar la forma en que se trabaja.” (Utn, P.21).

Para cada empresa el trabajo en equipo es un elemento necesario ya que la integración del personal permite lograr los objetivos de cada organización, actualmente la tecnología facilita el trabajo de los colaboradores y permite brindar excelente servicio a los clientes y permite mejorar la calidad en todas las áreas de la empresa.

Capítulo seis: Experimentación

El investigador realizó la Práctica Profesional Supervisada en la empresa anteriormente mencionada en el Departamento de Archivo, al iniciar con esta práctica fue presentado con el personal del área de Administración de la empresa y se le asignó el Departamento de Archivo asimismo la Gerente de Administración detalladamente le informo al investigador como se llevaba el proceso en este departamento y sobre todo la importancia de los Documentos que son almacenados en el Departamento de Archivo, en dicho departamento se encontraba asignada una empleada la cual únicamente era responsable de almacenar, recibir y depurar los documentos que le fueran entregados, la experiencia de esta empleada en el departamento fue de gran utilidad para el investigador ya que en el transcurso de la Práctica Profesional Supervisada permitió identificar los aspectos por mejorar del proceso de almacenamiento de los documentos.

Transcurrido un período de la Práctica Profesional Supervisada el investigador identificó los aspectos por mejorar en el Departamento de Archivo, ya que por medio de experiencia en el proceso del Departamento, tomó la decisión de realizar un Sistema de Control de Documentos que optimizará el rendimiento de Tipo de Almacenamiento de Documentos, Rotulación de Cajas y Estanterías, Actualización de Documentos y Depuración, las partes del proceso antes mencionadas fueron combinadas en un Sistema de Control de Documentos que estará detallado a continuación:

6. Sistema de Control de Documentos

6.1 Tipo de Almacenamiento

Anteriormente se almacenaban en el Departamento de Archivo documentos sin ningún orden específico cada área de la empresa llevaba al Departamento las cajas con documentos variados totalmente desordenados y sin especificaciones.

Actualmente el Almacenamiento de los Documentos es por medio de cajas plásticas y son distribuidas en estanterías, cada área de la empresa cuenta con un espacio asignado en estas estanterías para almacenar los diferentes documentos para solucionar el descontrol en el almacenamiento de documentos se informó a las diferentes áreas de la empresa que las diferentes cajas con documentos únicamente serán aceptadas si el contenido de las mismas se encuentra ordenado por fecha, correlativo y especificado el departamento que lo entrega.

Según el investigador Juan Escobar (2004), en su tesis de grado acerca el control sistemático de documentos y registros del sistema de calidad, es necesario llevar un orden de todas las actividades a documentar según lo amerite el sistema de gestión de calidad, el investigador de la Práctica Profesional Supervisada consciente de los beneficios de un sistema de control información solucionó el problema de almacenamiento de documentos que afectaba significativamente al Departamento de Archivo en la empresa Celasa Ingeniería y equipos, S.A. (Ver Anexo 1)

6.2 Rotulación

Anteriormente en el Departamento de Archivo se encontraban rotuladas Cajas con Documentos y Estanterías, el investigador de la Práctica Profesional Supervisada identificó la necesidad de Rotular todas las cajas de las diferentes áreas de la empresa y las estanterías, ya que se encontraban en pésimo estado y el contenido de las cajas difería con el respectivo rotulo.

El investigador de la Práctica Profesional Supervisada diseñó un formato de Rotulación para las Cajas de Documentos con el objetivo de detallar específicamente el contenido de las cajas e información adicional que deberían llevar las mismas como “Contenido, Departamento, Numeración de Caja, Firma de Recibido y Firma de Entrega”, el formato mencionado fue realizado en Microsoft Word y se le fue presentado a la Gerente de Administración en donde brindaba retroalimentación sobre el formato para colocar la información que sería de utilidad para el Departamento y evitar los errores anteriormente realizados.

