

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**La Reingeniería del Área de Periodistas de la Gerencia de
Comunicación Social del Organismo Judicial de Guatemala**

**Miriam Alejandra Estrada Chang
Carné: 9711299
Guatemala Agosto 2004**

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación**

Título
**La Reingeniería del Área de Periodistas de la
Gerencia de Comunicación Social del Organismo
Judicial de Guatemala**

Nombre de la Autora
Miriam Alejandra Estrada Chang

Previo a Optar el Título de
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor
Lic. José Nery García Pérez

Fecha
Guatemala, Septiembre 2004

Contenido

Introducción, Resumen	01
Capítulo 1	
1.1. Historia de la Reingeniería	
1.2. Causas del Cambio	03
1.3. Definiciones de Reingeniería	04
1.4. Reingeniería: Arrancando de cero	
1.5. Informática Avanzada y Reingeniería de Procesos	07
1.6. Reingeniería El Camino al Cambio	
1.7. Las 5 etapas de la Reingeniería	09
1.7.1. Preparación	
1.7.2. Identificación	10
1.7.3. Visión	
1.7.4. Solución	11
1.7.5. Transformación	
1.8. Apropiamiento de la Reingeniería	12
1.9. Etapa de Implementación, Infraestructura	
1.9.1. Preparación o Diseño del plan de Implementación	
1.9.2. Ejecución del Plan	14
1.9.3. Monitoreo y Supervisión del Plan	
1.9.4. Plan Paralelo o de Contingencia	
1.9.5. Evaluar el Impacto de los costos y beneficios De la Reingeniería	16
1.9.6. Mobiliario y Equipamiento	
1.9.7. Recursos Tecnológicos	19
1.9.8. Recursos Humanos	
Capítulo II	
Organismo Judicial	
2.1 Misión	
2.2. Visión	
2.3. Marco Legal	20
2.4. Proceso Judicial	
2.5. Historia del Organismo Judicial	23
2.6. Presidentes de la Corte Suprema de Justicia	25
2.7. Corte Suprema de Justicia	
2.8. Integración de la Corte Suprema de Justicia	26
2.9. Funciones de la Corte Suprema de Justicia	
2.10. Función Jurisdiccional	28
2.11. Función Administrativa	

Capítulo III

Metodología

3.1. Investigación de Campo	
3.2. Tipo de Investigación	29
3.3. Universo	
3.4. Técnica	
3.5. Instrumentos	30

Capítulo IV

Informe de Resultados	36
4.1. Encuesta a periodistas de la Corte Suprema	38
4.2. Resultados de Encuestas	40
4.3. Conclusiones y recomendaciones	41
4.4. Referencias Bibliográficas	43

Introducción

Esta investigación surge de la necesidad de realizar un análisis que se necesita para lograr la Reingeniería del área de Periodistas de la Gerencia de Comunicación Social del Organismo Judicial, se inició como propuesta de mejorar el ambiente en el que se ven envueltos día a día. Con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los periodistas que cubren la fuente informativa de este organismo, la mayoría de ellos concluyó que la Gerencia de Comunicación Social les brinda apoyo y les de la información que necesitan, para divulgar la información de los eventos y sucesos que pasan a ser noticia dentro del sector justicia, así como a nivel nacional.

En la investigación se pudo establecer que actualmente la Gerencia de Comunicación Social se encuentra en el proceso de cambio tanto con el personal que labora dentro de esta dependencia, así, como también de sus instalaciones y especialmente con el área de periodistas; para brindar un mejor trabajo comunicativo dentro de éste órgano judicial.

Dicha investigación partió de los antecedentes de la reingeniería en general y se delimitó en el área de periodistas de la Gerencia de Comunicación Social, realizando un análisis histórico. Así mismo, en los resultados obtenidos de las encuestas, la mayoría de los periodistas opino que el espacio físico que se les tiene destinado dentro de la Gerencia es muy limitado ya que a diario acuden alrededor de 25 periodistas, quienes opinan que se les debe mejorar el equipo tecnológico con el que cuentan y conseguir colocar internet, para lograr una comunicación eficaz y rápida, y así trasladar la noticia a cada medio de comunicación, y mantener a la población del país.

El informe final sugiere que por medio de la Reingeniería se logre mejorar la comunicación que existe y que todos los proyectos de la Corte Suprema pasen a ser conocimiento del público en general, los cambios no sólo se espera que sean de forma, sino de fondo, logrando mejoras a nivel comunicacional, para poder cumplir a totalidad lo expuesto, la Gerencia de Comunicación debe tener la capacidad de suministrar un buen ambiente de trabajo, mejorarles su área de trabajo, conseguirles el equipo tecnológico a través del Departamento de

telecomunicaciones CIT, el mobiliario y líneas telefónicas, así como faxes, por medio del departamento de Compras o de la Sección de Inventarios del Organismo Judicial.

