



Investigación

Evaluación del área de tecnología de la información y comunicación para lograr una mejora en la sección administrativa

David Noé Morales de la Cruz¹

Centro Universitario del Sur / USAC

Resumen

En el artículo se evalúa el servicio que se lleva a cabo en el área de Tecnología de la Información y Comunicación, para determinar oportunidades de mejora, aportando soluciones que permitan la satisfacción de los usuarios. Identificar actividades que representen debilidades en calidad y tiempo de solución, relacionada con las operaciones que realiza la sección administrativa, con la finalidad de promover la descentralización de procesos para garantizar la óptima obtención de servicios relacionados con tecnología de información, a través de asegurar la continuidad de los procesos. A través del estudio realizado se estableció que el área de Tecnología de Información y Comunicación en la sección administrativa requiere de una acción que puede propiciar la reducción del riesgo en las gestiones y puede repercutir en la calidad de la información, presentación de resultados y lentitud de procesos. Se propone un plan de soporte técnico para la adecuada y oportuna respuesta a las necesidades de la operación en la sección administrativa y diseño adecuado de formatos para proporcionar información solicitada por usuarios.

Palabras clave

Información, soporte, sección administrativa, tecnología, usuarios, control.

1. Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría. Candidato a Maestro en Gerencia de Empresas Agroindustriales

Abstract

The article evaluates the service that is carried out in the Information and Communication Technology area, to determine opportunities for improvement, providing solutions that allow user satisfaction. Identify activities that represent weaknesses in quality and solution time, related to the operations carried out by the administrative section, in order to promote the decentralization of processes to guarantee the optimal obtaining of services related to information technology, through ensuring continuity of the processes. Through the study carried out, it was established that the Information and Communication Technology area in the administrative section requires an action that can promote risk reduction in the procedures and can affect the quality of the information, presentation of results and slowness of processes. A technical support plan is proposed for the adequate and timely response to the needs of the operation in the administrative section and a adequate design of formats to provide information requested by users.

Keywords

Information, medium, administrative section, technology, users; control.

Introducción

La información en procesos empresariales, a nivel nacional e internacional, es fundamental debido a que contribuye a llevar controles automatizados, que permiten detectar pérdidas de tiempo y elevar el nivel de desempeño en las organizaciones. Ese es el caso del área objeto de estudio en esta investigación, en una empresa de alimentos para animales, donde el auditor desempeña una participación fundamental en el manejo de la tecnología de información, por medio del rol principal en la evaluación, diseño, implementación y conocimiento de controles establecidos, generales y de aplicación, a través de la administración, separación de responsabilidades, desarrollo de sistemas, seguridad física y línea (virtual), respaldo y planeación de contingencia y controles de *hardware* (componentes físicos de computadoras). Por lo tanto, se debe evaluar el impacto que tiene en los usuarios.

Fortalecer en mayor grado los tipos de apoyo existentes en la actualidad, a través de la evaluación, soporte y descentralización de acciones relacionadas con el tema de tecnología de información, aprovechar la segregación de funciones, así como el seguimiento personalizado e inmediato a situaciones desfavorables que pudieran presentar los usuarios, tales son algunos de los aspectos investigados.

Como aporte teórico, Osorio (2016) afirma que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden contribuir a tener avances significativos en muchos sectores; sin embargo, la evolución y adopción de las TIC plantearán diferentes desafíos, ya que su empleo requiere de nuevas habilidades y destrezas, por lo que todos los actores tendrán en algún momento que capacitarse en su uso, con todo lo que esto implica.

Uno de los aspectos que se considera esencial a este tránsito entre conocimiento y sociedad es la tecnología, a través de generar oportunidades de cambio y adaptación a desafíos que se presenten en los procesos que se lleven a cabo. Chaparro (2001) identifica la convergencia en tres áreas tecnológicas que han llevado a transformar las

sociedades contemporáneas: 1) informática, 2) telecomunicación, y 3) procesamiento de datos, cuyas aplicaciones en las ciencias han generado cambios en la sociedad contemporánea.

A través de la investigación se determinó que utilizando las TIC, se debe desarrollar una sección de soporte técnico, para realizar un mejor control de la información y atención al usuario. Eso permitirá evitar la carencia de información y lograr que existan datos concretos y una buena administración de los recursos disponibles, lo que beneficiará al buen desempeño de la organización.

Fundamentos

La industria contribuye a la transformación de materias primas en productos elaborados o semielaborados, lo que implica realizar gestiones de control y procesos apropiados. Para Erazo (1970) la industria es "una actividad económica transformativa de las materias primas, orgánicas e inorgánicas, proporcionadas por la agricultura, la ganadería, la minería, la piscicultura, la silvicultura y cualesquiera otras actividades económicas denominadas primarias" (p.18). Las actividades industriales son fundamentales

por las diligencias que se realizan dentro de su entorno, debido a que permiten la producción de artículos intermedios que deben ser sometidos a procesos para convertirse en bienes terminados destinados, principalmente, al consumo.

