UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TRANSPORTE Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

OPTIMIZAR EL PROCESO DE INGRESO, ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS FUNCIONARIOS DE LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA GERENCIA REGIONAL DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES DEL SERVICIO INTEGRADO DE ADMINISTRACIÒN ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT)

Informe de Pasantía presentado ante la Ilustre Universidad Simón Bolívar, como requisito para optar al Título de Técnico Superior Universitario en Organización Empresarial

Autor: Titus Arcia Alvarado
Carnet: 06 1212
C.I.: 16.812.164

Tutor Académico: Marlin Salvatierra

Sartenejas, Julio 2009

APROBACIÓN DEL JURADO

Informe de pasantía presentado ante la Universidad Simón Bolívar, como requisito para la aprobación de la asignatura PD-3608 Cursos en Cooperación con la Empresa

Obtuvo la calificación de 20. puntos por el jurado conformado por:

Tutor Académico
Prof. Marlin Salvatierra

Jurado
Prof. Macringer Omaña

Tutor Profesional
Crisalida Rojas

DEDICATORIA

A mi abuela, que fue mi segunda madre, y no pudo estar conmigo al final del camino, pero se que estará acompañándome siempre y en todo lugar.

A mi madre y a mi padre por apoyarme en todo momento, y estar siempre vigilando que mis pasos fueran por el camino correcto.

A Jorge Luis Contreras Méndez, que se fue muy inesperadamente de esta vida, pero me dejó un ejemplo de amistad, superación, lucha y perseverancia. Espero que Dios lo acoja en sus brazos.

RECONOCIMIENTO

A mis abuelos por darme la familia que me ha apoyado en todo momento y que me ha ayudado a superar aquellos días tan difíciles.

A mis amigas (os) por estar allí cada vez que he necesitado una palabra de aliento.

A la Universidad Simón Bolívar y a todos mis profesores por haberme formado académicamente.

A la profesora Marlin Salvatierra por ayudarme y comprenderme durante este trayecto.

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TRANSPORTE Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

OPTIMIZAR EL PROCESO DE INGRESO, ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS FUNCIONARIOS MEDIANTE EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE NÓMINA DE LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA GERENCIA REGIONAL DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES DEL SERVICIO INTEGRADO DE ADMINISTRACIÒN ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT)

Autor: Arcia, Titus
Tutor Académico: Marlin Salvatierra
Fecha: Julio 2009

RESUMEN

El presente informe de pasantía tiene como finalidad plasmarse como informe final del curso de cooperación realizado en la empresa que lleva como nombre: Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). A pesar de su larga trayectoria, su adaptación a los cambios tecnológicos en cuanto al manejo de información de nómina, no ha sido la más propicia. Mediante la utilización de instrumentos de recolección de datos, tales como, la observación directa, la entrevista y la encuesta, se detectaron una serie de fallas que corresponden específicamente a la calidad del proceso de información que es de suma importancia para los empleados y para el SENIAT como Organización. Los criterios metodológicos que definieron la preparación de este informe fueron la de diseño no experimental, y la investigación de campo en la modalidad de proyecto factible y de nivel proyectivo. Finalmente se proponen soluciones orientadas a los diagnósticos obtenidos, que permiten el mejoramiento de la calidad del servicio en el proceso de atención al cliente espontáneo de la empresa, cumpliendo con el propósito establecido en el objetivo general del presente informe.

Palabras Claves: Información, Organización, Nómina, Atención, Funcionarios.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Ó TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	V
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I - MARCO REFERENCIAL	3
1.1. MARCO INSTITUCIONAL	3
1.1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN	3
1.1.2. MISIÓN	4
1.1.3. VISIÓN	4
1.1.4. VALORES	5
1.1.5. FUNCIONES Y POTESTADES DEL SENIAT	6
1.2. MARCO LEGAL	11
1.3. DIÁGNOSTICO	11
1.3.1. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	11
1.3.2. ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	14
CAPÍTULO II - EL PROBLEMA	16
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
2.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
2.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	19
2.5. ALCANCE	19
2.6. LIMITACIONES	20
CAPÍTULO III - FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
3.1. FORMULACIÓN TEÓRICA	23
3.2.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN	23
3.2.2. ACCIONES BÁSICAS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN	24
3.2.2.1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN (MIS)	25
3.2.2.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN SOPORTE	25
3.2.2.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA EJECUTIVOS (*EIS)*	26
3.2.2.4. CONTROL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	28
CAPITULO IV - MARCO METODOLÓGICO	31
4.1. DISEÑO, TIPO, NIVEL Y MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	31
4.2. ESTUDIO CUANTITATIVO	33
4.2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA	33
4.2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
CAPÍTULO V - PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	37
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	55
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	59

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de los Criterios - Elementos Relacionados con los Procesos de la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT 35
Cuadro 2. Operacionalización de los Criterios Satisfacción de los funcionarios de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT 36
Cuadro 3. Cronograma de Actividades del Pasante 37
Cuadro 4. Elementos que conforman el Diagrama de flujo de datos 43
Nivel 1 (Proceso). 44
Cuadro 5. Elementos que conforman el Diagrama de flujo de datos Nivel 1 (Flujos). 45
Cuadro 6. Elementos que conforman el Diagrama de flujo de dato 46
Nivel 1 (Almacenamiento). 51
Cuadro 7. Hoja de Verificación del Sistema de Nómina de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT. 52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Flujo de Datos Nivel 0. 41

Figura 2. Diagrama de Flujo de Datos Nivel 2. 42

INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos más importantes que se debe tomar en cuenta para mantener elevados índices de competitividad es precisamente el desarrollo y la utilización efectiva de la tecnología de la información.

En la actualidad, para muchas organizaciones, los sistemas de información basados en computadoras son el corazón de las actividades cotidianas y objeto de gran consideración en la toma de decisiones. Las organizaciones consideran con mucho cuidado las capacidades de sus sistemas de información cuando deciden ingresar o no en nuevos mercados o cuando planean la respuesta que darán a su competencia. Sin ayuda automatizada, las dependencias gubernamentales tendrían que hacer un alto ante el volumen de trabajo, las bolsas tendrían que pararse, y así, muchas otras grandes organizaciones, abrumados ante tantos datos.

El desarrollo de sistemas de información involucra tanto a los analistas de sistemas (nosotros) como a todos aquellos que harán uso de las aplicaciones que se desarrollen, es decir, los usuarios finales.

En este informe se estudiarán cada una de las actividades asociadas con el desarrollo de sistemas de información automatizados. Se identificarán y documentarán los requerimientos del Sistema de Nómina que permite controlar y registrar los movimientos de las divisiones de: Despacho, Administración, Asistencia, Tramitaciones, Fiscalización, Sumario, Recaudación, Jurídico y Minas, respectivamente de la G.R.T.I.C.E.R.C., del SENIAT, empresa con grandes expectativas de crecimiento y con más de 16 años de actividades en el área tributaria y aduanera en Venezuela, para así, a partir de ésta información desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos y necesidades de la organización con el apoyo de los directivos, de los profesores y de la bibliografía consultada.

A su vez, se realza la importancia de entrevistar a los funcionarios que se encuentran insatisfechos con el proceso de atención, ingreso y registro, de manera que se puedan detectar las posibilidades de mejora en función a quejas y reclamos orientadas al mejoramiento del servicio y en aumentar la satisfacción del funcionario. Todas estas propuestas implicaron una serie de cambios en el procedimiento de atención al funcionario.

A pesar de los 16 años que el SENIAT ha estado presente en el espacio venezolano, su adaptación a los nuevos conceptos de administración y conciliaciones tecnológicas no ha sido la más idónea al menos en la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales de la Región-. En la actualidad, existen diversos avances tecnológicos que facilitan el mejoramiento de los procedimientos, que contribuyen a fijar una posición sólida en su ámbito.

El estudio se desglosa en cinco (5) capítulos. Primeramente se encuentra el Capítulo I denominado Marco Referencial, que trata sobre el marco legal e institucional de la empresa, así como la descripción de los procedimientos actuales y de los diagnósticos de aspectos mejorables para estos. Seguidamente, se presenta el Capitulo II denominado Problema, que como su nombre lo indica, concierne al planteamiento y formulación de los problemas a mejorar, que sustentan los objetivos de la investigación. En el tercer Capítulo, se tiene el Marco Teórico que representa las bases que fundamentan el estudio. Seguidamente, el Marco Metodológico que delimita los criterios metodológicos que guiaron la preparación de esta investigación; y por último el Capítulo V denominado Presentación y Análisis de los Resultados donde se exponen las soluciones propuestas derivadas de los diagnóstico.

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. Marco Institucional

1.1.1. Reseña histórica de la Institución

El 21 de Mayo de 1993, mediante Decreto Presidencial 2.937, según Gaceta Oficial Nº 35.216 se creó un organismo denominado Aduanas de Venezuela Servicio Autónomo o AVSA, el cual fue objeto de fusión con la División del Valor, esto con la finalidad de conseguir un cambio, que ayudara al país a salir del déficit fiscal.

Existían dos (2) grandes direcciones Generales, pertenecientes al Ministerio de Hacienda (actualmente el Ministerio de Finanzas), la Dirección General Sectorial de Rentas, la cual junto a sus tres direcciones de línea, Dirección de las Rentas Internas, Dirección Jurídica Impositiva y Dirección de Control Fiscal, constituían el Nivel Normativo. Luego existía el Nivel Operativo, que estaba constituido por nueve (9) administraciones Regionales de Hacienda, las cuales se denominan actualmente Gerencias Regionales de Tributos Internos.

Posteriormente, el 23 de marzo de 1994, se crea el Servicio de Administración Tributaria (SENAT), como servicio autónomo sin personalidad jurídica, según Gaceta Oficial Nº 35.427 del 23 de marzo de 1994. Esta dependencia sustituye a la Dirección Sectorial de Rentas del Ministerio de Haciendas.

El 10 de Agosto de 1994, se fusionan Aduanas de Venezuela, Servicio Autónomo (AVSA) y el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENAT) para dar paso a la creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria

(SENIAT), Según Decreto Presidencial Nº 310, de fecha 10 de agosto de 1994, publicada en la Gaceta Oficial Nº 35.525 de fecha 10 de agosto de 1994.

El 1º de Julio de 1994, entró en vigencia la Reforma Tributaria instrumentada por el Ejecutivo Nacional con fundamento de la Ley Habilitante de fecha 14 de abril de 1994, publicada en Gaceta Oficial Nº 35.442 del 18 de abril de 1994. El proceso de fusión concebido como un proyecto de modernización orientado hacia un gran servicio de información con objetivos de incrementar la recaudación, actualizar la estructura tributaria, para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los contribuyentes.

Este nuevo Servicio responde a la fusión y reestructuración que en conformidad con el Artículo 226 del Código Orgánico Tributario, se propone el Ministerio de Hacienda a objeto de cumplir con la administración eficiente de los ingresos tributarios nacionales, no solo de los tributos internos, sino también de los tributos aduaneros que hasta ese momento estaban siendo administrados por Aduanas de Venezuela Servicio Autónomo o AVSA.

Para formar el Servicio, es decir establecimiento de la Organización, atribuciones y funciones, el Ministerio de Hacienda publica la Resolución Nº 32 con fecha 24 de marzo de 1995, que establece el Reglamento Interno del SENIAT. Esta Resolución es publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 36.863, de fecha cinco de enero del 2000, se determina que el nombre en lo sucesivo será Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, conservando las mismas siglas (SENIAT). El SENIAT desarrollará sus funciones a través de un nivel central o normativo y un nivel operativo regionalizado.

1.1.2. Naturaleza Jurídica del SENIAT

En concordancia con la Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, publicada en la Gaceta Oficial Nº 37.320 de fecha 8 de noviembre de 2001, el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) es un servicio autónomo sin personalidad jurídica, con autonomía funcional, técnica y financiera, adscrito al Ministerio de Finanzas. Constituye un órgano de ejecución de la Administración

tributaria nacional, al cual le corresponde la aplicación de la legislación aduanera y tributaria nacional, al cual le corresponde la aplicación de la legislación aduanera y tributaria nacional, así como, el ejercicio, gestión y desarrollo de las competencias relativas a la ejecución integrada da las políticas aduaneras y tributarias fijadas por el ejecutivo Nacional.

1.1.3. Misión

Recaudar con niveles óptimos los tributos nacionales, a través de un sistema integral de administración tributaria moderno, eficiente, equitativo y confiable, bajo los principios de legalidad y respeto al contribuyente.

1.1.4. Visión

Ser una institución modelo para el proceso de transformación del Estado Venezolano, de sólido prestigio, confianza y credibilidad nacional e internacional, en virtud de su gestión transparente, sus elevados niveles de productividad, la excelencia de sus sistemas y de su información, el profesionalismo y sentido de compromiso de sus recursos humanos, la alta calidad en la atención y respeto a los contribuyentes, y también por su contribución a que Venezuela alcance un desarrollo sustentable con una economía competitiva y solidaria.

1.1.5. Valores corporativos del SENIAT

Lealtad: Asumir el trabajo con fidelidad ante la Institución y a los principios que ella representa.

Integridad: Obrar con estima y respeto por uno mismo y los demás, con apego a las normas sociales y morales.

Honestidad: Integridad de la persona ante la defensa de los intereses institucionales, respeto de los valores del hombre y fortalecimiento de su conducta moral y social ante lo público.

Respeto: Consideración y buen trato hacia los demás como imperativos fundamentales en las relaciones de trabajo.

Responsabilidad: Asumir el cumplimiento de las actividades inherentes a las distintas funciones de manera eficaz y eficiente, como base para el compromiso cotidiano en el trabajo.

Excelencia: El trabajo realizado será reconocido por su calidad superior, como expresión de la exigencia institucional y el mérito de los funcionarios.

Sentido de Pertenencia: Identificación plena con la filosofía y misión institucional, y con los valores de nuestra nación convencidos de que la labor realizada forja a la institución como pilar básico de Venezuela, y refleja afecto de sus miembros hacia ella y el país.

1.1.5. Funciones y potestades del SENIAT

- Administrar el sistema de tributos de las competencias del poder público Nacional, en concordancia con la política definida por el Ejecutivo Nacional, en concordancia con la política definida por el Ejecutivo Nacional.

- Administrar el sistema aduanero, en concordancia con las políticas definidas por el Ejecutivo Nacional.