Este proyecto partió de hacer una investigación de los antecedentes de los reingeniería en general y se delimitó en el área de Periodistas de la Gerencia de Comunicación Social, haciendo su análisis histórico. Para finalizar se hicieron conclusiones y recomendaciones.

Resumen Introductorio

La presente investigación se realizó para conocer cuales son los cambios que se necesitan y que forman parte esencial de la Reingeniería, para mejorar el área de Periodistas de la Gerencia de Comunicación Social del Organismo Judicial.

Se inició en el mes de septiembre del 2003, se hizo un cuestionario de 6 preguntas, para buscar las mejoras y beneficios para los periodistas, se encuestó a 25 de ellos, quienes son los encargados de cubrir la fuente informativa de este organismo.

Las encuestas realizadas se presentan con su análisis y tabulación para conocer las opiniones de los periodistas.

Así mismo, se consultaron libros referentes a la Reingeniería y folletos del Organismo Judicial; internet como la vivencia diaria en la Gerencia de Comunicación Social.

Capítulo I

1.1. Historia de la Reingeniería

Surge en 1,898 en la guerra Marina de Estados Unidos con o contra España. En esa guerra se disparó un total de 9,500 proyectiles, de los cuales sólo 121 (el 1.3 %) hicieron impacto alguno. Hoy este porcentaje nos parece desastroso, pero en ese tiempo representaba la máxima eficiencia mundial; y en efecto, Estados Unidos ganó la guerra.

En 1,899 una nueva demostración de liderazgo que entonces ejercía la Marina de Estados Unidos llevó a cabo una exhibición de práctica de tiro, con un total de 25 minutos de fuego contra un blanco que era un buque situado a 1.6 k.m. se registraron dos impactos. Pero en 1902 la Marina de Estados Unidos podía dar un blanco parecido cuantas veces disparaba un cañón; la mitad de las balas podía hacer impacto dentro de un cuadrado de 50 pulgadas por lado. Y la pregunta que se hacían: ¿Qué habría ocurrido en tan corto tiempo para lograr un rendimiento tan espectacular? Para contestar dicha interrogante debemos recordar en la historia a un joven oficial de artillería naval llamado William Sonden Sims. Nadie ha oído hablar de él, pero se puede decir que cambió el mundo.

Sims descubrió una manera muy sencilla de mejorar espectacularmente la puntería compensando la elevación y el tiempo del balanceo del barco. Predijo que sus modificaciones al proceso tenían el potencial de aumentar la precisión de tiro en más de 3,000%, sin costos adicionales, sin usar tecnología adicional, y sin necesidad de aumentar el personal de maniobra. Escribió varias cartas a sus superiores de las cuales no tuvo éxito, considerándolo como “irritante”, y en su décimotercera carta tuvo éxito. El presidente Teodoro Roosevelt se quedó asombrado de las ideas de Sims y ordenó rápidamente que se pusieran en práctica.

Posteriormente, Sims reorientó el sistema de adiestramiento naval, ascendió hasta el grado de almirante y actuó como rector del Colegio Naval de Guerra. Lo que comenzó como un esfuerzo por cambiar la manera de disparar los cañones de la flota, cambió al fin a toda la Marina. El fuego de puntería cambió toda la estructura organizacional de la Marina de Estados Unidos, y más adelante, la de todas las armadas del mundo. Entre las enseñanzas que se pueden derivar de la historia de Sims se encuentran:

- ✚ Reingeniería e innovación decisiva no son cosa nueva. Lo que sí es nuevo es la voluntad de muchos altos ejecutivos de aplicar estas técnicas en sus negocios.
- ✚ Los avances decisivos ocurren por una visión. Sims logró ver el potencial del mejoramiento radical donde otros sólo “miraban”.
- ✚ La perseverancia es la mayor virtud. Las ideas radicales no se adoptan siempre la primera vez que se proponen.
- ✚ Una mejora del 3,000 % es posible, las metas de rendimiento de la reingeniería no se incrementan ; buscan resultados radicalmente distintos que se pueden describir como “mejores que todo lo que ha hecho la organización o que todo lo que se creía capaz de hacer”. (16:2-3)

1.2. Causas del cambio

Existe una diversidad de factores que implican el cambio para las empresas, Herrera (1998) describe las causas del cambio, las cuales se dividen en: Factores Externos y factores Internos. (12:35)

Factores Externos: Estos se refieren a cambios que son provocados por elementos externos a la empresa, pero se encuentran dentro de su entorno. Podemos tomar como ejemplo: Los clientes, la competencia, la innovación tecnológica. Dentro de los factores están: El mercado, la competencia, la tecnología, legislación y reglamentación, modificaciones del accionariado, sociedad, modo de vida, modos de pensar.

Factores Internos: Estos factores son llevados a cabo por la misma empresa y por ende, afectan a la misma manera interna. Dentro de estos factores se encuentran: Desarrollo de la empresa, visión y misión.