El investigador realizó la Rotulación de las estanterías, ya que como se mencionó anteriormente el estado de los Rótulos era deficiente. El investigador asignó un color diferente a cada área de la empresa para diferenciarlas y mantener el control de la información, cada rotulo de cada área de la empresa fue impreso en el color respectivo. Actualmente en las estanterías en el Departamento de Archivo cada área de la empresa está totalmente diferenciada y se asignó una codificación de numeración de filas de las estanterías y del área respectiva para facilitar la búsqueda y localizar los documentos que los empleados necesiten utilizar.

Según el investigador Juan Escobar, es necesario contar recursos para poder realizar todas las actividades que conllevan el desarrollo, implementación y mejoras del sistema de calidad, el investigador de la Práctica Profesional Supervisada aprovechó al máximo los Recursos con los que contaba la empresa para brindarle solución al problema de Rotulación en el Departamento de Archivo. (Ver Anexo 2)

6.3 Actualización de Documentos

El Departamento de Archivo en la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A como se ha mencionado anteriormente es el encargado de almacenar todos los documentos importantes de la empresa entre ellos planillas

salariales, facturas, compras, etc. La gerente de Administración de dicha empresa en el transcurso de la Práctica Profesional Supervisada le entregó al investigador una guía en donde se encontraba detallado el lapso de tiempo que los documentos deben estar almacenados y posteriormente cumplido el tiempo de almacenamiento estos documentos deben ser depurados para evitar el desorden en el Departamento y contar con espacio para almacenar documentos recientes.

El investigador al comenzar con la actualización del Departamento de Archivo siguiendo la guía de la empresa, observó que el Departamento se encontraba almacenando Documentos totalmente obsoletos ya que gran parte de estos habían cumplido con el tiempo de almacenamiento y este era el principal motivo del desorden y bajo rendimiento de este Departamento ya que no se contaba con espacio para almacenar los documentos que si eran de utilidad para la empresa, el investigador actualizó el espacio asignado de cada área de la empresa en este Departamento solventando así el problema que se contaba con la actualización de documentos.

Según Escobar, las acciones correctivas y preventivas son acciones que se toman para resolver un mal planteamiento de la Gestión de Calidad y poder darle seguimiento para poder solventarlo en los documentos emitidos (P.6). Según el investigador de la Práctica Profesional Supervisada la definición anterior es aplicable en la actualización de Documentos en el Departamento de Archivo en la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, ya que la actualización de documentos constante cumple con la Gestión de Calidad del Departamento de Archivo y mantiene el control en los documentos almacenados.

6.4 Depuración de Documentos

El investigador de la Práctica Profesional Supervisada para darle seguimiento a “Actualización de Documentos” que se detalló el proceso anteriormente, mencionó que la actualización en el Departamento de Archivo era mediante una guía que indicaba el lapso de tiempo que los documentos debían permanecer almacenados, el investigador realizó la actualización del Departamento de Archivo dejando como resultado gran cantidad de documentos obsoletos y los cuales almacenó en bolsas plásticas que eran proporcionadas por la Empresa Red Ecológica S.A (empresa que se encarga de visitar diferentes empresas y de recibir los documentos para posteriormente reciclarlos y brindar una remuneración económica según sea el volumen de documentos para reciclar). (Ver Anexo 3).

El departamento de archivo en dicha empresa contaba con el vínculo con la empresa Red Ecológica S,A, pero por los diferentes errores que se encontraban en este Departamento, se seguían almacenando gran cantidad de documentos en bolsas y se agregaron las bolsas de documentos a depurar que realizó el investigador de la Práctica Profesional Supervisada,. Posteriormente al actualizar los documentos, se contactó con la empresa Red Ecológica S,A y se asignó un día para que visitaran la empresa para efectuar la respectiva entrega de los documentos a

depurar. La visita de Red Ecológica permitió solventar el problema de la depuración y actualmente el personal encargado del Departamento de Archivo evita sobrepasar con el límite de almacenamiento y constantemente se encuentran en contacto con Red Ecológica S.A para mantener el rendimiento en el Departamento. (Ver Anexo 4).