- Elaborar propuestas para la definición de las políticas tributarias y aduaneras, evaluar su incidencia en el comercio exterior y proponer las directrices para su ejecución.

- Emitir criterio técnico sobre las implicaciones tributarias y aduaneras de las propuestas legales o reglamentarias que se presenten.

- Recaudar los tributos de la competencia del Poder Público Nacional y sus respectivos accesorios; así como cualquier otro tributo cuya recaudación le sea asignada por ley o convenio especial.

- Ejercer las funciones de control, inspección y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones tributarias, de conformidad con el ordenamiento jurídico tributario.

- Determinar y verificar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y tributaras y sus accesorios.

- Definir y ejecutar las políticas administrativas tendente a reducir los márgenes de evasión fiscal y. en especial, prevenir, investigar y sancionar administrativamente los ilícitos aduaneros y tributarios.

- Ejercer las facultades de la revisión de los actos emanados del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

- Conocer, sustanciar y decidir los recursos administrativos impuestos contra los actos dictados por el SENIAT, de conformidad con el ordenamiento jurídico.

- Evacuar las consultas sometidas a su consideración en materias de su competencia.

- Ejercer en cualquier instancia la representación judicial y extrajudicial de los intereses de la República, previa sustitución otorgada por el Procurador o Procuradora General de la República a los funcionarios adscritos al SENIAT en causas tales como:

a. Cobro judicial y extrajudicial;

b. Solicitud de decreto de medidas cautelares;

c. Acciones de amparo tributario y constitucional, para sostener y defender los derechos e intereses de los órganos de la Administración Aduanera y Tributaria;

d. Las que cursen por ante tribunales con competencia ordinaria y contenciosa administrativa;

e. Procedimiento de herencias yacentes; y

f. Cualesquiera otras que cursen por ante los demás tribunales competentes.

- Tramitar y autorizar los reintegros y devoluciones establecidos en la normativa aduanera y tributaria.

- Tramitar, autorizar o instrumentar los incentivos y beneficios fiscales establecidos en la normativa aduanera y tributaria.

- Sistematizar, divulgar y mantener actualizada la información sobre la legislación, jurisprudencia y doctrina, así como las estadísticas relacionadas como las materias de su competencia.

- Asegurar la correcta interpretación y aplicación de las normas y procedimientos relativos a las funciones aduaneras y tributarias del Poder Público Nacional.

- Llevar los registros, promover, coordinar y controlar la inscripción de los sujetos pasivos de la relación jurídica tributaria y aduanera.

- Diseñar, administrar, supervisar y controlar los regímenes ordinarios y especiales de la tributación nacional.

- Participar, con los organismos responsables de las relaciones internacionales y comerciales de la República, en la formulación y aplicación de la política tributaria y de comercio exterior que ese establezca en los tratados, convenios o acuerdos internacionales; en la formulación y aplicación de los instrumentos legales y decisiones derivadas de dichos compromisos.

- Participar, en coordinación con el Ministerio de Finanzas y los organismos responsables de las relaciones internacionales y comerciales de la República, en las negociaciones y formulación de los proyectos de convenios y tratados internacionales relacionados con la materia tributaria y aduanera.

- Supervisar y controlar en ejercicio de la potestad aduanera los servicios aduaneros en puertos, aeropuertos, muelles, embarcaderos, zonas inmediatas o adyacentes a la frontera, zona de libre comercio y en las demás áreas, dependencias y edificaciones habilitadas para la realización de las operaciones aduaneras y accesorias.

- Ejercer las funciones de control y resguardo aduanero en el transporte acuático, aéreo, terrestre y ferroviario; en los sistemas de transporte combinado o multimodal, cargas consolidadas y en otros medios de carga y transporte.

- Crear, diseñar, administrar y dirigir los servicios que el SENIAT requiera en ejercicio del resguardo tributario y aduanero.

- Disponer lo relativo a la emisión, rehabilitación, circulación, anulación y destrucción de especies fiscales nacionales, así como todo lo relativo a formularios, publicaciones y demás formatos o formas requeridos por la administración tributaria, para asegurar su expendo y verificar su existencia.

- Diseñar, desarrollar y aplicar programas de divulgación y educación tributaria que propendan a mejorar el comportamiento de los sujetos pasivos en el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones tributarias y aduaneras.

- Promover y efectuar estudios, análisis e investigaciones en las materias de su competencia.

- Elaborar y presentar al Ejecutivo Nacional las propuestas, informaciones y estudios necesarios para la fijación de las metas anuales de recaudación.

- Determinar la incidencia económica y el impacto en la estructura fiscal de las exenciones, exoneraciones, liberaciones de gravámenes, del otorgamiento de rebajas de impuestos, incentivos a las exportaciones y demás beneficios fiscales, de la fijación de precios oficiales derivados de acuerdos internacionales, y los demás estudios e investigaciones vinculados con la materia.

- Planificar, administrar y dirigir todo lo relacionado con la tecnología de información, en especial los sistemas telemáticos, estadísticos y de verificación de documentos y mercancías destinados al control aduanero y fiscal.

- Ejercer los procedimientos de comiso previstos en el Código orgánico Tributario y en la Ley Orgánica de Aduanas.

- Establecer y aplicar un sistema de gestión ajustado a las normas nacionales e internacionales de calidad, que permita alcanzar la excelencia del SENIAT.

- Definir y decidir la estructura orgánica del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), para lo cual podrá distribuir competencias, crear, modificar o suprimir unidades administrativas y áreas regionales.

- Establecer y administrar el sistema de recursos humanos que determinará, entre otras, las normas sobre el ingreso, planificación de carrera, clasificación de cargos, capacitación, sistemas de evaluación y remuneraciones, compensaciones y ascensos, normas disciplinarias, cese de funciones, régimen de estabilidad laboral, prestaciones sociales y cualesquiera otras áreas inherentes a la administración de recursos humanos, de conformidad con los principios constitucionales que rigen la función pública.

- Otorgar contratos, comprometer y ordenar los pagos de las adquisiciones que requiera el SENIAT, de acuerdo a la normativa legal.

- Expedir y certificar copia de los documentos y expedientes administrativos que reposen en sus archivos, a quienes tengan interés legitimo, de conformidad con lo establecido por el ordenamiento jurídico.

- Expedir cerificados de residencia fiscal. Suscribir convenios con particulares, relacionados con el uso de medios, mecanismos y sistemas automatizados para detección y verificación de documentos o de mercancías.

- Denunciar ante el órgano competente los presuntos hechos de fraude evasión tributaria y aduanera, de conformidad con la normativa legal correspondiente.

- Suscribir con instituciones públicas y privadas venezolanas, convenios y acuerdos de servicios de cooperación, coordinación e intercambio de información en materias relativas a las potestades y competencias del SENIAT.

- Las demás que les atribuya el ordenamiento jurídico vigente.

1.2. Marco Legal

Por ser el SENIAT un organismo público especializado en todo lo que se refiere a la materia aduanera y tributaria, debe estar sujeto a todas las regulaciones de Ley referente a todo lo que enmarca dicha materia. Estas regulaciones obligatorias vienen estipuladas por las siguientes leyes y reglamentos:

De acuerdo a lo establecido en el artículo 2 del Código Orgánico Tributario (Gaceta Oficial Nº 37.305 de fecha 17/10/2001) constituyen fuentes de Derecho Tributario.

1. Las disposiciones constitucionales.

2. Los tratados, convenios o acuerdos internacionales celebrados por la República.

3. Las leyes y los actos con fuerza de ley.

4. Los contratos relativos a la estabilidad jurídica de regímenes de tributos nacionales, estadales y municipales.

5. Las reglamentaciones y demás disposiciones de carácter general establecidas por los órganos administrativos facultados al efecto.

1.3. Diagnóstico

1.3.1. Descripción y Análisis de la Situación Actual

La División de Administración en el Área de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales, (G.R.T.I.C.E.R.C) está conformada por 5 personas que desempeñan los cargos de Coordinador de la División de Administración en el Área de Recursos Humanos, Analista de Nómina (reposos, constancias y permisos), Analista de Nómina (vacaciones, beca-trabajo, útiles escolares, pasantías, maternal), Coordinador de Capacitación y Coordinador de Bonos Alimenticios (Cesta-ticket), los que tienen asignada una serie de tareas, entre las que se pueden enumerar:

a. Elaboración del reporte de novedades de personal que se encuentra de reposo médico, emitidos por el Seguro Social, para ser enviados a la Gerencia de Recursos Humanos, y ser archivados posteriormente en su respectivo expediente; se llevará a cabo el mismo procedimiento para las constancias y permisos,

b. Elaboración de las solicitudes por parte de los funcionarios de la Gerencia Regional, de vacaciones, beneficios, útiles escolares, maternal, control de pasantes y beca-trabajo,
c. Controlar los movimientos correspondientes al Seguro Social Obligatorio, incluyendo las tarjetas del SSO,

d. Tramitación oportuna de las solicitudes de beneficios y pago de bonos por concepto de matrimonio y nacimiento de hijo de los funcionarios; se deben enviar igualmente a la gerencia de RRHH para ser archivado en su respectivo expediente de personal,

e. Tramitación de permisos deportivos a los atletas de la Gerencia Regional de Contribuyentes Especiales,

f. Controlar los movimientos de personal interno y externo de la Gerencia Regional de Contribuyentes Especiales,

g. Elaborar la relación de evaluación de personal de la Gerencia Regional de Contribuyentes Especiales,
h. Remisión interna de las notificaciones de vacaciones,

i. Notificación de la suspensión de Vacaciones,

j. Control de los pasantes y asignación de los mismos a las divisiones, de acuerdo a su requerimiento,

k. Capacitación de Personal: cursos, inducciones, talleres, trámites de cursos internacionales y convenios educativos.

Las tareas de los numerales g y k están bastante vinculadas. Para su cumplimiento se llevan a cabo diversas búsquedas y análisis de nómina de las diferentes divisiones que junto

con la detección de necesidades de capacitación de personal logran identificar a los trabajadores o en este caso funcionarios potenciales para posteriormente direccionar esfuerzos, orientados al logro de los objetivos comunes de la organización, como también calcular los días de vacaciones a partir de la información que arroja la nómina. Sin embargo, a estas labores no se les dedica el tiempo adecuado, ni posee un sistema de información apto, en este caso de nómina, para llevar a cabo este tipo de actividades.

En relación a los funcionarios se trata de todas las personas que se encuentran laborando en cada división, buscando información referente a sus vacaciones, pago de bonos, antigüedad, continuidad, entre otros ítems. Para ello, en primer lugar, se indaga en la nómina de personal (archivo de Excel) de acuerdo a la división e identificación del funcionario o trabajador, una vez finalizada la búsqueda en el archivo Excel, se completa una planilla de acuerdo a la solicitud del trabajador, pudiendo ser esta de vacaciones, permisos o continuidad en el ente público, donde se especifica todo la información recolectada. Este formato es archivado en una carpeta de acuerdo a la solicitud que el funcionario haya realizado, lo que permite identificar a los funcionarios en espera de vacaciones, permisos entre otro tipo de información que requiera.

Seguidamente, corresponde la elaboración de las planillas que serán emitidas al funcionario, para lo que existen plantillas predeterminadas de Word y Excel respectivamente. Estas se adecuan según la información obtenida del funcionario mediante la base de datos que se encuentra en un archivo de Excel. A la par, se copia dicha planilla que es enviado junto con la solicitud por parte del funcionario.

Por último, de recibir una respuesta asertiva por parte de la coordinación**,** se deriva la documentación de la información antes mencionada, la cual es direccionada al jefe de División encargado de revisar, firmar y sellar de acuerdo a todos los procedimiento legales que la solicitud conlleva. A partir de este punto sólo deriva el seguimiento de los procesos hasta que los mismos sean completados. Adicionalmente a esto, la base de datos actual, no emite cálculos de antigüedad y continuidad, datos necesarios para conocer el estatus del empleado, para otorgar méritos, bonos entre otros.

1.3.2 Análisis del Diagnóstico del Problema

Basado en las técnicas de recolección de datos, tales como la observación y la encuesta, se identifican una serie de aspectos que implican una desmejora de la calidad del proceso de atención al funcionario de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales de la Región Capital del SENIAT. En primer lugar, está el hecho de que en la División de Administración-Área de Recursos Humanos, la base de datos existente no respalda la información tal como: los datos referente a los funcionarios y trabajadores del SENIAT, fechas de ingreso, continuidad administrativa, grado, perfil académico, antigüedad en la organización, entre otros ítems que se pueden agregar en los campos de la base de datos de los funcionarios de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales de la Región Capital, por los que los trabajadores presentan quejas relacionadas con la misma.

Seguidamente, de acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, se mostró la inconformidad de parte de los funcionarios de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales de la Región Capital para con los tiempos de respuesta en los procesos iníciales de atención a sus solicitudes de acuerdo a sus requerimientos.

Adicionalmente, se tiene que no hay un sistema de nómina que les permita ingresar a los funcionarios nuevos de una manera automática con formatos previamente establecidos y como se puede observar, las características de la nómina actual no satisfacen las necesidades de la organización ya que existen muchos datos que no pueden ser procesados debido a que es muy complicado y sobretodo requiere mucho tiempo, impidiendo su utilización para el apoyo de las decisiones que tome la gerencia; y numerosas veces la información generada no es exacta o fiel a la realidad.

Por último, otro de los aspectos que deterioran la calidad de atención al funcionario, es la falta del formal nombramiento de responsables indicados en el área de informática para la realización de base de datos y sistemas de nómina que aseguren la información de los funcionarios y sean de fácil manejo para el personal que se encarga de procesar las solicitudes

de los funcionarios y de la fijación de los tiempos límites de solicitudes de parte de un funcionario.

La base de datos existente ha sido elaborada por personal que no conoce a profundidad las condiciones óptimas de bases de datos que puedan asegurar la información contenida en cada campo de la misma y que por consiguiente no pueden personificar cada solicitud hacia los requerimientos particulares de cada funcionario.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del Problema

Toda la información referente a un nuevo e innovador sistema automatizado de información de nómina, recae en lo importante de la implementación del mismo debido a que los funcionarios del organismo en cuestión, son considerados uno de los elementos más indispensables de la empresa como es en la mayoría o en todas las organizaciones. No obstante en muchas empresas se descuida este recurso, puesto a que las personas por temor a que rechacen su puno de vista, siguen laborando igual, sin comunicar a sus superiores su apatía con el proceso que se esté manejando en ese momento, dichos superiores podrían tomar o no acciones al respecto. Por ello antes de hacer cualquier cambio, o tomar cualquier decisión, se debe revisar el tipo de comunicación que se está manejando para así poder entender al personal, que no se encuentra satisfecho y así atender sus necesidades, para lograr en conjunto alcanzar los objetivos comunes de la organización.