El Proceso: Es el aspecto más difícil y más importante acerca de la reingeniería, ya que son estos el centro de trabajo del proyecto.

1.3. Definiciones de Reingeniería

- a. Es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado y de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan para

optimizar los flujos del trabajo y la productividad de una organización. (2:10)

- b. Es la revisión fundamental y nuevo diseño radical de procesos para realizar mejoras espectaculares en medidas críticas tales como costos, cálidas, servicio y rapidez. (13:34)
- c. Cambio quantum y radical en la organización. (13:34)
- d. Es una serie de actividades relacionadas entre sí que convierten insumos en productos. (2:22)
- e. Significa abandonar procedimientos establecidos hace mucho tiempo y examinar otra vez desprevénidamente el trabajo que se requiere para crear el producto o servicio de una compañía y entregarle algo de valor al cliente. (2:25)
- f. Es inventar nuevos enfoques de la estructura del proceso que tienen poca o ninguna semejanza con los de épocas anteriores. (13:21)

1.4. Reingeniería: Significa volver a empezar arrancado de cero.

Las únicas compañías de éxito serán las que cambien radicalmente o rediseñen sus procesos de negocios. Las palabras claves de la reingeniería son: Fundamental, radical, espectacular y proceso.

1.5 Informática avanzada y reingeniería de procesos

En los últimos meses, uno de los temas obligados de discusión en todos los círculos empresariales es la «Reingeniería de Procesos». Si bien el tema no es nuevo, el término acuñado por M. Hammer y J. Champy en 1993, se ha convertido en un fenómeno de éxito mercadotécnico. Todos hablan hoy del pro y contra de la reingeniería; los libros sobre el tema y sus variantes se multiplican y nadie quiere quedar fuera de la discusión.

De todos los libros que se han publicado hasta ahora, quizá el que plantea los problemas en forma más clara y también más radical, es el de los mismos Hammer y Champy [1]. Estos autores toman como punto de partida para su postura, el agotamiento del modelo clásico de la división del trabajo productivo y administrativo. Los antecedentes de

esta problemática se remontan hasta los años cincuenta, y más recientemente, es posible emparentarla con un conjunto de prácticas modernas de administración, que se engloban en conceptos tales como «Fabricación Justo a Tiempo» y «Administración de Calidad Total». (13:37-38)

Sin embargo, la fuerza del concepto de Reingeniería, reside en el planteamiento explícito de la siguiente pregunta «¿Por qué hacemos las cosas como las hacemos?», lo que lleva a los directivos de las empresas a buscar nuevos enfoques de administración y organización del trabajo, que se ven posibilitados por la tecnología actual.

Es así, como surge una de las ideas centrales de la reorganización del trabajo, con base en los procesos y no ya en las funciones departamentales clásicos, o bien en la satisfacción del cliente, sea éste interno o externo a la misma empresa.

Hammer y Champy, a diferencia de otros autores, sitúan a la Informática y a las telecomunicaciones en el centro de la reingeniería de negocios. De nueva cuenta, presentan un planteamiento muy claro y radical. Para ellos, la tecnología no debe verse como sinónimo de automatización. No se trata de utilizar la nueva tecnología para resolver mejor problemas antiguos, sino de aprovechar los dramáticos avances de las tecnologías modernas de la información para resolver los nuevos problemas, que no habían podido ser solucionados con las tecnologías anteriores.

El cambio de perspectiva que Hammer y Champy exigen a los empresarios es total. Por un lado, insisten en el papel estratégico de la planificación de la tecnología para las empresas.

Si lo que desean las empresas es tener éxito en un período de cambios tecnológicos constantes, deben hacer de la explotación de la tecnología una de sus principales actividades.

Pero... ¿Qué es nueva tecnología? Esta es quizá la pregunta clave para entender los márgenes de acción que tienen en la actualidad las empresas modernas que buscan aumentar su competitividad: «Si usted puede comprar la tecnología, es que ésta ya no es nueva». «Construir una estrategia alrededor de lo que uno puede comprar en el mercado significa que la compañía siempre estará jugando con competidores que se han adelantado al juego. Estos competidores conocen lo que van a hacer con la tecnología antes de que ésta esté disponible, de modo

que estarán listos para desplegarla en cuanto salga al mercado». (13:39)

De aquí se desprende una verdadera estrategia tecnológica: «Las compañías no pueden ver o leer acerca de una nueva tecnología hoy y desplegarla mañana. Toma tiempo estudiarla, entender lo que significa, conceptualizar sus posibles usos, vender esos usos al interior de la empresa y planificar su despliegue dentro de la propia empresa».

«Una organización que pueda ejecutar estas tareas preliminares antes de que la tecnología esté disponible en el mercado, ganará inevitablemente un liderazgo significativo sobre sus competidores -que en algunos casos puede llegar a ser de tres años o más-».