Para maximizar los procesos administrativos de la información es importante contar con herramientas básicas dentro de la organización empresarial; según Sanabria (2015) las tecnologías de la información y la comunicación tienen la capacidad de

ajustar el producto a la demanda, el perfeccionamiento de la calidad del producto, estrechar la correlación con los clientes y proveedores, mejora en los términos de ejecución o entrega, y la reproducción de nuevos negocios, entre otros. Además facilitan las actividades de la empresa; por lo tanto, las empresas que no adoptan las TIC tienden a quedarse rezagadas, ya que éstas son un elemento clave para salir adelante en el entorno competitivo en el que se desenvuelven actualmente las organizaciones.

Lo anterior es importante debido a que permite realizar gestiones

que ahorran tiempo y mejoran el desempeño de la organización relacionada con la administración de la información.

Para Robbins y Coulter (2005) es importante conocer la "administración y coordinación de las actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas" (p.7). A través de la administración es posible realizar una gestión de actividades de manera coordinada, para lograr una función adecuada dentro del entorno de la organización.

Según Ayala y Gonzales (2015) las TIC

son cada vez más usadas para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas. Gracias a ellas, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios, entre los que cabe mencionar la mejora de sus operaciones, llegada a una mayor cantidad de clientes, la optimización de sus recursos, la apertura a nuevos mercados, un conocimiento más profundo acerca de las necesidades de la clientela para brindarles un servicio de mejor calidad y una comunicación más fluida,

no sólo con sus empleados sino también con sus clientes y proveedores. Las TIC permiten lograr aumentar considerablemente su eficiencia (p.50)

La tecnología de la información es fundamental para realizar un control adecuado de datos relacionados principalmente con la automatización de la información, para brindar un mejor servicio a los usuarios cuando sea requerida, lo que contribuirá a realizar una comunicación eficaz.

Metodología

Recolección de datos y población analizada

A continuación se describen los datos obtenidos a través de la investigación realizada, para tener una visión general del tema relacionado con el análisis del área de tecnología de la información, con el fin de lograr la mejora constante en las acciones administrativas en la empresa guatemalteca estudiada. La investigación realizada tiene la característica de ser no experimental, con enfoque cualitativo y alcance descriptivo.

Para la recopilación de datos se aplicaron entrevistas estructuradas, dirigidas a quienes ocupan los siguientes puestos de trabajo: jefatura, supervisión y asistencias que realizan funciones en la sección administrativa de inventarios de materia prima. Las entrevistas permitieron notar la oportunidad de mejorar el servicio de soporte técnico, también conocer la problemática actual, además de evidenciar la necesidad de mejorar el servicio del área de tecnología de la información.

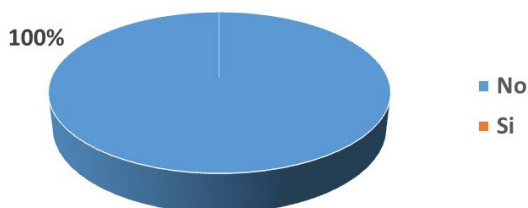
Asimismo, se aplicó el método científico por medio de las siguientes fases: indagadora, demostrativa y expositiva, lo que permitió la realización de una evaluación e interpretación de la información obtenida en la investigación. Se empleó un censo del total de la población, que fue de 12 colaboradores, durante el primer semestre del año 2017.

Presentación y análisis de resultados

A continuación, se presentan los gráficos y el análisis interpretativo de la información obtenido con relación a la situación actual del área objeto de estudio.

Gráfico 1

Existen formatos adecuados para realizar reportes electrónicos



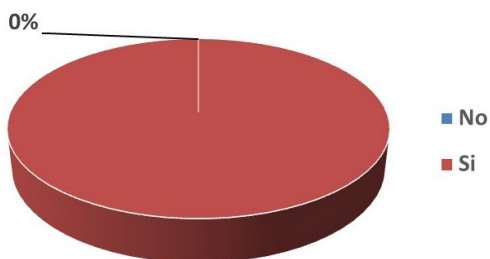
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta 2017.

Según la información proporcionada por los colaboradores, los reportes del sistema actual en la sección administrativa de inventarios carecen de formatos adecuados que faciliten la interpretación y análisis. Esto se traduce en la lentitud en las operaciones de validación y

cuadre de información, falta de óptimo aprovechamiento de recurso tecnológicos disponibles y duplicidad de esfuerzos en la realización de actividades. Aspectos que limitan el desarrollo eficiente de las gestiones llevadas a cabo dentro de la unidad objeto de estudio.

Gráfico 2

Considera que existe duplicidad en el llenado de solicitudes



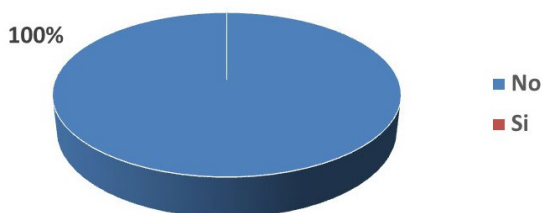
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta 2017.

Como puede verse en el gráfico anterior, los colaboradores en su totalidad indicaron que el usuario, por desconocimiento, completa hasta un total de tres solicitudes, sin obtener respuesta debido a que el formulario que existe carece

de actualización. Lo que implica retraso de solución al requerimiento presentado, registro no oportuno de información, pérdida de tiempo, acumulación de trabajo e insatisfacción del cliente interno y externo.