Drucker (citado por Rodríguez, 1992, pág. 236) señala que en los últimos 50 años, la búsqueda de la calidad en los procesos administrativos y su mejora continua ha sido objetivo principal de las organizaciones.

En el caso de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales de la Región Capital del SENIAT, sus funcionarios exigen respuestas rápidas, en primer lugar, en cuanto a una formulación de soluciones a sus dificultades en la búsqueda de información con respecto a su estatus en la empresa, y, en segundo lugar, en cuanto al procesamiento de solicitudes de acuerdo a sus necesidades.

Sin embargo, los procesos actuales de atención al funcionario no son los más óptimos y generan lentitud en los tiempos de respuesta. Primeramente, se habla de un proceso manual que genera dos eventos, el de tomar notas de las solicitudes por parte de los funcionarios y el de indagar en la base de datos existente, la cual reposa en un archivo de Excel. Seguidamente, se encuentra el hecho de que la información suministrada por parte del analista no es confiable ya que cualquier persona pudo haber entrado a la bases de datos, alterando así los datos que allí se encuentran, por consiguiente no habría efectividad a la hora de generar respuesta a los funcionarios. También, se puede presentar que se asigne una ubicación errónea al archivo del formato, lo que también puede suscitar retrasos por tener que reubicarlo o por tener que transcribirlo nuevamente.

Por otro lado, las bases de datos son elaboradas por personas no especializadas en la materia, por lo que no se hace uso de las herramientas debidas para la realización de las mismas. Para el procesamiento de las solicitudes de los funcionarios el procedimiento recae en la búsqueda de información (no confiable) en la base de datos existente, y posteriormente en el llenado de una plantilla que, a pesar de que tiene cierta adaptación hacia la descripción de cada funcionario, termina siendo algo muy general y sin la esencia de los requerimientos por parte de los mismos.

Adicionalmente, se encuentra el hecho de que la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales de la Región Capital del SENIAT, no lleva registro de los tiempos de respuesta a sus funcionarios como tampoco el tiempo tope para la realización de las solicitudes por parte de los mismos, por lo que no se pueden generar estadísticas al respecto, que a futuro puedan ser estudiadas para mejorar la calidad en los procesos.

Por último, tanto los funcionarios del Área de Recursos Humanos y los funcionarios de las Divisiones adyacentes se encuentran insatisfechos debido a que no se están llevando a cabo la totalidad de las tareas del área mencionada anteriormente. Esto debido a la ausencia de un sistema automatizado de nómina, que les permita cumplir con las expectativas, y poder así ofrecer una mayor eficiencia en lo que respecta a la atención que requieren los funcionarios, en sus procesos administrativos, además del hecho de que en el área se están

llevando a cabo tareas que deberían ser ejecutadas por otras áreas. Esto es el caso del diseño e implementación de bases de datos conjuntamente con sistemas automatizados de nómina, dependen más de aquellos funcionarios que laboran en la División de Administración-Área Recursos Humanos que van a procesar las solicitudes de los demás trabajadores, y que pueden hablar a ciencia cierta de las inconformidades por los tiempos de respuesta, sugerencias relacionadas con su estatus administrativo y demás indicaciones relacionadas con los funcionarios adscritos y de nuevo ingreso.

2.2.- Formulación del Problema

¿El Diseño de un sistema de control de nómina que permita reducir los tiempos de Respuesta con respecto a las solicitudes de los funcionarios, y que permita llevar su registro organizado y detallado aumentará la eficiencia en el proceso de ingreso, atención e información a los funcionaros de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales de la Región Capital?

2.3. Objetivos de la Investigación.

2.3.1. Objetivo General

Optimizar el proceso de ingreso, atención e información a los funcionarios de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales de la Región Capital, a través del diseño de un Sistema de Nómina.

2.3.2.- Objetivos Específicos

1. Conocer las actividades desarrolladas por la empresa en forma general mediante el proceso de inducción a la misma,

2. Estudiar los procesos y tareas desempeñadas en la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT,

3. Identificar las necesidades o posibilidades de mejora en los procesos y tareas cumplidos en la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT,

4. Analizar las causas y/o factores que generan las dificultades en el cumplimiento de los procesos y tareas desempeñadas en División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT,

5. Recolectar la información necesaria para la formulación de soluciones a las necesidades detectadas,

6. Diseñar un Sistema de Nómina que mejore el desempeño de los procesos y tareas de la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT,

7. Someter a revisión y aprobación la propuesta resultante después de incorporar las observaciones generadas de su presentación.

2.4. Justificación e importancia

El SENIAT es uno de los Organismos Públicos más importante del país. Su rentabilidad al pasar de los años ha estado en constante crecimiento, sin embargo, su adaptación a los nuevos conceptos de conciliaciones tecnológicas no ha sido la más idónea. Actualmente, se vive una revolución tecnológica cuya implementación es fundamental para fijar un una posición de liderazgo dentro del mundo de las organizaciones. En este caso los organismos gubernamentales, requieren de la implementación de sistemas de información que permitan mantener de manera organizada los procesos administrativos de los funcionarios, para así ofrecerle una excelente atención y que permitan generar estadísticas referentes a la evolución de los procesos, debido a que pueden ser muy útiles para fijar y proponer parámetros que mejoren cada día la eficiencia en lo que respecta la atención e información a los funcionarios, por ser estos de suma importancia para los organismos donde laboran día a día.

2.5. Alcance

El desarrollo del presente informe tiene como propósito generar soluciones mediante el diseño de un Sistema de Nómina que permita a los funcionarios de la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT, optimizar el proceso de ingreso, atención e información a los funcionarios que laboran en el organismo público mencionado anteriormente.

2.6. Limitaciones

Entre las limitaciones encontradas en la realización de esta propuesta se tiene la falta de información referente a los procesos. La inexistencia de manuales para la elaboración de sistemas de información de entes públicos necesaria para la delimitación de la propuesta. Por otro parte, la disposición de información en muchos casos, por su carácter de confidencialidad, fue difícil o imposible de consignar. Además, la propuesta fue un trabajo ejecutado en paralelo al trabajo propiamente dicho que debe ser realizado dentro de la división, lo que impidió que su realización se llevara a cabo durante horas laborales.

CAPÍTULO III

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1. Formulación Teórica

3.1.1. Sistema de Información

Cohen (1996) define un sistema de información como un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio, estos elementos son de naturaleza diversa y normalmente incluyen: equipo computacional, es decir el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar; el recurso humano que interactúa con el sistema de información, el cual está formado por las personas que operan el sistema, alimentándolo con datos o utilizando los resultados que éste genere, los datos o información fuente que son introducidos en el sistema; son todas las entradas que necesita el sistema de información para generar como resultado la información que se desea, los programas que son procesados y producen diferentes tipos de resultados; los programas son parte del software del sistema de información que hará que los datos de entrada introducidos sean procesados correctamente y generen los resultados que se esperan.

3.1.2. Acciones básicas de un Sistema de Información

Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información (Cohen, 1996, pág.15).

Entrada de Información: es el proceso mediante el cual el sistema de información toma los datos que requiere para procesar la información, las entradas pueden ser manuales que son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario; o automáticas que provienen de otros sistemas o módulos.

Almacenamiento de la Información: es una de las actividades o capacidades más importantes que tienen las computadoras, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sesión o proceso anterior.

Procesamiento de la 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, esta característica de los sistemas permite la transformación de los datos fuente en información que puede ser útil para la toma de decisiones.

Salida de Información: es la capacidad de un sistema de información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior, es importante aclarar que la salida de un sistema de información puede constituir la entrada de otro sistema o modulo.

3.2. Objetivos de los Sistemas de Información

Según Cohen (1996) los sistemas de información cumplen tres objetivos básicos dentro de las organizaciones:

- Automatización de procesos operativos.
- Proporcionar información que sirva de apoyo al proceso de toma de decisiones.
- Lograr ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

3.2.1. Tipos de los Sistemas de Información

Continuando con las definiciones de Cohen (1996), se mencionan los principales tipos de sistemas de información:

Sistemas Transaccionales: por lo general son el primer tipo de sistema de información que se implanta en las organizaciones, suelen ahorrar costos operativos ya que automatizan procesos en la organización, tienen la propiedad de ser recolectores de información, es decir, a través de ellos se cargan las grandes bases de información, son intensivos en entrada y salida de información ya que sus cálculos y procesos suelen ser simples y poco sofisticados, por ende son fáciles de justificar ante la dirección general ya que sus beneficios son visibles y palpables.

Sistemas de Apoyo a las Decisiones: suelen introducirse después de haber implantado un sistema transaccional, ya que estos últimos constituyen su plataforma de información, la información que generan sirve de apoyo a los mandos altos e intermedios en el proceso de toma de decisiones, suelen ser sistemas de información interactivos y amigables con altos estándares de diseño gráfico y visual, ya que están dirigidos al usuario final, apoyan la toma de decisiones que por su misma naturaleza son repetitivas y de decisiones no estructuradas que no suelen repetirse.

Sistemas Estratégicos: son desarrollados in house (en la organización) por lo que no pueden adaptarse fácilmente a paquetes disponibles en el mercado, es por ello que pueden llevar a cabo las funciones de los dos sistemas de información anteriores (transaccional y apoyo a las decisiones), típicamente su forma de desarrollo es con base a incrementos a través de su evolución dentro de la organización, ya que una de sus funciones es lograr ventajas competitivas que los competidores no posean, apoyan el proceso de innovación de productos dentro de las organizaciones ya que buscan ventajas sobre nuestros competidores y la forma de hacerlo es innovando o creando nuevos productos y procesos.

3.2.2. Los sistemas de información en la empresa

Frecuentemente se ha utilizado el término informatización como sinónimo de sistemas de información. Y aunque la mayoría de los autores están de acuerdo en asumir que un sistema de información requiere un adecuado proceso de informatización, lo que también está claro es que no en todos los casos la construcción de un sistema de información lleva aparejado el uso de tecnologías de la información (Gil Pechuán, 1997, pág. 67).

Sin embargo, asumimos que hoy en día cualquier sistema de información, por pequeño que sea requiere de unos mínimos procesos de automatización. También parece adecuado señalar que las distintas aplicaciones informáticas que funcionan por separado impiden la adecuación de un sistema de información, de manera que como señala Gil Pechuán para que el sistema de información exista deberá contemplar el diseño de un sistema integrado que relacione las informaciones generales por las diversas aplicaciones funcionales de la empresa y que permita así, mejorar los procesos de toma de decisiones (pág. 68 y 69).

Las distintas aplicaciones informáticas que funcionan por separado impiden la adecuación de un sistema de información, de manera que como señala Gil Pechuán para que el sistema de información exista deberá contemplar el diseño de un sistema integrado que relacione las informaciones generales por las diversas aplicaciones funcionales de la empresa y que permita así, mejorar los procesos de toma de decisiones (pág. 68 y 69).

La aplicación de los sistemas de información al ámbito de la empresa, que pueden orientarse a cualquier tipo de organización, incluye los siguientes tipos: Los Sistemas de Información para la Gestión (SIG), o *Management Information Systems* (*MIS*), Sistemas Soporte a la Decisión (SSD), o *Decision Support Systems* (*DSS*), Sistemas de Información para Ejecutivos, o *Executive Information Systems* (*EIS*).

3.2.2.1. Sistemas de información para la gestión (MIS)

Los Sistemas de Información para la Gestión son un conjunto de herramientas que combinan las tecnologías de la información (hardware + software) con procedimientos que permitan suministrar información a los gestores de una organización para la toma de decisiones. Se puede afirmar que estos sistemas se componen de tres funciones; la recopilación de datos, tanto internos como externos; el almacenamiento y procesamiento de información; y la transmisión de información a los gestores. Parece que el uso de los sistemas de información para la gestión dejaban incompletas las necesidades informativas de los gestores de las empresas, surgiendo, así, distintos sistemas para la toma de decisiones.

3.2.2.2. Sistemas soporte a la decisión (*DSS*)

Para Gil Pechuán el concepto de sistema de ayuda a la toma de decisiones se desarrolla por la confluencia de muy distintas áreas de conocimiento, cuyas aportaciones modelan el concepto final de *DSS*. De tal manera que el marco teórico procede de las ciencias empresariales; de la informática, que hace uso de sistemas de gestión de bases de datos; de la ergonomía que aporta la necesidad de crear interfaces que permitan que un usuario utilice una herramienta con el menor esfuerzo posible; y del análisis de decisiones (pág. 70). Han sido muchos los autores que han realizado sus aportaciones al concepto de *DSS*. Se incide sólo en algunos de ellos, que permitan clarificar el concepto.

Así, Turban (citado en Gil Pechuán, 1997, pág. 71) manifiesta que es un sistema de información interactivo basado en ordenador que utiliza normas y modelos de decisión, que junto con una base de datos soporta todas las fases del proceso de toma de decisiones, principalmente en decisiones semiestructuradas bajo el control total de aquellos que se dedican a tomarlas.

Yang (citado en Gil Pechuán, 1997, pág. 72) incide en aquellas características que permiten diferenciar a un *DSS* del que no lo es, así:

- El DSS soporta todas las fases del proceso de toma de decisiones: inteligencia, diseño, elección e implementación.
- El soporte se realiza a varios niveles de los equipos de gestión, desde los altos ejecutivos a los gestores de base.
- Soportan varios niveles de decisiones interdependientes o secuenciales y una variedad de procesos y estilos de toma de decisiones.
- Y son fáciles de usar.

3.2.2.3. Sistemas de información para ejecutivos (*EIS*)

Los *EIS's* han sido confundidos en sus orígenes con los *DSS's*. Para Gil Pechuán dicho problema se ha debido a la confusión existente sobre a qué tipo de nivel directivo iban enfocados cada uno. Los *EIS's* orientados a la alta dirección aparecen cuando los ejecutivos de las compañías requieren datos para tomar decisiones pero no pueden dedicar tiempo para extraer la que necesitan del conjunto total recibido (pág. 73).