«Es perfectamente posible estar tres años adelantados al mercado de tecnología. Toma tiempo moverse del laboratorio al mercado; no existe una tecnología que vaya a salir al mercado en 1996 y que no sea hoy demostrable.» (13:40)

Independientemente del éxito que vaya a tener este enfoque de la reingeniería, la virtud que tiene es la de plantear claramente el papel estratégico que juega la tecnología avanzada en la organización misma de los negocios a nivel mundial. La variable tecnológica es una variable que todo empresario moderno debe aprender a manejar. Esta es, probablemente, la mayor desventaja de las empresas mexicanas ante la apertura comercial que experimenta el país. Existe poca experiencia en las empresas mexicanas en el dominio de la tecnología de punta, y menos aún de la tecnología informática.

LANIA, desde su fundación en 1991, consciente del papel fundamental de la informática para sustentar el aumento de la competitividad de la economía de nuestro país, ha venido insistiendo en estos mismos conceptos. LANIA fue concebido para ser el eslabón esencial en la cadena que va desde la investigación básica, el desarrollo de nueva tecnología, la generación de nuevos productos basados en los resultados obtenidos en los dos procesos anteriores, y la asimilación productiva de esta tecnología.

LANIA ofrece ventajas positivas en la orientación que puede brindar a las empresas nacionales en la elaboración de su estrategia tecnológica informática, por ser el doble carácter de un centro de investigación y desarrollo, y también un centro de asesoría y consultoría para empresas, hacen que se coloque en una posición única,

pues conoce la vanguardia informática internacional y la realidad del entorno empresarial mexicano.

Las tecnologías cultivadas dentro del Laboratorio, son las de mayor incidencia en las nuevas técnicas de organización de procesos de trabajo como lo son: Solución cooperativa de problemas, control de flujos de trabajo, ingeniería concurrente, interoperatividad, redes y sistemas abiertos, multimedia, sistemas basados en conocimiento y demás. Todas éstas se insertan en las áreas que actualmente pueden considerarse como más efervescentes, respaldadas por intenso trabajo de investigación, de desarrollo de nuevas tecnologías y de generación de nuevos productos comerciales. Son las áreas que permitirán tener una visión de los productos que vendrán en los próximos años... (16: internet Pag. 2)

1.6. Reingeniería : El Camino al Cambio

Reingeniería significa abandonar procedimientos establecidos hace mucho tiempo y examinar otra vez desprevénidamente el trabajo que se requiere para crear el producto o servicio de una compañía y entregarle algo de valor al cliente. Rediseñar una compañía significa echar a un lado sistemas viejos y empezar de nuevo. Implica volver a empezar e inventar una manera mejor de hacer el trabajo.

Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como: Costos, calidad, servicio y rapidez. Esta frase contiene las cuatro palabras claves que son:

-  Fundamental: Determinar qué debe hacer la organización; luego cómo debe hacerlo. Se olvida por completo de lo que es, y se concreta en lo que debe ser.
-  Radical: Rediseñar radicalmente significa llegar hasta la raíz de las cosas; no efectuar cambios superficiales ni tratar de arreglar lo que ya está instalado sino abandonar lo viejo.
-  Espectacular: Significa dar saltos gigantescos en rendimiento, y se han identificado tres clases de compañías que emprenden la reingeniería, son compañías que se encuentran en graves dificultades, compañías que todavía no se encuentran en dificultades y empresas que están en óptimas condiciones. Para poder explicar las diferencias que

hay entre estos tres tipos de empresas es que la primera está desesperada, ha colgado con una muralla y está herida en el suelo. La segunda categoría sigue corriendo a lata velocidad pero la luz de los faros permite ver un obstáculo que se les viene encima. ¿Será una muralla? Las compañías de la tercera categoría salieron a pasear una tarde clara y despejada, sin ningún obstáculo a la vista. Qué buena oportunidad, piensan ellas, para detenerse a levantar una muralla para cerrarles el paso a los demás.

✚ Procesos: Es la más importante de todos ya que es la que usan los gerentes corporativos, es el conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el consumidor, se refiere a la entrega del producto en las manos del cliente. (13:48-50)

1.7. Las 5 etapas de la Reingeniería

Damos el nombre de rápida reingeniería o rápida Re, a nuestra metodología de reingeniería de los procesos (RP), porque se ha diseñado para producir resultados sustantivos rápidamente en el término de seis meses a un año. Por lo regular los proyectos de reingeniería aumentan la tensión en las organizaciones, pues todos esperan nerviosos a ver cómo los va a afectar el proyecto.