Gráfico 3

¿Existe una unidad de soporte en implementación y estabilización de nuevo software?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta 2017.

En el gráfico se aprecia que los colaboradores manifestaron que carecen de una unidad que proporcione soporte físico, durante el período de estabilización del nuevo software (SAP). Lo que representa un riesgo y provoca estancamiento de la operación, por la complejidad de seguridad de la nueva plataforma informática, gastos en consultoría, por operaciones inadecuadas, al no contar con el soporte oportuno, dado que el nuevo *software*, posee restriccio-

nes en cuanto a programación, además de registros inoportunos e información no actualizada. Lo que limita el funcionamiento idóneo de la unidad objeto de estudio.

Recomendaciones

Solicitar la actualización de formatos funcionales, para poder realizar reportes electrónicos y exportación de archivos, además de aprovechar los recursos disponibles para el buen funcio-

namiento de la unidad objeto de estudio, con el propósito de evitar procesos tardíos.

Que los directivos gestionen con el área de TIC jornadas físicas y/o virtuales, que expliquen las actualizaciones y eliminación de formatos obsoletos, requisitos, gestores de autorización y aspectos a considerar, para realizar requerimientos de orden informático y evitar duplicidad de información.

Se sugiere la creación e implementación de una sección de soporte, que brinde asistencia en aspectos de informática, cuyo establecimiento sea permanente en el centro principal de producción, brindando apoyo a las distintas solicitudes de servicios.

Propuesta

En la propuesta se elaboraron los procedimientos para la sección de soporte técnico, con el fin de eliminar la duplicidad de solicitudes de información y lograr el soporte a la unidad de TIV, ubicada en el departamento de Escuintla, por medio de:

Identificación y descripción del programa

Nombre: "Plan de implementación de la sección de soporte técnico

para maximizar el funcionamiento del área de Tecnología de la Información y la Comunicación".

Presentado a los directivos de la empresa de alimentos para animales, con la finalidad de mejorar las gestiones y evitar inconvenientes en el desarrollo de las actividades laborales de la empresa.

Responsable: Jefe del área de Tecnología de la Información y la Comunicación.

Objetivos del Programa de capacitación operativa

Contribuir, a través de la creación de la sección de Soporte Técnico, a maximizar el funcionamiento del área de Tecnología de la Información y la Comunicación, a realizar las actividades laborales con mayor eficiencia.

Implementar procedimientos operativos para la actualización de formatos funcionales, soporte técnico y exportación de archivos con información periódica, para lograr las metas de la unidad objeto de estudio.

Fortalecer los procesos y gestiones operativas por medio de implementación procedimiento propuesto en el plan de implementación de

la sección de Soporte Técnico, para maximizar el funcionamiento del área de Tecnología de la Información y la Comunicación.

Metodología de las actividades

La metodología que contiene el Plan de implementación de la sección de Soporte Técnico para maximizar el funcionamiento del área de Tecnología de la Información y la Comunicación es la siguiente:

Dentro de los elementos principales de las actividades de la propuesta están:

Fase 1. Simplificación de procesos para atención de solicitudes.

Fase 2. Análisis del proyecto.

Fase 3. Descentralización del equipo de soporte por medio de una sección en centro productivo.

Fase 4. Recurso humano.

Fase 5. Infraestructura de una sección de soporte técnico.

Fase 6. Costo de equipo para la implementación de la sección de soporte técnico.

Fase 7. Ubicación física de la oficina de la sección de soporte técnico.

Fase 8. Estructura organizacional de la sección de soporte técnico.

Fase 9. Organigrama propuesto para la sección de soporte técnico en el departamento de tecnología de la información.

Fase 10. Beneficios para el área de Tecnología de la Información y la Comunicación.

Fase 11. Riesgos y beneficios en el servicio de soporte.

Fase 12. Matriz estratégica de gestiones y aprobaciones administrativas y de TIC.

Referencias bibliográficas

- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). Tecnología de la información y la Comunicación. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Chaparro, F. (2001). "Conocimiento, aprendizaje y capital social como motor de desarrollo". En *Ciencia da Informação*. 30(1), 19-31. doi: 10.1590/S0100-19652001000100004.

- Erazo, J. (1970). *El desarrollo de la industria textil en el Occidente de Guatemala*. Tesis de Grado. Universidad de San Carlos de Guatemala / Facultad de Ciencias Económicas.
- Gómez, V. (2014). *Evaluación de la seguridad de la información*. Medellín, Colombia: Institución Universitaria Pascual Bravo.
- Osorio, M. (2016) *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Avances retos y desafíos en la transformación educativa*. México: Amapsi Editorial.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2005) *Administración*. México: Pearson Educación.
- Sanabria, T. E. (2015) *Las TIC y el desarrollo organizacional: necesidades y elementos de juicio para la implantación de las TIC como medio de apoyo a la generación de conocimiento y formación*. Colombia: Escuela Colombiana de Carreras Industriales.