Distintos autores han establecido el marco teórico de los *EIS s.* Se toma el conocimiento del *EIS*, a través de la definición dada por varios autores. Para Bird (citado en Gil Pechuán, 1997, pág. 74) es un software, con un sistema de recuperación amigable que provee información electrónica a los directivos con un acceso rápido a la información que forma parte de las áreas clave de la empresa, ayudando a realizar las actividades de gestión para conseguir los objetivos de la empresa. Preedy (citado en Gil Pechuán, 1997, pág. 75), apunta las características de un *EIS*:

- Son sistemas usados por los altos ejecutivos de las empresas, Es usado por ejecutivos para controlar el trabajo de otros ejecutivos,
- Su principal uso es informativo,
- Se concentra en la gestión general de la organización, y para ello utiliza información interna y externa, información histórica para realizar predicciones, y todo tipo de datos numéricos y textuales.

Warmouth y Yen (citados en Gil Pechuán, 1997, pág. 76), ofrecen una visión donde las tecnologías de la información son la clave de los *EIS s.* Así, se componen de *hardware*, *software*, un interface y uso intensivo de las telecomunicaciones.

Para definir con mayor exactitud qué es un Sistema de Información para Ejecutivos, enumeran las características que le son propias:

- Estar personalizado al ejecutivo como individuo.
- Extraer, filtrar, consolidar y visualizar los datos críticos.
- Acceder en tiempo real a las variables que definen el estado de la empresa.
- Visualizar tendencias y suministrar informes de incidencias.
- Mecanismos de alarma, para atraer la atención del usuario, ante desviaciones importantes de las variables críticas.
- Interface amigable con el usuario, que necesita de un mínimo entrenamiento para su uso. Usado directamente por los ejecutivos, sin intermediarios.
- Presenta la información que incorpora, simultáneamente, gráficos, tablas, textos y sonidos (pág. 77).

Sin embargo, no para todos los autores los *EIS's* tienen personalidad propia, y así para otros un sistema de información para ejecutivos no es más que un sistema soporte a la decisión de manejo sencillo que está especialmente diseñado para ejecutivos (pág. 78).

Se debe resaltar que no siempre se consigue diferenciar técnicamente qué es un DSS y qué es un EIS, de manera que más bien las diferencias vienen reguladas por el tipo de decisiones que soportan. Así, se piensa que un DSS asume decisiones estructuradas, es decir problemas claramente formalizados; mientras los EIS asumen aquella categoría de decisiones que se han descrito como no programables o intuitivas.

De cualquier manera, tanto uno como otro, requieren el uso de recursos de información, tanto formales como informales, y de información procedente tanto del exterior de la organización como del interior de la misma.

3.2.2.4. Control del Sistema de Información

El sistema de información debe ser controlado con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar el control del proceso de los diversos tipos de transacciones.

La calidad del proceso de toma de decisiones en un organismo descansa fuertemente en sus sistemas de información. Un sistema de información abarca información cuantitativa, tal como los informes de desempeño que utilizan indicadores, y cualitativa, tal como la atinente a opiniones y comentarios.

El sistema deberá contar con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas.

El sistema de información debe ser flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes. El sistema ayuda a controlar todas las actividades de la organización, a registrar y supervisar transacciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener datos financieros.

Por lo tanto es necesario que la organización tome medidas de control administrativo, de documentación y de seguridad que garanticen lo siguiente:

- **Control Administrativo**

Selección y ubicación del personal, la delineación de responsabilidades y la descripción de tareas, que garantice que los usuarios del sistema sean los más aptos y posean las actitudes necesarias.

Por lo anterior, es necesario que la organización determine cuales van a ser los usuarios del sistema y los operadores encargados de hacer los registros para que sean adiestrados en cuanto al uso correcto del sistema, evitando de esta manera que el sistema sufra de algún sabotaje consciente o inconsciente durante su uso. Es importante recordar que de la información generada del sistema dependen las decisiones de la organización por lo que es necesario que los usuarios sean confiables y deben poseer actitudes como responsabilidad y objetividad, aspectos importantes a tomar en cuenta al momento de la selección del personal.

- **Control de Documentación**

Que evite el extravío de documentos.

- **Control de Seguridad**

Que implica las medidas físicas y lógicas adoptadas con el fin de evitar que la operación del sistema se interrumpa.

Las medidas de seguridad aplicadas y aplicables son explicadas en la sección de seguridad de este informe.

- **Seguridad**

A nivel de software el método de protección más sencillo es codificar la base de datos. Al codificar una base de datos se compacta el archivo de base de datos y se ayuda a impedir que sea leído en un procesador de texto.

A nivel de hardware se recomienda, utiliza candados para cerrar el case y proteger así el disco duro de cualquier intento de robo. También se recomienda la utilización de un UPS.

- **Evaluación**

A lo largo del ciclo de vida del desarrollo de sistemas de información el analista, los directivos y los usuarios deben evaluar la evolución del sistema y las redes para proporcionar retroalimentación para su mejora eventual, esta evaluación se necesita a su vez para dar seguimiento a la implantación del sistema.

Se han inventado muchas técnicas de evaluación, las cuales toman en consideración diferentes factores inherentes a los intereses de la organización. Cada tipo sirve para un propósito diferente y tiene desventajas inherentes por lo que es importante determinar que técnica ha de ser utilizado según las necesidades de la organización en cuanto a la confiabilidad de los resultados a lograr, costos de la aplicación de la evaluación, tiempo de entrega de resultados, etc.

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se exponen los criterios metodológicos que delimitaron la preparación de esta investigación. Se incluye el tipo, nivel, modalidad y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validación y confiabilidad de la efectividad de los mismos, y el procedimiento aplicado para su aplicación.

4.1. Diseño, Tipo, Nivel y Modalidad de la Investigación

Arias (1999) se refiere al diseño de investigación como la estrategia técnica que acoge el investigador para responder el problema formulado. Por su parte, Martins y Palella (2006) definen al diseño de investigación como la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio, y para fines didácticos lo clasifican en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico.

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable y donde se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos (Martins y Palella, 2006, pág. 96). Esta definición corresponde con la finalidad de este proyecto.

Primeramente, se estudiarán los métodos que se aplican en la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT para el cumplimiento de los procesos de la División de Administración-Área de Recursos Humanos, tal y como actualmente se están llevando a cabo, y luego se analizarán para orientar mejoras en la eficiencia de la atención e información al funcionario. Por lo tanto, se puede afirmar que el proyecto es de diseño no experimental.

Seguidamente se encuentra el tipo de investigación que se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios. Esta puede ser investigación de campo, investigación pre-experimental, investigación experimental e investigación documental (Martins y Palella, 2006, pág. 99).

Este proyecto se acopla a la definición:

> Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos de forma directa la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios". (Barrios, 1998, pág. 5).

Los objetivos de la investigación son identificar y analizar los factores que intervienen en los procesos administrativos realizado en la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C., para finalmente, proponer posibles soluciones orientadas a los diagnósticos.

De esto, se puede aseverar que el presente proyecto es de nivel proyectivo. Según Hurtado de Barrera (citado en Martins y Palella, 2006, pág. 103) este nivel intenta proponer soluciones a una situación determinada. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, y no necesariamente ejecutar la propuesta.

En cuanto a la modalidad adoptada por este proyecto, se tiene que es de proyecto factible. Esta consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la

organización, comprende las siguientes etapas generales: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta. (Barrios, 1998, pág. 7).

El propósito fundamental de esta modalidad es el de presentar proposiciones, planteamiento que se puedan ejecutar (Martins y Palella, 2006, pág. 107), que es el mismo propósito que tiene esta investigación; primeramente se tiene el diagnóstico y planteamientos de problemas relacionados con la situación actual del proceso de la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT, y luego se encuentra el diseño de un nuevo sistema que ayudará a solventar los inconveniente detectados en el diagnóstico.

4.2. Estudio Cuantitativo

4.2.1. Población y Muestra

Según Martins y Palella (2006) la población de una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. (pág. 103). En la presente investigación, la población estuvo conformada por los funcionarios que conforman la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT. De igual forma, los funcionarios de las demás divisiones de la Gerencia estudiada.

En cuanto a la muestra, se tiene que esta es la que representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el cual se realizan mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población. (Martins y Palella, 2006,pág. 116). Nuestra muestra entra en la clasificación que Ávila (2006) llama muestreo por racimos, y la define como aquella en donde las unidades de análisis se encuentran encapsuladas o encerradas en determinados lugares físicos o geográficos que se denominan racimos (pág.93). En este tipo de muestreo es vital diferenciar entre unidad de análisis entendida como quiénes va a ser medidos y unidad muestral que se refiere al racimo a través del cual se logra el acceso a la unidad de análisis. En el presente proyecto se busca analizar la opinión, en cuanto a la

eficiencia en la atención e información a los funcionarios de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT, al momento de dirigirse a la División de administración a procesar cualquier solicitud, que tenga que generarse mediante la nómina, en este caso la solicitud del cálculo de sus respectivas vacaciones. Para ello, se encuestó una muestra de seis (6) funcionarios que trabajan en el área estudiada y a cincuenta (50) funcionarios que laboran en las divisiones adyacentes, lo cual representa el 13 % de la población total.

4.2.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Existen distintas formas y maneras de recolectar información. Entre las formas de acopio de información para este proyecto se utilizó la observación, la entrevista y la encuesta.

En primer lugar, para crear una perspectiva de los procesos llevados a cabo en la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT, se puso en práctica la técnica de observación directa no estructurada, que según Martins y Palella (2006) consiste en que el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno a investigar, sin ayuda de elementos técnicos especiales (pág.129). Esto se aplicó principalmente en el periodo inicial de inducción que se llevó a cabo las dos (2) primeras semanas de las pasantías para el reconocimiento de las tareas y labores de la División, y que luego, a partir de la tercera semana, se llevo a cabo para el levantamiento de información relativo al cumplimiento de los objetivos de este proyecto.

Seguidamente, para aunar más en los las deficiencias de las tareas División de Administración de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT y para conocer formalmente los elementos relacionados, directa e indirectamente con los procesos, se entrevistó al Coordinador de Área de Recursos Humanos, y al Analista de Nómina. Para dicho fin, se empleó un guión de entrevista no estructurada por pautas, que radica en dejar de lado una estructuración formal y en dar libertad para formular preguntas, procurando respuestas a una lista de puntos de interés que guardan relación entre sí (Martins y Palella, 2006, pág. 142). El modelo del guión se realizó basado en los criterios e indicadores presentados en la tabla 1.

Cuadro 1. Operacionalización de los Criterios - Elementos Relacionados con los Procesos de la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT.

CRITERIO	DIMENSIÓN	INDICADOR
Tareas y Responsables	División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT	- Enumeración y descripción de tareas realizadas - Definición de los responsable a cada tarea - Asignación de un grado de importancia a cada tarea - Verificación del cumplimiento de cada tarea - Tiempos asociados a la realización de cada tarea
Calidad del Proceso	Relación Funcionario-División de Administración-Área de Recursos Humanos	- Feedback de los funcionarios en cuanto a la atención recibida - Dificultad de los procesos de atención al funcionario - Posibles mejoras en los procesos de atención al funcionario

Por último, se formuló una encuesta para recaudar información directa de los afectados por el proceso de atención, información e ingreso de la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT. Para ello se implementó un cuestionario de preguntas de escala de medición de actitudes y respuesta, haciendo uso de una escala de valores. Dicha encuesta se realizo directamente a funcionarios de diferentes divisiones.

1. Atención recibida de parte del personal de la División de Administración-área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT (2 ítems).
2. Apreciación del proceso de ingreso, información y atención (3 ítems).

Se solicitó a cada uno de los encuestados que seleccionaran la opción que consideraran más acorde con su percepción, identificando el nivel de satisfacción que tuviera con cada ítem basado en la siguiente escala:

5- Muy Satisfecho 4- Satisfecho 3- Medianamente Satisfecho

2- Poco Satisfecho 1- Completamente Insatisfecho

El modelo del cuestionario se presenta en el Anexo 1

Cuadro 2. Operacionalización de los Criterios

Satisfacción de los funcionarios de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT

CRITERIO	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREG.
SATISFACCION	Atención recibida de parte del personal de la División de Administración-área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT.	Rapidez con la que el personal de la División de Administración-área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT.	**1**
		Atención recibida en primera instancia por el personal de la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT	**5**
	Relación Funcionario-División de Administración-Área de Recursos Humanos	Comprensión del formato de los datos presentados	**2**
		Funcionalidad y Practicidad de la Nómina que se lleva actualmente	**3**
		Establecimiento de Intervalos de tiempos para generar solicitudes	**4**

Cuadro 3. Cronograma de Actividades del Pasante

Nro.	Actividad	Mes	Abril				Mayo				Junio				Julio			Septiembre		
		Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	23	24	25
1	Proceso de inducción a la empresa																			
2	Recolección de información de la empresa																			
3	Estudiar los procesos y tareas de la División																			
4	Identificar las necesidades y posibilidades de mejora																			
5	Analizar las causas y/o factores que generan las dificultades																			
6	Recolectar la información para la formulación de soluciones																			
7	Proponer soluciones orientadas a los diagnósticos																			
8	Someter a revisión y evaluación la propuesta presentada																			

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo refleja las soluciones propuestas consignadas a solventar los problemas que se pudieron detectar, luego de analizar y evaluar todos los factores relacionados con los procedimientos realizados en la División de Administración-Área de Recursos Humanos de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT.

Como se pudo observar, las características de la nómina actual no satisface las necesidades de la organización ya que existen muchos datos que no pueden ser procesados debido a que es muy complicado y sobretodo requiere mucho tiempo, impidiendo su utilización para el apoyo de las decisiones que tome la gerencia; y numerosas veces la información generada no es exacta o fiel a la realidad, por lo que se propuso, sabiendo que las deficiencias son producto de la nómina que se lleva actualmente en un archivo Excel y no de factores humanos, lo siguiente:

1. Desarrollar un Sistema de Nómina que permita controlar y registrar los nuevos ingresos de funcionarios, a las divisiones de: Despacho, Administración, Asistencia, Tramitaciones, Fiscalización, Sumario, Recaudación, Jurídico y Minas, respectivamente de la G.R.T.I.C.E.R.C., del SENIAT.

2. Comprar un Sistema de Nómina que permita controlar y registrar los nuevos ingresos de funcionarios, a las divisiones de: Despacho, Administración, Asistencia, Tramitaciones, Fiscalización, Sumario, Recaudación, Jurídico y Minas, respectivamente de la G.R.T.I.C.E.R.C., del SENIAT.