Los proyectos más cortos disminuyen el período durante el cual hay que aguantar esa tensión. La Rápida Re se basa en estas realidades, y por eso se ha ideado para producir resultados rápidamente. Consta de cinco etapas que son: Preparación, identificación, visión, solución y transformación, dichas etapas deben realizar en forma consecutiva. (2:15-19)

1.7.1. Preparación

Tiene como propósito movilizar, organizar y estimular a las personas que van a realizar la reingeniería, produce un mandato de cambio, una estructura organizacional y una constitución para el equipo de reingeniería; un plan de acción. Cuestiones claves que resuelve esta etapa son:

- ¿Cuáles son los objetivos y las expectativas de los altos ejecutivos? ¿Cuál es el nivel de compromiso con este proyecto?

- ¿Cuáles deben ser las metas de este proyecto?
- ¿Qué habilidades de reingeniería tendrán que aprender los miembros del equipo?
- ¿Qué necesitamos comunicar a los empleados para merecer su apoyo y su confianza.

Esta etapa se compone de 4 etapas:

- ✓ Reconocer la necesidad
- ✓ Desarrollar consenso ejecutivo
- ✓ Capacitar el equipo de reingeniería
- ✓ Planificar el cambio

1.7.2. Identificación

Esta etapa tiene como propósito desarrollar y comprende un modelo del negocio con procesos orientados al cliente, se producen definiciones de clientes, procesos, rendimiento y éxito; identificación de actividades que agregan valor; un diagrama de organización, recursos, volúmenes y frecuencia. Las interrogantes que se plantea:

- ¿Cuáles son los procesos principales?
- ¿En dónde se tocan las interfaces de estos procesos con las de los procesos de clientes y proveedores?
- ¿Cuáles son nuestros procesos estratégicos de valor agregado?
- ¿Cuáles procesos debemos rediseñar en el término de noventa días, de un año, posteriormente?

1.7.3. Visión

Esta etapa es capaz de desarrollar una visión del proceso, capaz de producir un avance decisivo en rendimiento. Se destacan los elementos existentes del proceso, tales como organizaciones, sistemas, flujo de información y problemas y cuestiones corrientes. También se producen medidas comparativas del rendimiento actual de los procesos, las oportunidades de mejoramiento y los objetivos, una definición de los cambios que se necesitan, y una declaración de la

visión del nuevo proceso. Las interrogantes que se deben hacer en esta etapa son:

- ¿Cuáles son los subprocesos primarios, las actividades y los pasos que constituyen el proceso o procesos que hemos seleccionado?
- ¿Cómo fluyen los recursos, la información y el trabajo por cada uno de los procesos seleccionados?
- ¿Qué causa la diferencia de rendimiento entre nuestra empresa y las mejores compañías?
- ¿Cuáles son las metas específicas de mejoramiento para nuestros procesos?

La visión es la meta y el producto de la etapa es el planteamiento del propósito de rediseñar el proceso.

1.7.4. Solución

Es la encargada de crear una etapa capaz de realizar la visión, responde a la pregunta ¿Cómo?. Existen tres factores o fuerzas que hacen posible la reingeniería de procesos RP: Tecnología, información y potencial humano.

Hay dos clases de solución, las técnicas y las de diseño social, para lograr un proceso eficaz estos dos componentes deben ser congruentes. Especifica las dimensiones sociales de los procesos, produce descripciones de la organización y de dotación de personal, cargos, planes de carrera e incentivos que se emplean en el proceso rediseñado. Las preguntas claves de esta etapa son:

- ¿Qué recursos técnicos y humanos necesitaremos para rediseñar?
¿Qué actividades serán las responsables de los miembros del equipo de reingeniería?
- ¿Qué oportunidades inmediatas existen? ¿Qué podemos hacer en 90 días, en un año?.
- ¿Qué recursos humanos necesitaremos en el proceso rediseñado?
- ¿Cómo cambiarán las responsabilidades?
- ¿Cómo será nuestra nueva organización?

1.7. 5 Transformación

Realiza la visión del proceso implementando el diseño producido en el diseño de la etapa 4 (solución), produce una versión piloto y una versión de plena producción para el proceso rediseñado y mecanismos de cambio continuo durante la vida de la versión de producción. Las preguntas que se hacen en esta etapa son:

- ¿Cuándo debemos empezar a controlar el progreso?
- ¿Qué mecanismos vamos a desarrollar para resolver problemas imprevistos?
- ¿Qué técnicas debemos utilizar para reajustar la organización?

Esta etapa consta de nueve tareas que son:

1. Completar el diseño del sistema, se refiere a la ingeniería informática, la tarea tiene que ver con el diseño externo de un sistema nuevo o revisado de apoyo al proceso rediseñado.
2. Ejecutar el diseño técnico: Escoge la plataforma o plataformas sobre las cuales se va a montar el sistema de aplicación. Se refiere al diseño interno del sistema nuevo o revisado que apoya al proceso rediseñado.
3. Desarrollar planes de prueba y de introducción: Determina los métodos que se van a usar para validar el sistema, entre los cuales pueden incluirse pruebas paralelas o piloto.
4. Evaluar al personal: Actúa en función de sus destrezas, conocimientos, orientación, el grado de su conformidad con el cambio y su aptitud. Se usa para finalizar los componentes del plan de estudios para educación y capacitación y para asignar a individuos a cursos específicos.
5. Construir un sistema: Desarrollo y prueba de bases de datos; desarrollo, y prueba de sistemas; y procedimientos; documentación y conversión de datos.
6. Capacitar al personal: Capacitación en operación, administración y mantenimiento del nuevo proceso, para que el personal asuma sus nuevas responsabilidades, incluye

instrucción particular cuando los empleados asumen dichas responsabilidades por primera vez.