Según Escobar, las organizaciones de las industrias en Guatemala con respecto a la documentación se ha realizado de forma empírica e improvisada es decir no cuentan con una especificación o normas que deban seguir para almacenar o utilizar los documentos y las empresas en Guatemala brindan la importancia a la documentación únicamente cuando es necesario o sea de utilidad para las mismas (P.26). El investigador de la Práctica Profesional Supervisada identificó la importancia que tiene la correcta documentación en la empresa y comunicó a la empresa la utilidad que tiene brindar importancia a todos los procesos y sobre todo a la documentación.

6.5 Sistema de Control

El investigador de la Práctica Profesional Supervisada creó un Sistema de Control en el Departamento de Archivo, en una hoja de cálculo de Excel realizó una Base de Datos en la cual incluyó el contenido de las cajas de cada área de la empresa, área que pertenece, ubicación de estantería, ubicación de Fila, empleado que recibió la caja y empleado que entrego las cajas, fecha y firma de ambos responsables y le asignó un filtro a cada área de la empresa con el objetivo de seleccionar un área de la empresa y el filtro busca en toda la base de datos solo los que sean del área seleccionada y que el empleado que busque un documento en el Departamento de Archivo tenga específicamente la ubicación en el departamento y reduzca el tiempo de búsqueda.

Según Josep Cervera (2001), la mejora continua se divide en pequeños pasos o en grandes proyectos estratégicos y en todas las áreas y funciones de las organizaciones es necesario desarrollarlas sistemáticamente y es un proceso que no termina, el investigador de la Práctica Profesional Supervisada identifico la importancia de mejorar continuamente el proceso en el Departamento de Archivo y en cada mejora se corrigen o eliminan los errores con los que cuenta una empresa (P.115)

Según Vicenç Fernández Alarcón (2006), los usuarios son aquellas personas que utilizan los Sistemas de Información y buscan validar, transformar y almacenar información entre diferentes factores, el investigador de la Práctica Profesional Supervisada identifico la importancia de los usuarios y los encargados de mantener el rendimiento del Departamento de Archivo por esto con este Sistema de Control de Documentos facilitó el labor de los usuarios y brindo gran utilidad al Sistema (P.16).

Capítulo siete: Conclusiones y Aportes

7.1 Conclusiones

La principal conclusión de este estudio es el rendimiento del Sistema de Control de Documentos implementado en la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S, A, basada en el proceso de este Departamento y las mejoras realizadas en el mismo. El investigador de la Práctica Profesional Supervisada realizó el estudio anterior y con diferentes acciones obtuvo las siguientes conclusiones:

- Un Sistema de Control de Documentos eficiente permite tener de manera ordenada y concisa la información almacenada y permite evitar la pérdida de documentos y diferentes errores en el proceso.
- Por medio del Sistema de Control de Documentos (Base de Datos) es posible facilitar el trabajo de los empleados y sobre todo mejorar su rendimiento.
- Almacenar correctamente los documentos brinda múltiples beneficios para toda la empresa, ya que es posible contar con los documentos actualizados.
- Brindar la respectiva importancia a cada parte de un proceso, ya que cada parte se encuentra enlazada para funcionar y llegar a un objetivo específico.
- El Sistema de Documentos se realizó en una plataforma que será de gran utilidad, ya que la base de datos es manejada por medio de un dispositivo móvil (laptop o Pc) y se utilizan únicamente los recursos necesarios.
- Información precisa, permitirá contar con datos específicos y unificados, evita que los documentos sean almacenados repetidamente y evita almacenar documentos obsoletos, que es de gran beneficio para la empresa.