Nombre del Sistema Propuesto

Sistema de Registro y Control de Nómina de la G.R.T.I.C.E.R.C., del SENIAT.

Descripción del Sistema Propuesto

Actualmente no existe un sistema automatizado de nómina en la organización, como se mencionó anteriormente. El sistema automatizado desarrollado para la G.R.T.I.C.E.R.C, consta de nueve (9) tablas, las cuales son: División de Despacho, División de Administración, División de Asistencia, División de Tramitaciones, División de Fiscalización, División de Sumario, División de Recaudación, División Jurídica y División de Minas. Con el fin de cargar los registros se crearon 9 formularios, es decir, uno para cada tabla.

De esta manera, de ahora en adelante los funcionarios de la organización van a poder cargar los registros del personal de nuevo ingreso seleccionando la división directamente a través de estos formularios, en un ambiente mucho más amigable y que le va a brindar una serie de beneficios.

En cuanto a los beneficios derivados de la creación del sistema automatizado se tiene, que se crearon 9 informes o reportes a través de los cuales se van a poder ver los diferentes datos de la totalidad de funcionarios en las diversas divisiones de: Despacho, Administración, Asistencia, Tramitaciones, Fiscalización, Sumario, Recaudación, Jurídico y Minas, respectivamente de la G.R.T.I.C.E.R.C., del SENIAT para poder así llevar un control al respecto, además los usuarios van a poder disponer de nueva información que será generada por el sistema, como por ejemplo total de días de antigüedad en el SENIAT y continuidad en la Administración Pública.

Objetivos del Sistema Propuesto

El sistema propuesto persigue los siguientes objetivos:

1. Llevar un control mucho más confiable de los funcionarios que ingresan y laboran en las diversas divisiones de: Despacho, Administración, Asistencia, Tramitaciones, Fiscalización, Sumario, Recaudación, Jurídico y Minas, respectivamente de la G.R.T.I.C.E.R.C., del SENIAT

2. Poder tener a la mano los totales de los funcionarios asignados a la División de Despacho, en cuestión de segundos, sin mayores esfuerzos, ni lugar a errores.

3. Poder tener a la mano los totales de los funcionarios asignados a la División de Asistencia, en cuestión de segundos, sin mayores esfuerzos, ni lugar a errores.

4. Poder tener a la mano los totales de los funcionarios asignados a la División de Administración, en cuestión de segundos, sin mayores esfuerzos, ni lugar a errores.

5. Poder tener a la mano los totales de los de los funcionarios asignados a la División de Recaudación, en cuestión de segundos, sin mayores esfuerzos, ni lugar a errores.

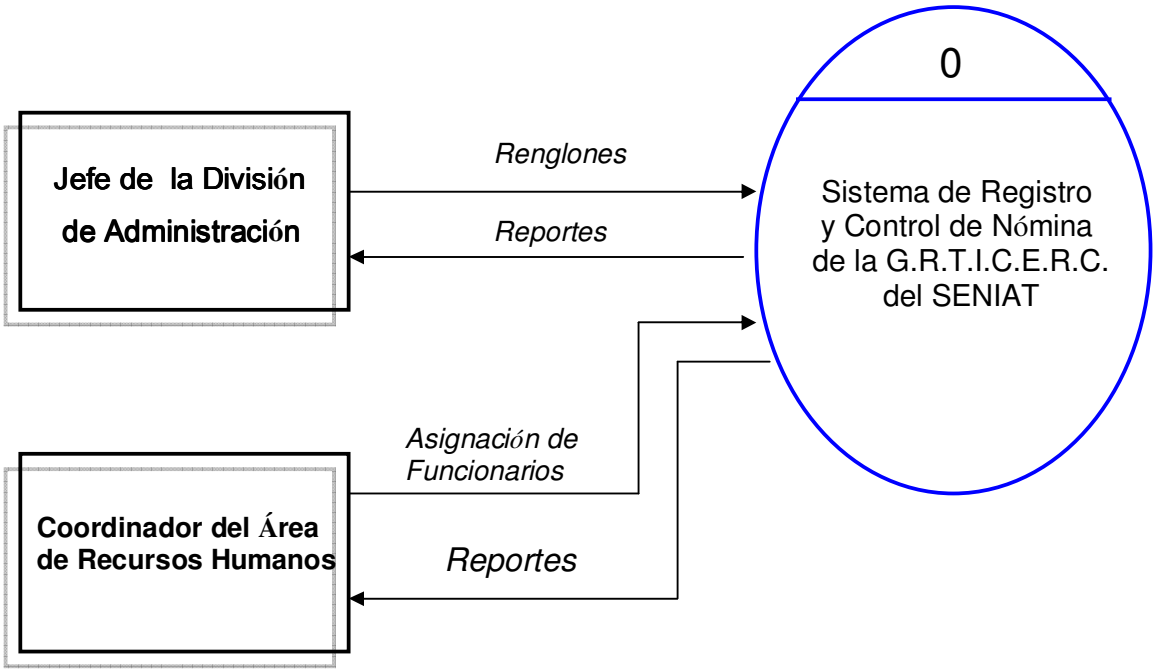
6. Tener conocimiento de la antigüedad de los funcionarios de las distintas divisiones de: Despacho, Administración, Asistencia, Tramitaciones, Fiscalización, Sumario, Recaudación, Jurídico y Minas, respectivamente de la G.R.T.I.C.E.R.C., del SENIAT

7. Contar con cálculos reflejados en los informes sin necesidad de hacer uso de otros medios como calculadoras.

8. En general con este sistema automatizado se va a alcanzar un mayor control sobre las distintas divisiones de: Despacho, Administración, Asistencia, Tramitaciones, Fiscalización, Sumario, Recaudación, Jurídico y Minas, respectivamente de la G.R.T.I.C.E.R.C., del SENIAT, además de que va a permitir contar con valiosa información para la toma de decisiones, que es la función esencial de los sistemas de información.

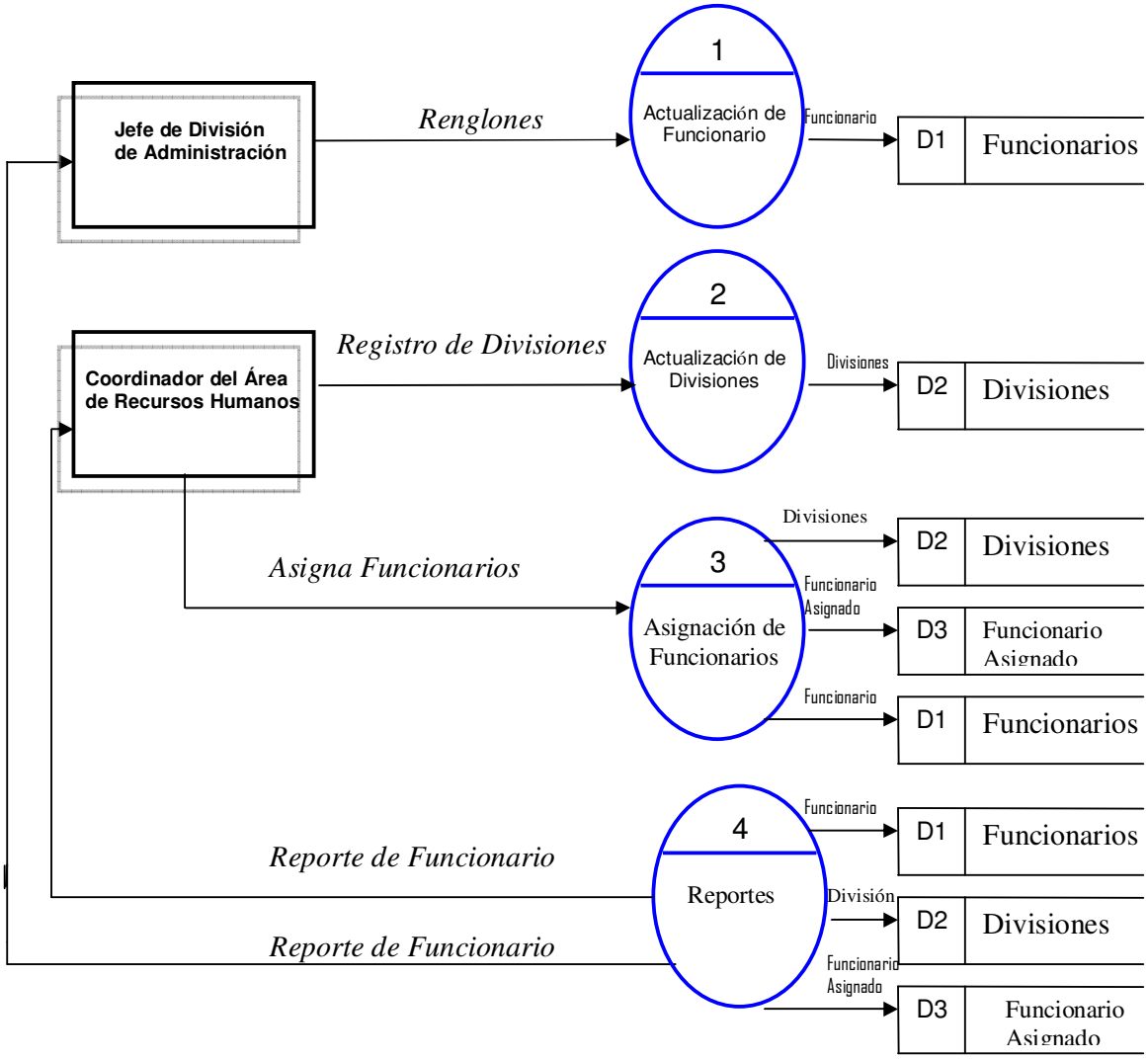
El Diagrama de Flujo de Datos Nivel 0 se muestra en la figura 1 a continuación.

Figura 1. Diagrama de Flujo de Datos



Fuente: Elaboración Propia

Figura 2. Diagrama de Flujo de Datos Nivel 1.



Diccionario de Datos

En esta sección del informe se va a desglosar todos los elementos que conforman el Diagrama de Flujo de Datos de Nivel 1.

Cuadro 4. Elementos que conforman el Diagrama de flujo de datos Nivel 1 (Proceso).

NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN	FLUJO ENTRADA	FLUJO SALIDA
Actualización de Nómina de Empleados	Proceso que se encarga de actualizar la nómina de empleados de la organización.	Renglones.	Nómina
Asignación por Divisiones	Proceso que se encarga de actualizar la asignación por Divisiones desarrolladas por la organización.	Registro por Divisiones.	Divisiones
Asignación de Funcionarios	Proceso que se encarga de asignar funcionarios a las divisiones de la organización.	Asigna Funcionarios. Funcionario.	Funcionario. Funcionario Asignado.
Reportes	Proceso que se encarga de emitir reportes.	Nómina. Funcionarios.	Reporte de Nómina.

Cuadro 5. Elementos que conforman el Diagrama de flujo de datos Nivel 1 (Flujos).

NOMBRE DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN	PROCESO AL CUAL ENTRA	PROCESO DEL CUAL SALE	ALMACEN CORRESPONDIENTE
Renglones	Flujo que contiene los datos de un determinado funcionario.	Actualización de Nómina.		
Nómina	Flujo que contiene los datos de los funcionarios que posee la Organización.	Reportes. Asignación de funcionarios.	Asignación de funcionarios.	Funcionarios.
Registro por Divisiones	Flujo que contiene los datos de los nuevos ingresos por divisiones a ejecutar por la organización.	Actualización por Divisiones.		
Divisiones	Flujo que contiene los datos de las divisiones de la organización.	Reportes. Asignación de Funcionario.	Actualización por Divisiones.	Divisiones.
Asigna Funcionario	Flujo que contiene los datos de los funcionarios a asignar a una división.	Asignación de Funcionario.		
Funcionario Asignado	Flujo que contiene los datos de los funcionarios asignados a una división.	Reportes.	Asignación de funcionario.	Funcionario Asignado.
Reporte de Funcionarios	Flujo que contiene los datos de los reportes de los funcionarios de la organización.		Reportes.	

Cuadro 6. Elementos que conforman el Diagrama de flujo de datos Nivel 1 (Almacenamiento).

NOMBRE DEL ALMACENAMIENTO	DESCRIPCIÓN
Despacho	Almacén que contiene los funcionarios de la división de Despacho de la organización.
Asistencia	Almacén que contiene los funcionarios de la división de Asistencia de la organización.
Administración	Almacén que contiene los funcionarios de la división de Administración de la organización.
Recaudación	Almacén que contiene los funcionarios de la división de Recaudación de la organización.
Fiscalización	Almacén que contiene los funcionarios de la división de Fiscalización de la organización.
Sumario	Almacén que contiene los funcionarios de la división de Sumario de la organización.
Jurídicos	Almacén que contiene los funcionarios de la división de jurídicos de la organización.
Tramitaciones	Almacén que contiene los funcionarios de la división de Tramitaciones de la organización.
Minas	Almacén que contiene los funcionarios de la división de Minas de la organización.
Divisiones	Almacén que contiene las divisiones de la organización.
Asignación de Despacho.	Almacén que contiene los funcionarios asignados a la división de Despacho de la organización.
Asignación de Asistencia.	Almacén que contiene los funcionarios asignados a la división de Asistencia de la organización.

Asignación de Administración.	Almacén que contiene los funcionarios asignados a la división de Administración de la organización.
Asignación de Recaudación.	Almacén que contiene los funcionarios asignados a la división de Recaudación de la organización.
Asignación de Fiscalización	Almacén que contiene los funcionarios asignados a la división de Fiscalización de la organización.
Asignación de Sumario	Almacén que contiene los funcionarios asignados a la división de Sumario de la organización.
Asignación de Jurídicos	Almacén que contiene los funcionarios asignados a la división de Jurídicos de la organización.
Asignación de Tramitaciones	Almacén que contiene los funcionarios asignados a la división de Tramitaciones de la organización.
Asignación de Minas	Almacén que contiene los funcionarios asignados a la división de Minas de la organización.

Pantallas

Ya que los monitores, o pantallas de despliegue, son una tecnología de salida cada vez más popular, y en el caso de este proyecto, un medio que será muy utilizado para la entrada de datos lo que quiere decir que existe un alto potencial de interacción del usuario, este método presenta mayores ventajas y un número reducido de desventajas con respecto a los demás métodos de salida (impresora, audio, DVD, CD-ROM, RW, correos electrónicos, faxes y páginas web).