7. Hacer prueba piloto del nuevo proceso: Pone en operación el nuevo proceso en un área limitada a fin de identificar las mejoras o correcciones necesarias.
8. Refinamiento y transición: Corrige las fallas que se descubran en la operación piloto e implanta el nuevo proceso en una forma controlada.
9. Mejora continua: Para que exista este tipo de proceso se debe cumplir con tres requisitos:
 1. *Darle metas claras al personal de rendimiento, medidas de realización de las metas e información sobre los valores actuales y pasados de esas medidas.*
 2. *Herramientas necesarias para efectuar cambios de rendimiento.*
 3. *Hay que dar responsabilidad, autoridad e incentivos para mejorar el rendimiento.*

1.8. Apropiamiento de la Reingeniería

La experiencia destaca que un proceso de reingeniería, por más bien diseñado que esté, fracasa sino ha sido apropiado adecuadamente por aquellas personas que tienen que ejecutar los nuevos procesos. Esto significa que necesariamente deben haber tenido participación en el diseño y deben estar muy identificados con la programación de la implementación. (1:20)

1.9. Etapa de Implementación en la Infraestructura

La implementación es un programa detallado de las diferentes acciones, actividades y disposiciones a seguir para desarrollar y poner en práctica el diseño de la reingeniería. Constituye el paso clave para incidir en forma efectiva en la organización, ya que constituye el momento de transformar los planteamientos, diseños, rediseños y medidas de mejoramiento de los procesos como procedimientos en acciones específicas para cumplir con el objetivo de la reingeniería. Las fases de la implementación son: (4:4-5)

- ✚ Preparación o Diseño del plan de implementación.
- ✚ Ejecución del plan
- ✚ Monitoreo y evaluación de la ejecución del Plan
- ✚ Plan paralelo o de Contingencia.

1.9.1. Preparación o Diseño del Plan de Implementación

Grupo foco: Estimar los requerimientos en cuanto a recursos humanos, infraestructura, mobiliario, equipo, recursos tecnológicos, aspectos legales y planes de divulgación que serán necesarios para cumplir con la implementación.

Grupo foco: Determinar las actividades que deben desarrollarse, la secuencia para su realización y el tiempo de duración.

Coordinación de la Reingeniería: Se integrará los miembros de todos los medios que asisten a cubrir la fuente informativa del Organismo Judicial, y se hará una directiva definiendo claramente un presidente y su equipo de trabajo.

Equipo de Implementación: Consolida toda la información que requiere de los Grupo Foco por área de implementación y verifica todos los insumos que requiere para elaborar los productos esperados. Presenta a las autoridades la integración de los planes y estudios como el Plan de Implementación de la Reingeniería del área de Periodistas que cubren la Gerencia de Comunicación Social.

1.9.2 Ejecución del Plan

El plan de implementación es llevado por los Equipos de Implementación, estos grupos serán responsables de colaborar con los procesos rediseñados levantados por el Grupo Foco, la ejecución del análisis de impacto y la creación de los planes durante su realización.

1.9.3. Monitoreo y Supervisión del Plan

Es necesario supervisar constantemente los cambios que se vayan introduciendo y las consecuencias operativas que de ellos se deriven; se logren mantener en el curso conforme a los parámetros establecidos en la propuesta original y de conformidad con los estándares e indicadores para cada proceso.

Este monitoreo permitirá: Constatar el papel y decisiones tomadas por el grupo responsable, respetar los tiempos de realización preestablecidos, evaluar los costos, cuantificar la medida de los logros en función de los indicadores calculados, determinar el cumplimiento global de los objetivos trazados, evaluar los programas institucionales en forma específica.

Es necesaria la elaboración de formatos para establecer un monitoreo y una supervisión sistemática del control de implementación.

1.9.4. Plan paralelo o de Contingencia

Todo plan debe contar con un plan paralelo para aquellos casos en que por uno u otro motivo no pueda llevarse el Plan inicial que se ha planificado para la reingeniería. En la mayoría de los casos no es necesario tener o elabora un segundo plan sino recurrir a la forma antigua del quehacer de la unidad para ciertos procesos y procedimientos. El plan paralelo se convierte en la solución para que los procesos y procedimientos sigan su curso, así, no permitir que las funciones no dejen de ejecutarse. Se puede hablar de un plan de contingencia, por ejemplo: El personal que no pueda ejercer aún su función por falta de equipamiento, el plan de contingencia sería congelar esas plazas hasta que pueda obtenerse el equipamiento.