7.2 Aportes

Esta investigación ha sido basada en los diferentes objetivos planteados al inicio de la misma. Las diferentes aportes fueron respecto a cada objetivo y los cuales serán detallados a continuación:

7.2.1 Objetivo Principal

- **Implementar el Sistema de Control de Documentos en el Departamento de Archivo en la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos S.A:** El investigador de la Práctica Profesional aportó el Sistema de Control de documentos el cual solucionó los diferentes aspectos por mejorar observados por el mismo y

actualmente este proceso se actualiza constantemente y mejoro el rendimiento del Departamento de Archivo.

7.2.2 Objetivos Específicos

- **Mantener la actualización constante del nuevo proceso en el Departamento de Archivo en la empresa:** La actualización constante será realizada por los colaboradores ya que todo el Sistema de control de Documentos está relacionado y los colaboradores actualizan constantemente el Sistema ya que los diferentes documentos sufren diferentes cambios y son registrados en la base de datos para mantener el rendimiento.
- **Facilitar el trabajo de los empleados, implementando el Sistema de control en el Departamento de Archivo:** El investigador facilitó el trabajo de los empleados, ya que con el Sistema implementado reduce el tiempo de búsqueda de documentos almacenados y mejoró el rendimiento del Departamento de Archivo.
- **Evitar la pérdida y duplicación de documentos en el departamento de Archivo en la Empresa:** El investigador por medio del almacenamiento de documentos realizó la distribución de los documentos con respecto al área respectiva y evita la pérdida y duplicación, ya que los documentos almacenados son recientes.
- **Mantener la Eficiencia en el Departamento de Archivo en la Empresa:** El investigador aportó un Sistema totalmente eficiente ya que solvento todos los aspectos por mejorar que tenía el Departamento de Archivo así mismo la facilidad de uso.

Bibliografía

1. Alarcón, V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelado*. Barcelona: EDICIONS UPC
2. Nava, V. y Jiménez, A. (2002). *ISO 9000: 2000 Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continúa*. México D.F: Noriega Editores
3. Escobar, J. (2004). *Control de Documentos en una Empresa Industrial según normas ISO 9000-2000*. Tesis de grado, Universidad de San Carlos (USAC), Guatemala.
4. Cervera, José. (2002). *La Transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
5. *Los Sistemas de Información*, UTN, Argentina.

Anexos

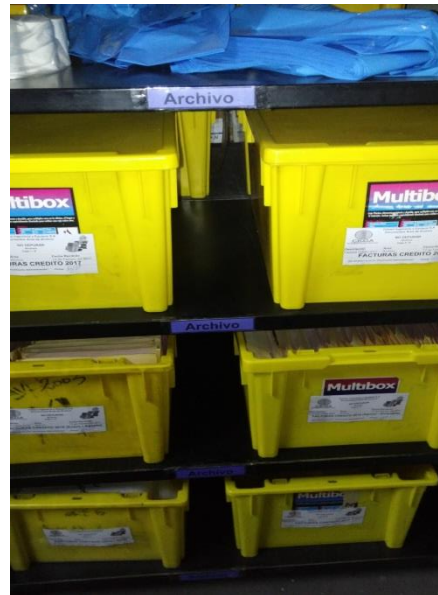
Anexo 1

Ejemplificación sobre tipo de almacenamiento sobre el almacenamiento actual del Departamento de Archivo de la Empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, la diferente información es almacenada por medio de cajas plásticas y son distribuidas en estanterías.



Anexo 2

Ejemplificación de la Rotulación actual de las diferentes cajas y estanterías en el Departamento de Archivo en la empresa Celasa Ingeniería y Equipos, S.A, las cuales se realizaron a beneficio de dicho departamento.



Anexo 3

Ejemplificación de Depuración de Documentos, el resultado de los diferentes documentos inservibles en el departamento de archivo de la empresa Celasa Ingeniería y Equipos S.A.



Anexo 4

Ejemplificación de depuración de documentos, se realizó el contacto con la empresa Red Ecológica S.A, los cuales visitaron la empresa Celasa Ingeniería y Equipo para realizar la depuración de documentos y asimismo obtener la remuneración económica.