Por todo lo anterior, los lineamientos para el diseño de pantallas fueron importantes para el fácil desarrollo del sistema, estos lineamientos son:

1. Mantener el informe en pantalla simple.

2. Ser consistente en la presentación.

3. Facilitar el movimiento del usuario entre la salida desplegada.

4. Crear un informe en pantalla atractivo.

Estos cuatro lineamientos conducirán a que el uso del sistema sea más efectivo, logrando que los usuarios sean más productivos y cometan menos errores y a su vez necesiten menos vigilancia.

Tomando en consideración los aspectos anteriores el sistema fue desarrollado contando con las siguientes pantallas:

Formularios (entradas del sistema propuesto)

Los formularios despliegan los campos que deben contener los datos o parámetros que necesitan ser comunicados al usuario, están configurados de manera tal que muestra la información de debe introducirse y dónde ubicarla, algunos de los campos de los formularios del sistema propuesto están simplificados proporcionando valores predeterminados, también, algunos campos están restringidos para que los usuarios pueden ingresar únicamente valores numéricos. Este tipo de diseño colaborará a la hora de implementar el sistema ya que es más amigable para los usuarios inexpertos. A continuación se brindan imágenes de los nueve formularios con los que cuenta el sistema: el menú de bienvenida, el formulario de las divisiones de: Despacho, Administración, Asistencia, Tramitaciones, Fiscalización, Sumario, Recaudación, Jurídico y Minas, respectivamente de la G.R.T.I.C.E.R.C., del SENIAT.

Las imágenes de los nueve formularios se presentan en los anexos.

Informes (salidas del sistema propuesto)

La salida es la información que se entrega a los usuarios del sistema, algunos datos necesitan una gran cantidad de procesamiento antes de transformarse en la salida apropiada, otros se almacenan, y cuando se recuperan, se consideran como salidas con poco o ningún procesamiento. A efectos del sistema propuesto y de las necesidades de la organización las salidas son los informes impresos tradicionales que podrán ser generados desde el sistema desarrollado y que podrán ser verificados antes de su impresión en las pantallas de las computadoras, a continuación de presentan imágenes de los informes generados de manera transitoria en las pantallas de los computadores.

Control del Sistema de Nómina propuesto

Control de documentación

Para llevar a cabo este tipo de control, se agregó en los informes generados por el sistema una numeración que define cuantas páginas debe contener el documento y el numero de pagina de cada hoja para garantizar la continuidad del documento y si en un momento dado se extravía una hoja puede verificarse cual falta.

Control de Seguridad

Se estableció una contraseña para abrir la base de datos de Microsoft Access. Una vez que se habilitó la contraseña, se muestra un cuadro de diálogo que pide la contraseña cada vez que se abre la base de datos. Sólo los usuarios que escriban la contraseña correcta podrán abrir la base de datos. Una vez que se ha abierto una base de datos, todos los objetos están disponibles para el usuario.

Se utilizaron, a su vez, las opciones de inicio para aumentar la seguridad de la base de datos. Las opciones de inicio se utilizan para especificar, por ejemplo, un formulario de inicio que se abre automáticamente al abrir la base de datos, y el título e icono de la aplicación de la base de datos. En este caso se utilizó el formulario de bienvenida al Sistema.

También se recomienda a nivel del sistema operativo crear usuarios con contraseñas para poder restringir el acceso.

Evaluación del Sistema de Nómina Propuesto.

Tomando en consideración lo mencionado en la revisión bibliográfica y buscando la conformidad de los usuarios del sistema se decidió utilizar el enfoque de utilidad del sistema de información ya que es la técnica más completa y fructífera para medir el éxito del sistema desarrollado, es conveniente destacar que esta técnica puede ser utilizada a su vez como una lista de control para supervisar el progreso del sistema en desarrollo.

Esta técnica genera información sobre la utilidad de posesión, de forma, de lugar, de tiempo, de actualización y de objetivo.

- ✓ **Utilidad de posesión**

Responde la pregunta de quién debe recibir la salida o, quién debe ser responsable de tomar las decisiones. La información no tiene valor en el poder de alguien que carece de poder para hacer mejoras en el sistema o alguien que carece de habilidad de usar la información productivamente.

- ✓ **Utilidad de forma**

Responde la pregunta de qué tipo de salida se distribuye al tomador de decisiones. Los documentos deben ser útiles para un tomador de decisiones particular en cuanto al formato y jerga del documento usado.

- ✓ **Utilidad de lugar**

Responde la pregunta de donde se distribuye la información, se debe entregar en el lugar donde se tomo la decisión.

- ✓ **Utilidad de tiempo**

Responde la pregunta de cuándo se entrega la información. La información debe llegar antes de que se tome una decisión ya que ésta, retrasada, no tiene ninguna utilidad.

- ✓ **Utilidad de actualización**

Involucra como se introduce la información y se usa por el tomador de decisiones. Primero, el sistema de información tiene valor si tiene la habilidad de ser implantado. Segundo, la utilidad Responde la pregunta de qué tipo de salida se distribuye al tomador de decisiones. Los documentos deben ser útiles para un tomador de decisiones particular en cuanto al formato y jerga del documento usado.

- ✓ **Utilidad de lugar**

Responde la pregunta de donde se distribuye la información, se debe entregar en el lugar donde se tomo la decisión.

- ✓ **Utilidad de tiempo**

Responde la pregunta de cuándo se entrega la información. La información debe llegar antes de que se tome una decisión ya que ésta, retrasada, no tiene ninguna utilidad.

- ✓ **Utilidad de actualización**

Involucra como se introduce la información y se usa por el tomador de decisiones. Primero, el sistema de información tiene valor si tiene la habilidad de ser implantado. Segundo, la utilidad de actualización implica que un sistema de información tiene valor si se mantiene después de que sus diseñadores se van, o si un usuario que utilice por una sola vez el sistema de información obtiene resultados satisfactorios y duraderos.

- ✓ **Utilidad de objetivo**

Responde el porqué de los sistemas de información preguntando si la salida tiene el valor de ayudar a la organización a cumplir sus metas.

Esta técnica es llevada a la práctica con el apoyo de una hoja de verificación en la cual se resumirá las apreciaciones hechas al sistema de información en cuanto a las utilidades anteriormente mencionadas y definidas. La hoja de verificación debe estar diseñada de manera tal que permita identificar las propiedades de cada módulo del sistema.

A efectos del sistema de nómina propuesto, la hoja de verificación debe ser de la siguiente manera:

Cuadro 7. Hoja de Verificación del Sistema de Nómina de la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT.

Módulo del Sistema de Información	Utilidad de Forma	Utilidad de Tiempo	Utilidad de Lugar	Utilidad de Posesión	Utilidad de Actualización	Utilidad de Objetivo
Informe de Despacho						

Informe de Asistencia						
Informe de Administración						
Informe de Recaudación						
Informe de Sumario						
Informe de Tramitaciones						
Informe de Fiscalización						
Informe de Minas						

El encargado debe calificar cada sección en una escala que incluye BUENO, REGULAR, POBRE y describir de manera clara y precisa la razón de esta calificación, a su vez, según los resultados debe totalizarse y juzgarse cada módulo, ya que si se juzga como POBRE una utilidad el módulo completo estará destinado a fallar, si se juzga una utilidad como REGULAR el módulo será parcialmente exitoso y, si el módulo del sistema se juzga como BUENO en cada utilidad, el módulo es un éxito.

CONCLUSIONES

Una transacción de ingreso o búsqueda genera un documento o registro, la cual a su vez actualiza otro registro que contiene un parámetro fundamental, como lo es la cantidad total de funcionarios existentes en la empresa, entre otros ítems, podemos observar entonces que cada movimiento de la nómina conlleva la realización de un movimiento lógico en el sistema.

La mayoría de las empresas actualmente utilizan un Sistema de Nómina ya sea automatizado o como en este caso un sistema manual, indistintamente de cuál sea; debe ser actualizado debido a las innovaciones consecuentes que se vienen dando en las organizaciones.

Es importante hacer referencia al hecho de que la empresa que se estudió no posee aún un sistema automatizado de nómina por lo cual, la implantación del trabajo realizado será de gran provecho por la gran necesidad que manifiesta la empresa de poseer uno de estos, debido a que mientras mejor se maneje las transacciones de nómina, mayor será el control que la organización tenga sobre este y se incrementará al mismo tiempo las oportunidades de crecimiento de la empresa.

Luego de la experiencia tanto en la empresa como en el aula para el desarrollo del sistema es relevante mencionar la importancia del recurso humano en el uso, implantación y evaluación del sistema ya que depende de su objetividad y responsabilidad que el sistema no sea corrompido y cumpla con su objetivo.

Este sistema de inventario automatizado le será de mucha utilidad a la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales de la Región Capital, ya que facilitará la búsqueda e identificación del Funcionario como tal, mejor aprovechamiento del tiempo, porque teniendo este sistema se podrá manejar la información de cuánto, cómo y

cuándo ha ingresado y egresado un funcionario de las siguientes divisiones de: Despacho, Administración, Asistencia, Tramitaciones, Fiscalización, Sumario, Recaudación, Jurídico y Minas, respectivamente, además del registro y de las transacciones de nómina de la organización, fueron agregadas nuevas funciones que antes debían ser calculadas por los gerentes de manera manual revisando recibos de entrega o en el mejor de los casos haciendo uso de herramientas digitales como Excel.

La empresa podrá, a su vez, tomar decisiones del análisis de la información generada a partir de la comparación de datos históricos con respecto a sus funcionarios, solicitudes de vacaciones o cálculos para la entrega de méritos de antigüedad y continuidad en la empresa, la determinación de tiempos de construcción en condiciones normales.

El éxito de un Sistema de Información de Registro y Control de Nómina recae en que se debe convertir en una filosofía que cada uno de los empleados de la empresa debe incorporar en su vida y no solo en la empresa, es un proceso continuo y en cambio constante. Se debe comenzar por visualizar el tema de una manera amplia, con todas sus implicaciones. Después se debe familiarizar a los empleados con las herramientas adecuadas para manejar esa información, para asegurar de que su implantación no sea traumática, pues de nada sirve un sistema maravilloso que permita a la G.R.T.I.C.E.R.C. tener en pantalla todos los datos del funcionario cuando este ingresa por primera vez, si después no se toma el trabajo de documentar en el sistema ese nuevo empleado que acaba ingresar.

Todas estas propuestas implicaron una serie de cambios en el procedimiento de atención al Funcionario. Esto condujo al Diseño de un Sistema de Registro y Control de Nómina adaptado a los nuevos recursos propuestos y cuyo objetivo es proponer una reestructuración de los procedimientos anteriores que permitan optimizar del Proceso de Ingreso, Atención e Información a los funcionarios de la División de Administración de la Gerencia Regional de Contribuyentes Especiales del Servicio Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

RECOMENDACIONES

No se trata de implantar una nueva tecnología ni unas herramientas analíticas determinadas, ni siquiera de crear un departamento de la compañía dedicado específicamente a ello. Debe ir mucho más allá, debe implicar a todos los funcionarios de la Gerencia Regional de Tributos Internos de Contribuyentes Especiales del SENIAT, desde la recepción hasta encargados de servicio técnico.

Desde un punto de vista metodológico, los pasos a seguir son básicamente cuatro: identificar, diferenciar e interactuar con los funcionarios y adaptar los servicios a ellos, para cubrir sus necesidades de una manera aún más eficiente.

Se recomienda desarrollar el sistema de nómina propuesto que permita controlar y registrar las operaciones, los nuevos ingresos y visualizar los que ya están en la base de datos, ya que de esta manera se garantizará satisfacer lo siguiente:

1. Satisfacer los requerimientos de los usuarios, es decir, presentar en forma apropiada la información, proporcionar resultados exactos, proporcionar confiabilidad total, etc.
2. Fácil de usar, es decir, debe contribuir a la efectividad y eficiencia del usuario.
3. Ajustarse a los estándares de diseño, es decir, el diseño y sus especificaciones deben estar en concordancia con las reglas y practicas establecidas por la organización.
4. Apoyo para las actividades de la empresa.
5. Estar dentro de las restricciones financieras que impone la organización.
6. Ahorros de operación.
7. Ahorros por no necesitar el personal que se dedicaba a procesar los datos.
8. Mantener la sencillez del proceso.

Comprar un software sugiere que:

1. Puede no existir nada en el mercado para las necesidades de la empresa. (No siempre es factible).
2. Se paga por funcionalidad que quizás no se utilizará.
3. Dependencia del proveedor, si no adquiere los programas fuente y la documentación adecuada.
4. Mayor costo de apoyo externo.

Es por esto y más (luego de evaluar el factor costo-beneficio), se sugiere a la G.R.T.I.C.E.R.C., que se desarrolle para la empresa un Sistema de Nómina, que permita controlar y registrar las operaciones, los nuevos ingresos y visualizar los que ya están en la base de datos de las divisiones de: Despacho, Administración, Asistencia, Tramitaciones, Fiscalización, Sumario, Recaudación, Jurídico y Minas.

BIBLIOGRAFÍA

Cohen Karen, Daniel, Sistemas de Información Gerencial. McGraw Hill. 1996

GIL PECHUÁN, Ignacio. Sistemas y Tecnologías de la información para la gestión. Madrid, McGraw-Hill, 1997.

Impacto de Tecnologías Informáticas I [En Línea]. [Fecha de consulta: 10 de Septiembre de 2009]. Disponible en: http://www.deltaasesores.com

La Informática y su Impacto Social [En Línea]. [Fecha de consulta: 10 de Septiembre de 2009].
Disponible en: http://www.deltaasesores.com

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. Sistemas de información en las empresas [en línea]. [Fecha de consulta: 19 de Agosto de 2009]. Disponible en: "Hipertext.net", núm. 1, 2003. http://www.hipertext.net

O´ Briend, James. Bases de los Sistemas de Informacion. McGraw Hill.2000.

PALELLA STRACUZZI, Santa y MARTINS PESTANA, Feliberto. Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas, FEDUPEL, 2006.