2. Evaluar el Impacto de los Costos y los beneficios de la Reingeniería

Los equipos de reingeniería tendrán como una de las actividades más importantes la de desarrollar la medición de los costos. En la mayoría de los casos, se utiliza un análisis de estándares de costo-beneficio.

El primer paso para definir costos y beneficios es lograr el entendimiento que el equipo de cambio, cuenta con los resultados del programa, esto quiere decir que no solamente debe tomarse en cuenta el análisis tradicional de costo-beneficio, sino también todas las áreas que tienen cambios pero cuyo costo beneficio es tangible.

El segundo paso es determinar los costos, hay dos tipos de costos asociados con un nuevo diseño: El costo (por una sola vez) de la implementación del nuevo diseño y el nuevo costo que ocurre en forma

continua en el nuevo diseño en la operación normal del Organismo Judicial. (1:28-29)

Algunos puntos a tomar en consideración, para ver costos son:

- Costos de Recursos Humanos
- Costos de recursos tecnológicos
- Adaptación de la tecnología
- Cambios de la infraestructura
- Capacitación e incentivos a los periodistas.

Esta es la base de la determinación de costos y sirve como punto de partida para el planeamiento de la reingeniería. Algunos beneficios de la reingeniería serán tangibles otros no. Los costos pueden clasificarse en dos categorías: Los que pueden cuantificarse (como la reducción de tiempos) y los que no, como la cultura organizacional.

Uno de los retos que afronta la reingeniería en el sector público es la dificultad de medir el desempeño y la política. Las Organizaciones del sector privado pueden usar las ganancias como una vara de medir el éxito, y la ganancia está unida a variables diferentes. Puede ser mejorada bajando costos, por ejemplo, por incremento de calidad y servicio.

El producto esperado: Estudio de espacio y propuesta de redistribución del espacio en el área de los periodistas de la Gerencia de Comunicación Social del Organismo Judicial en base a los requerimientos de la implementación de los procesos de la reingeniería. Debe contener:

- Estimación del área por unidad requerida por reingeniería con una distribución ideal y los planos correspondientes que incluyan el mobiliario y equipamiento asignado.
- Presentación de productos gráficos como planos, maquetas, que puedan ilustrar las ventajas y beneficios de la propuesta para la redistribución del espacio como consecuencia de la reingeniería.
- Estudio de costos correspondiente a cada una de las propuestas de infraestructura.
- Consolidación de materiales y requerimientos necesarios para la implementación de las propuestas de infraestructura.

2.1. Mobiliario y equipamiento

Producto esperado: Catálogo para estandarización de mobiliario y equipo para la compra del área de periodistas de la Gerencia de Comunicación Social del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia. Debe incluir lo siguiente: (4:30)

- Consolidación de materiales y requerimientos necesarios para la implementación de las propuestas de mobiliario y equipo con sus costos respectivos.
- Estudio de costos correspondientes al proceso de licitación de mobiliario y equipo tecnológico requerido para la reingeniería.
- Contratación de expertos que sean requeridos para la implementación.

2.2. Recursos Tecnológicos

Producto esperado: Análisis integrado de los requerimientos del área de periodistas y propuesta de diseño de funcionamiento tecnológico del Organismo Judicial. El cual debe contener: (4:30)

- Proponer un diseño integral que tome en cuenta los aspectos como: Características del hardware, conectividad, topología de red, optimación de los recursos.
- Estudio de costos correspondientes a cada una de las propuestas de recursos tecnológicos.
- Una red de ejecución del proyecto utilizando Microsoft Project que contenga tablas de actividades con sus predecesores, tiempos de ejecución, que cumplan con los requerimientos de una red.
- Equipo de computación para que tengan un lugar para poder transcribir sus noticias y enviarlas vía e-mail.
- Equipo para editar los videos y grabadoras de bolsillo para que tengan para poder cubrir las noticias.

2.3. Recursos Humanos

Producto esperado: Crear políticas generales para el manejo del recurso humano del área de periodistas del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia en respuesta a los requerimientos de la reingeniería. Se deben incluir los siguientes: (4:30-32)

- Conferencias y cursos de capacitación para actualizar a los periodistas.
- Estudio de costos correspondientes a cada una de las propuestas de cambio del recurso humano.
- Colocación de una red de ejecución, para transmitir las noticias de forma rápida y tener un correo especial para que las personas externas a este organismo puedan dar sus opiniones.
- Estímulo e incentivos, proporcionando capacitación en el extranjero.