Tecnologías Informáticas I [En Línea]. [Fecha de consulta: 31 de Agosto de 2009].
Disponible en: http://www.deltaasesores.com

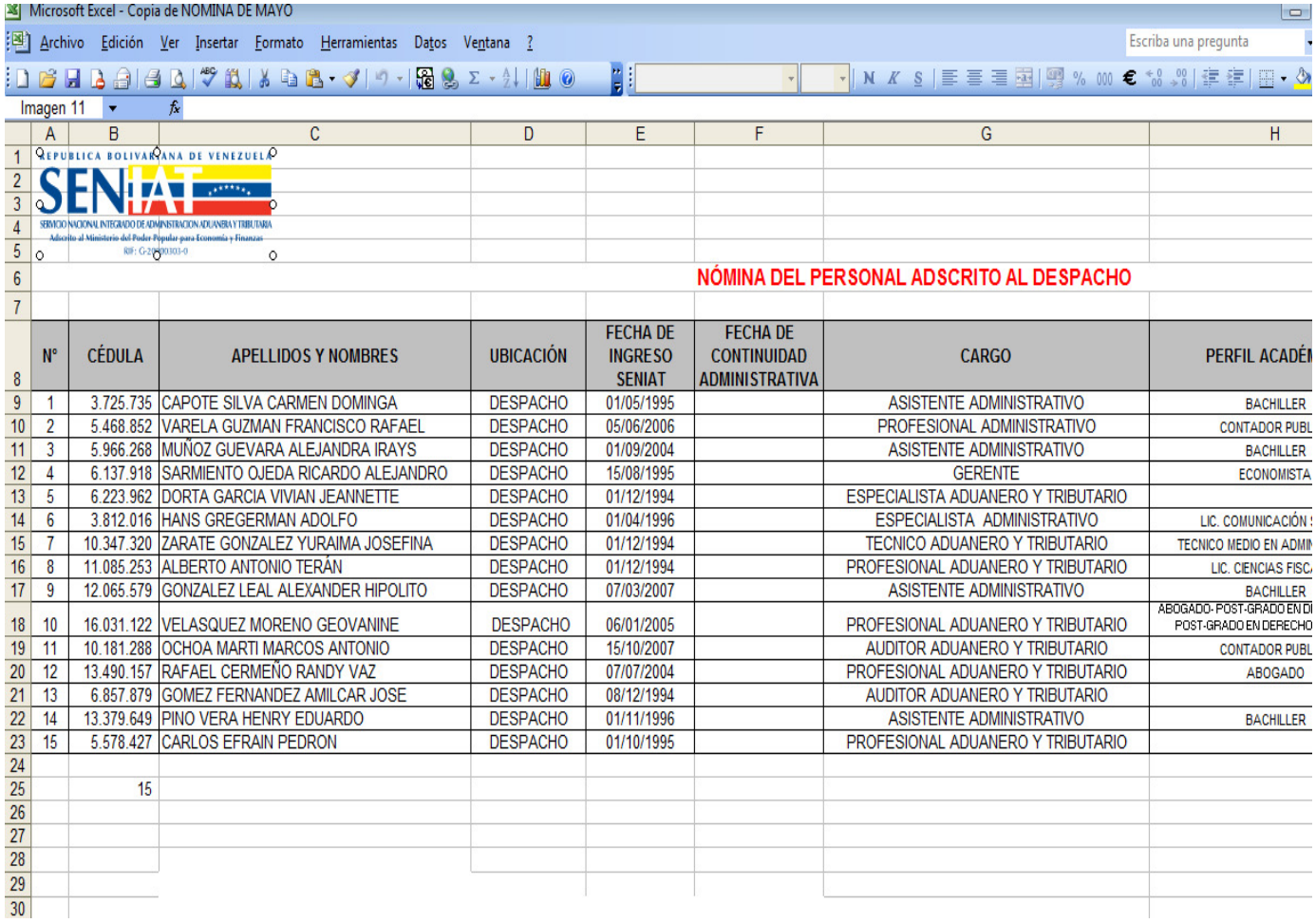
LONG, LARRY. Introducción a las Computadoras y a los Sistemas de Información, 5ta ed. Prentice Hall. México, 1999.

SENN, JAMES. Análisis y Diseño de Sistemas de Información. 2da ed. McGraw Hill. México, 1992.

KENDALL, K. Y KENDALL, J. Análisis y Diseño de Sistemas. 3era edición. Prentice Hall. México. 1997

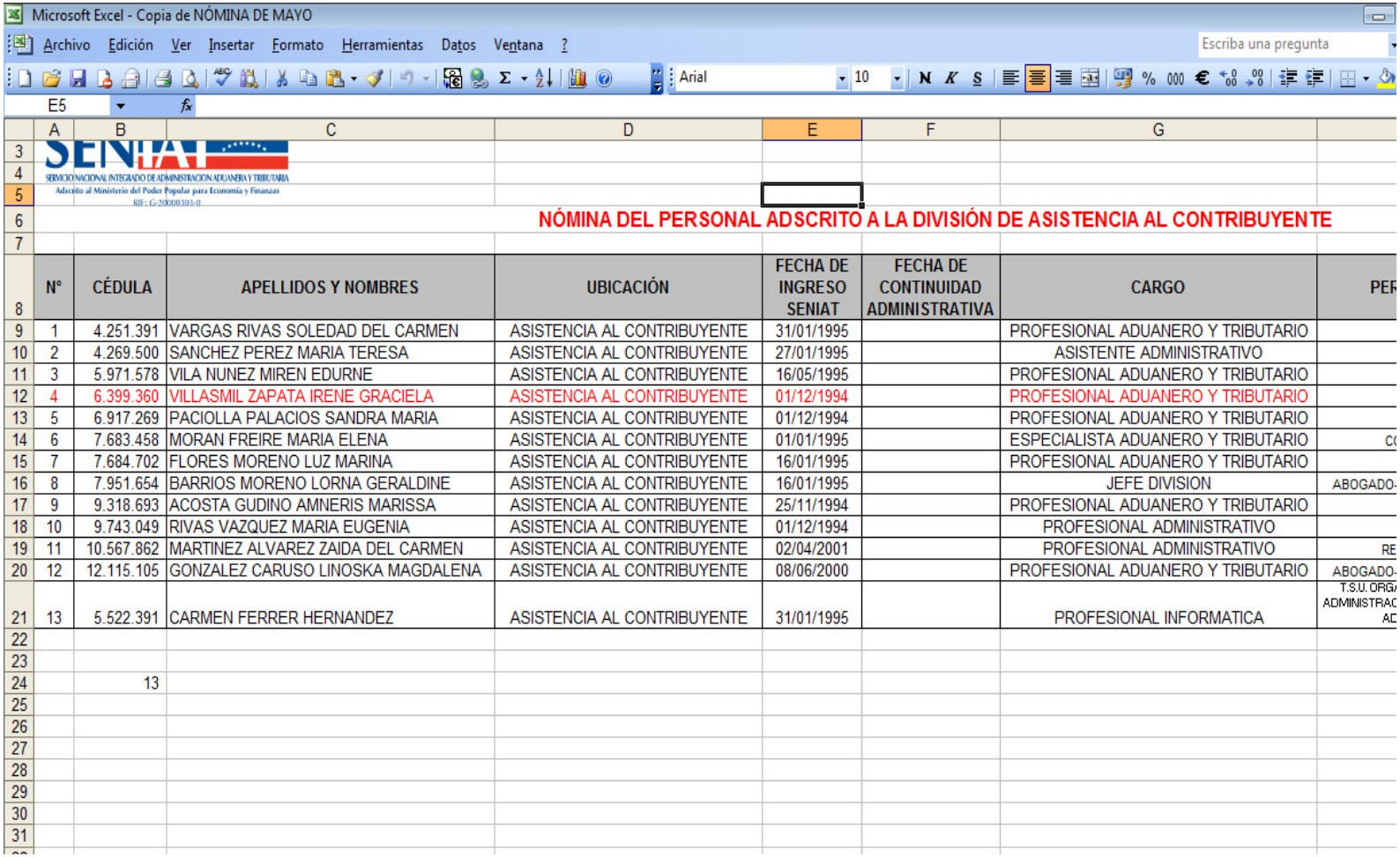
ANEXOS

Nómina utilizada Actualmente en la G.R.T.I.C.E.R.C. del SENIAT



N°	CÉDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	UBICACIÓN	FECHA DE INGRESO SENIAT	FECHA DE CONTINUIDAD ADMINISTRATIVA	CARGO	PERFIL ACADÉM
1	3.725.735	CAPOTE SILVA CARMEN DOMINGA	DESPACHO	01/05/1995		ASISTENTE ADMINISTRATIVO	BACHILLER
2	5.468.852	VARELA GUZMAN FRANCISCO RAFAEL	DESPACHO	05/06/2006		PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	CONTADOR PUBL
3	5.966.268	MUÑOZ GUEVARA ALEJANDRA IRAYS	DESPACHO	01/09/2004		ASISTENTE ADMINISTRATIVO	BACHILLER
4	6.137.918	SARMIENTO OJEDA RICARDO ALEJANDRO	DESPACHO	15/08/1995		GERENTE	ECONOMISTA
5	6.223.962	DORTA GARCIA VIVIAN JEANNETTE	DESPACHO	01/12/1994		ESPECIALISTA ADUANERO Y TRIBUTARIO	
6	3.812.016	HANS GREGERMAN ADOLFO	DESPACHO	01/04/1996		ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	LIC. COMUNICACIÓN S
7	10.347.320	ZARATE GONZALEZ YURAIMA JOSEFINA	DESPACHO	01/12/1994		TECNICO ADUANERO Y TRIBUTARIO	TECNICO MEDIO EN ADMI
8	11.085.253	ALBERTO ANTONIO TERÁN	DESPACHO	01/12/1994		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	LIC. CIENCIAS FISC
9	12.065.579	GONZALEZ LEAL ALEXANDER HIPOLITO	DESPACHO	07/03/2007		ASISTENTE ADMINISTRATIVO	BACHILLER
10	16.031.122	VELASQUEZ MORENO GEOVANINE	DESPACHO	06/01/2005		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	ABOGADO- POST-GRADO EN DI POST-GRADO EN DERECHO
11	10.181.288	OCHOA MARTI MARCOS ANTONIO	DESPACHO	15/10/2007		AUDITOR ADUANERO Y TRIBUTARIO	CONTADOR PUBL
12	13.490.157	RAFAEL CERMEÑO RANDY VAZ	DESPACHO	07/07/2004		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	ABOGADO
13	6.857.879	GOMEZ FERNANDEZ AMILCAR JOSE	DESPACHO	08/12/1994		AUDITOR ADUANERO Y TRIBUTARIO	
14	13.379.649	PINO VERA HENRY EDUARDO	DESPACHO	01/11/1996		ASISTENTE ADMINISTRATIVO	BACHILLER
15	5.578.427	CARLOS EFRAIN PEDRON	DESPACHO	01/10/1995		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	
15							

Nómina del Personal Adscrito a la División de Asistencia al Contribuyente

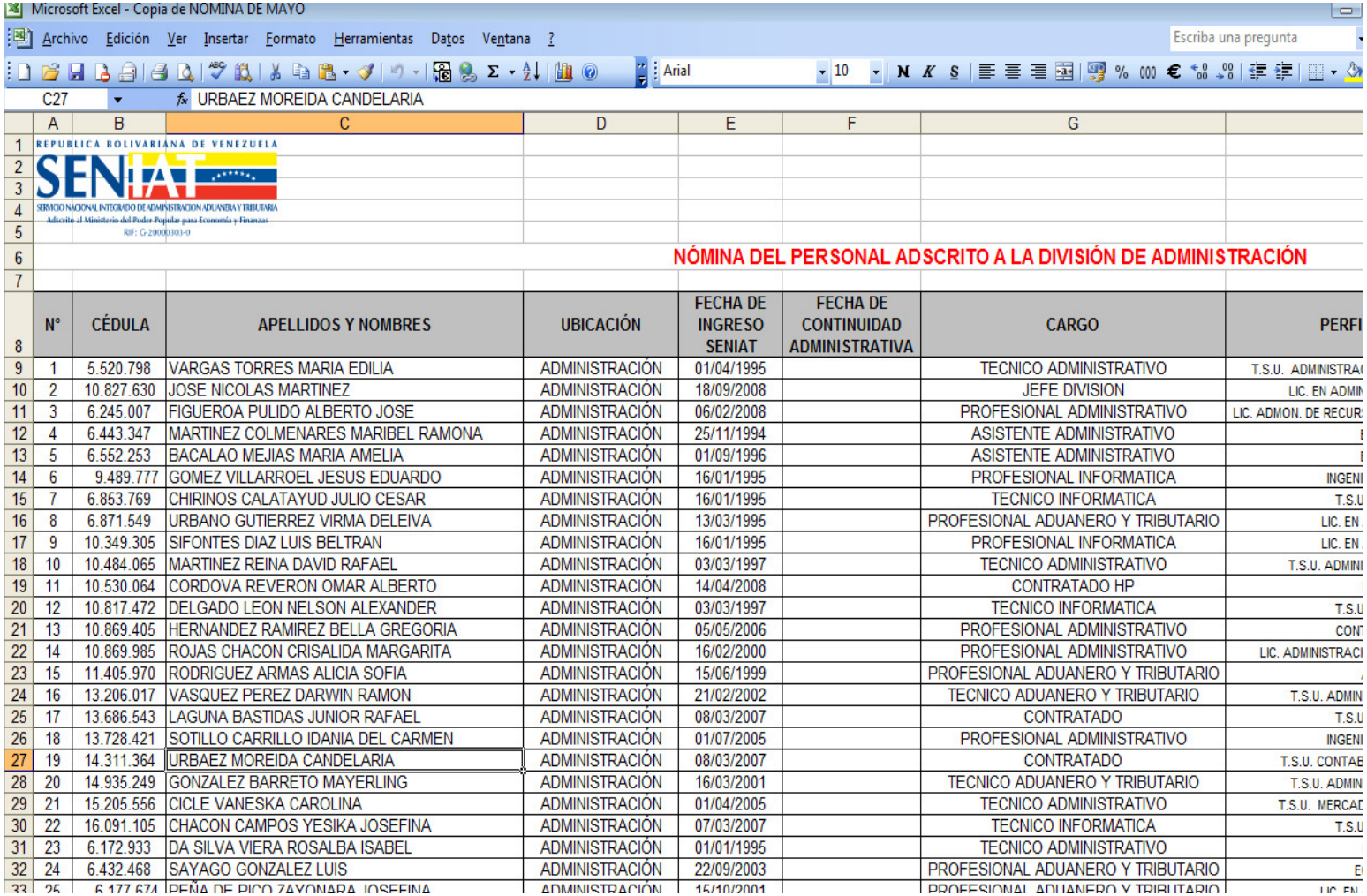


NÓMINA DEL PERSONAL ADSCRITO A LA DIVISIÓN DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

N°	CÉDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	UBICACIÓN	FECHA DE INGRESO SENIAT	FECHA DE CONTINUIDAD ADMINISTRATIVA	CARGO	PER
1	4.251.391	VARGAS RIVAS SOLEDAD DEL CARMEN	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	31/01/1995		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	
2	4.269.500	SANCHEZ PEREZ MARIA TERESA	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	27/01/1995		ASISTENTE ADMINISTRATIVO	
3	5.971.578	VILA NUNEZ MIREN EDURNE	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	16/05/1995		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	
4	6.399.360	VILLASMIL ZAPATA IRENE GRACIELA	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	01/12/1994		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	
5	6.917.269	PACIOLLA PALACIOS SANDRA MARIA	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	01/12/1994		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	
6	7.683.458	MORAN FREIRE MARIA ELENA	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	01/01/1995		ESPECIALISTA ADUANERO Y TRIBUTARIO	C
7	7.684.702	FLORES MORENO LUZ MARINA	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	16/01/1995		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	
8	7.951.654	BARRIOS MORENO LORNA GERALDINE	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	16/01/1995		JEFE DIVISION	ABOGADO-
9	9.318.693	ACOSTA GUDINO AMNERIS MARISSA	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	25/11/1994		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	
10	9.743.049	RIVAS VAZQUEZ MARIA EUGENIA	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	01/12/1994		PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	
11	10.567.862	MARTINEZ ALVAREZ ZAIDA DEL CARMEN	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	02/04/2001		PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	RE
12	12.115.105	GONZALEZ CARUSO LINOSKA MAGDALENA	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	08/06/2000		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	ABOGADO-
13	5.522.391	CARMEN FERRER HERNANDEZ	ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	31/01/1995		PROFESIONAL INFORMATICA	T.S.U. ORG ADMINISTRAC AD

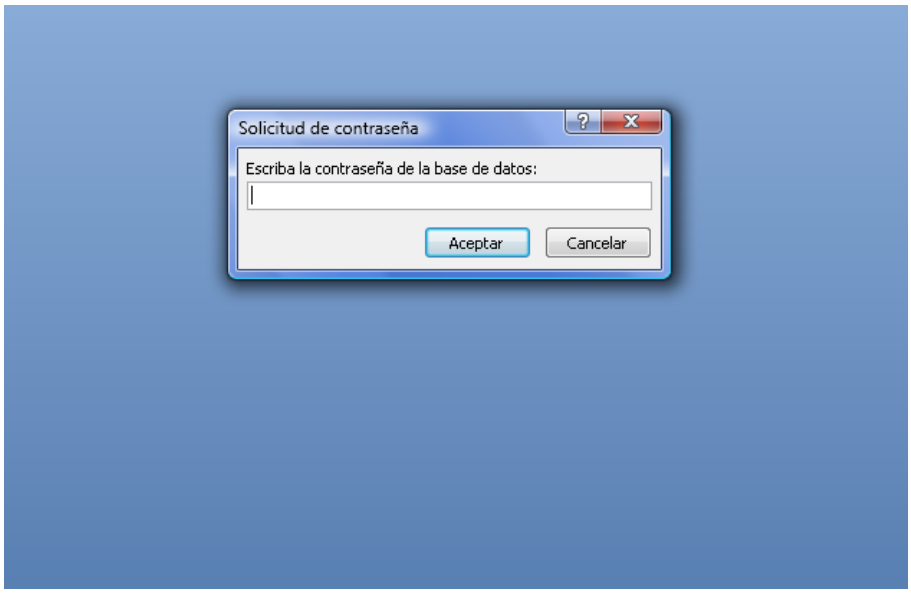
13

Nómina del Personal Adscrito a la División de Despacho utilizada actualmente



Nº	CÉDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	UBICACIÓN	FECHA DE INGRESO SENIAT	FECHA DE CONTINUIDAD ADMINISTRATIVA	CARGO	PERFI
1	5.520.798	VARGAS TORRES MARIA EDILIA	ADMINISTRACIÓN	01/04/1995		TECNICO ADMINISTRATIVO	T.S.U. ADMINISTRA
2	10.827.630	JOSE NICOLAS MARTINEZ	ADMINISTRACIÓN	18/09/2008		JEFE DIVISION	LIC. EN ADMIN
3	6.245.007	FIGUEROA PULIDO ALBERTO JOSE	ADMINISTRACIÓN	06/02/2008		PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	LIC. ADMON. DE RECUR
4	6.443.347	MARTINEZ COLMENARES MARIBEL RAMONA	ADMINISTRACIÓN	25/11/1994		ASISTENTE ADMINISTRATIVO	E
5	6.552.253	BACALAO MEJIAS MARIA AMELIA	ADMINISTRACIÓN	01/09/1996		ASISTENTE ADMINISTRATIVO	E
6	9.489.777	GOMEZ VILLARROEL JESUS EDUARDO	ADMINISTRACIÓN	16/01/1995		PROFESIONAL INFORMATICA	INGENI
7	6.853.769	CHIRINOS CALATAYUD JULIO CESAR	ADMINISTRACIÓN	16/01/1995		TECNICO INFORMATICA	T.S.U
8	6.871.549	URBANO GUTIERREZ VIRMA DELEIVA	ADMINISTRACIÓN	13/03/1995		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	LIC. EN
9	10.349.305	SIFONTES DIAZ LUIS BELTRAN	ADMINISTRACIÓN	16/01/1995		PROFESIONAL INFORMATICA	LIC. EN
10	10.484.065	MARTINEZ REINA DAVID RAFAEL	ADMINISTRACIÓN	03/03/1997		TECNICO ADMINISTRATIVO	T.S.U. ADMINI
11	10.530.064	CORDOVA REVERON OMAR ALBERTO	ADMINISTRACIÓN	14/04/2008		CONTRATADO HP	
12	10.817.472	DELGADO LEON NELSON ALEXANDER	ADMINISTRACIÓN	03/03/1997		TECNICO INFORMATICA	T.S.U
13	10.869.405	HERNANDEZ RAMIREZ BELLA GREGORIA	ADMINISTRACIÓN	05/05/2006		PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	CONT
14	10.869.985	ROJAS CHACON CRISALIDA MARGARITA	ADMINISTRACIÓN	16/02/2000		PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	LIC. ADMINISTRACI
15	11.405.970	RODRIGUEZ ARMAS ALICIA SOFIA	ADMINISTRACIÓN	15/06/1999		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	
16	13.206.017	VASQUEZ PEREZ DARWIN RAMON	ADMINISTRACIÓN	21/02/2002		TECNICO ADUANERO Y TRIBUTARIO	T.S.U. ADMIN
17	13.686.543	LAGUNA BASTIDAS JUNIOR RAFAEL	ADMINISTRACIÓN	08/03/2007		CONTRATADO	T.S.U
18	13.728.421	SOTILLO CARRILLO IDANIA DEL CARMEN	ADMINISTRACIÓN	01/07/2005		PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	INGENI
19	14.311.364	URBAEZ MOREIDA CANDELARIA	ADMINISTRACIÓN	08/03/2007		CONTRATADO	T.S.U. CONTAB
20	14.935.249	GONZALEZ BARRETO MAYERLING	ADMINISTRACIÓN	16/03/2001		TECNICO ADUANERO Y TRIBUTARIO	T.S.U. ADMIN
21	15.205.556	CICLE VANESKA CAROLINA	ADMINISTRACIÓN	01/04/2005		TECNICO ADMINISTRATIVO	T.S.U. MERCAD
22	16.091.105	CHACON CAMPOS YESIKA JOSEFINA	ADMINISTRACIÓN	07/03/2007		TECNICO INFORMATICA	T.S.U
23	6.172.933	DA SILVA VIERA ROSALBA ISABEL	ADMINISTRACIÓN	01/01/1995		TECNICO ADMINISTRATIVO	
24	6.432.468	SAYAGO GONZALEZ LUIS	ADMINISTRACIÓN	22/09/2003		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	E
25	6.177.674	PEÑA DE RICO ZAYONARA JOSEFINA	ADMINISTRACIÓN	15/10/2001		PROFESIONAL ADUANERO Y TRIBUTARIO	LIC. EN

Pantalla De Solicitud De Contraseña del nuevo Sistema de Información de Nómina.



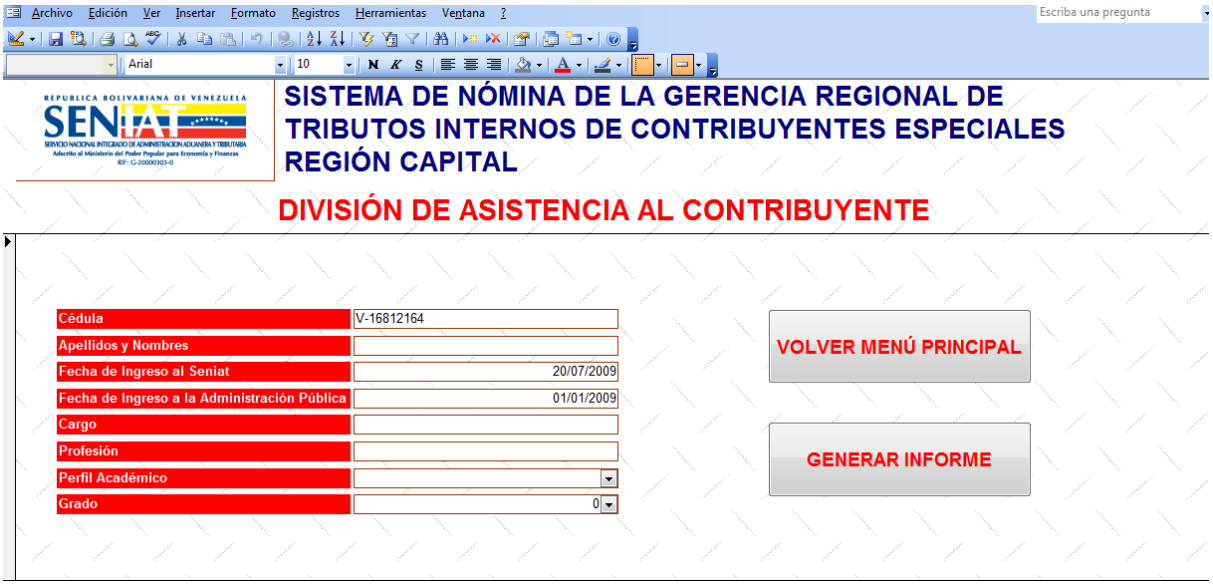
Pantalla de Menú de Bienvenida



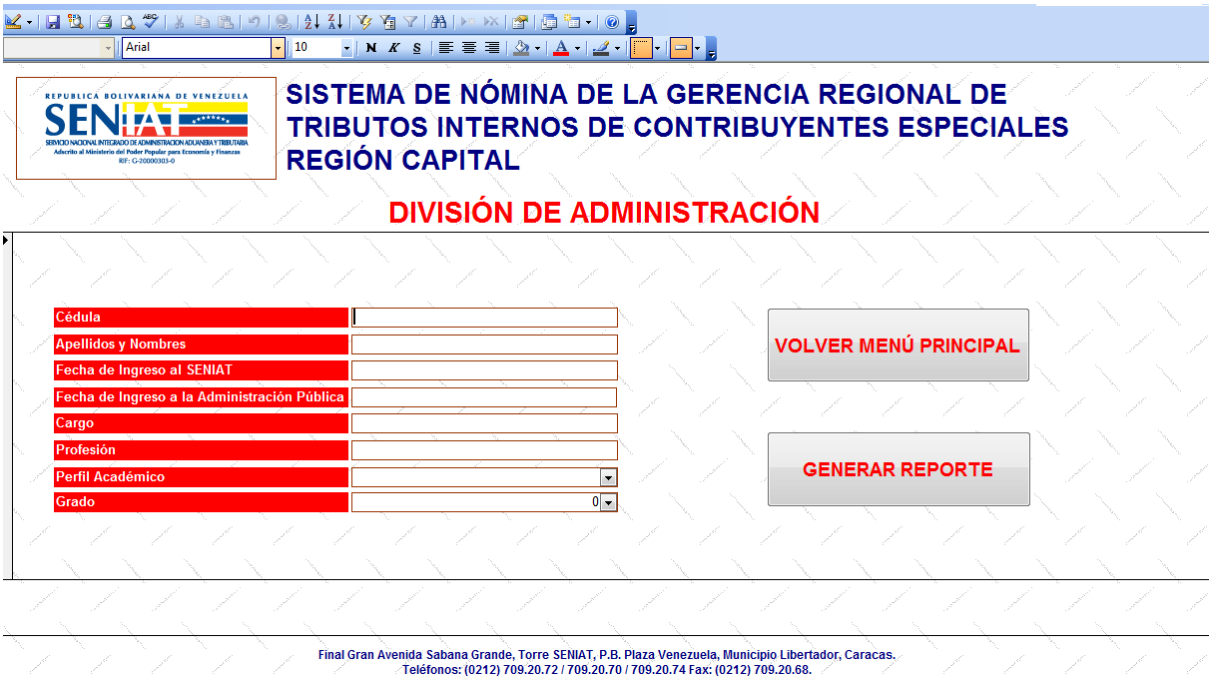
Formulario de la División de Despacho


Arial
10
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
SENIAT
SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN ADUANERA Y TRIBUTARIA
Adscrito al Ministerio del Poder Popular para Economía y Finanzas
RIF: G-20000303-0
SISTEMA DE NÓMINA DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRIBUTOS INTERNOS DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES REGIÓN CAPITAL
DIVISIÓN DE DESPACHO
Cédula
Apellidos y Nombres
Fecha de Ingreso al Seniat
Fecha de Ingresoa la Adminisración Pública
Cargo
Profesión
Perfil Acádemico
Grado
0
VOLVER MENÚ PRINCIPAL
GENERAR REPORTE
Final Gran Avenida Sabana Grande, Torre SENIAT, P.B. Plaza Venezuela, Municipio Libertador, Caracas.
Teléfonos: (0212) 709.20.72 / 709.20.70 / 709.20.74 Fax: (0212) 709.20.68.
Registro:
1
de 1
Vista Formulario
NUM

Formulario División de Asistencia



Formulario División de Administración



Informe de la División de Despacho