Pero... ¿Qué es nueva tecnología? Esta es quizá la pregunta clave para entender los márgenes de acción que tienen en la actualidad las empresas modernas que buscan aumentar su competitividad: Si usted puede comprar la tecnología, es que ésta ya no es nueva. Construir una estrategia alrededor de lo que uno puede comprar en el mercado significa que la compañía siempre estará jugando con competidores que se han adelantado al juego. Estos competidores conocen lo que van a hacer con la tecnología antes de que ésta esté disponible, de modo que estarán listos para desplegarla en cuanto salga al mercado.

De aquí se desprende una verdadera estrategia tecnológica: Las compañías no pueden ver o leer acerca de una nueva tecnología hoy y desplegarla mañana. Toma tiempo estudiarla, entender lo que significa, conceptualizar sus posibles usos, vender esos usos al interior de la empresa y planificar su despliegue dentro de la propia empresa.

Una organización que pueda ejecutar estas tareas preliminares antes de que la tecnología esté disponible en el mercado, ganará inevitablemente un liderazgo significativo sobre sus competidores -que en algunos casos puede llegar a ser de tres años o más.

Es perfectamente posible estar tres años adelantados al mercado de tecnología. Toma tiempo moverse del laboratorio al mercado; no existe una tecnología que vaya a salir al mercado en 1996 y que no sea hoy demostrable.

Independientemente del éxito que vaya a tener este enfoque de la reingeniería, la virtud que tiene es la de plantear claramente el papel estratégico que juega la tecnología avanzada en la organización misma de los negocios a nivel mundial.

La variable tecnológica es una variable que todo empresario moderno debe aprender a manejar. Esta es, probablemente, la mayor

desventaja de las empresas mexicanas ante la apertura comercial que experimenta el país. Existe poca experiencia en las empresas mexicanas en el dominio de la tecnología de punta y menos aún, de la tecnología informática.

Capítulo II

Organismo Judicial

Es el encargado de impartir justicia, con independencia y potestad de juzgar. No está sujeto a subordinación alguna, de ningún organismo o autoridad, sólo a la Constitución Política de la República y las leyes. Es uno de los tres poderes del Estado de Guatemala, quienes junto al Organismo Ejecutivo y Legislativos ejercen la soberanía del país.

2.1. Misión

La función social es restaurar y mantener la armonía y paz social a través de prestar a la sociedad una satisfactoria administración de justicia, fundamentada en los principios de imparcialidad, celeridad, sencillez, responsabilidad, eficacia y economía con el propósito de hacer realidad como alcanzar los valores de justicia, verdad y equidad. (6:5-6)

2.2. Visión

Ser un Organismo efectivamente que sea independiente, capaz de prestar a la sociedad un buen servicio: Eficiente, responsable y libre de corrupción, integrado por jueces igualmente independientes que despierten la confianza de la sociedad.

2.3. Marco Legal

La constitución política de la República de Guatemala en el Título IV, Capítulo IV en sus Secciones Primera, Segunda y Tercera, establece la normativa jurídica en torno al Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia. Los Artículos del 203 al 222, son los que recogen la legislación constitucional de este organismo estatal.

Para las disposiciones fundamentales de organización y funcionamiento del organismo Judicial y, dar mayor eficacia y funcionalidad a la administración de justicia, se creó la Ley del Organismo Judicial, con el decreto 2-89 del Congreso de la República de Guatemala el 28 de marzo de mil novecientos ochenta y nueve,

publicado en el Diario Oficial el 23 de diciembre de 1990 y entró en vigencia ocho días después.

El Organismo Judicial tiene funciones jurisdiccionales y administrativas, las que deberán desempeñarse con total independencia de cualquier otra autoridad. Los órganos que integran el Organismo judicial tendrán las funciones que le confiera la Constitución Política de la República, las leyes y los reglamentos así, como las que le asignan otras leyes.

2.4. Proceso Judicial

La función jurisdiccional se ejerce con exclusividad por los tribunales, organizados en jerarquías y competencias.(6:7)

De acuerdo a su jerarquía, existen 4 niveles:

Corte Suprema de Justicia
Tribunal de Segunda Instancia
Tribunal de Primera Instancia
Juzgados de Paz

2.5. Historia del Organismo Judicial

Guatemala tiene un sistema democrático y republicano, fundamentalmente en la base del derecho escrito. Los poderes que conforman el Estado son Ejecutivo, Legislativo y Judicial. El núcleo del funcionamiento del sistema judicial son las leyes y procedimientos que están incorporados en la Constitución Política, la Ley del Organismo Judicial y los Códigos Civil, Procesal Civil, Procesal Penal y Penal, entre otros. (14:4-6)

La Primera Constitución de Guatemala corresponde a la República Federal y fue decretada el 22 de noviembre de 1824, por la Asamblea Nacional Constituyente y contempla la integración de la Corte Suprema de Justicia con seis o siete individuos elegidos por el pueblo. Los jueces eran nombrados por el Presidente de la República de acuerdo a las ternas propuestas por la Corte Suprema de Justicia.

El 15 de agosto de 1848 se formó la Primera Asamblea Nacional Constituyente de Guatemala. El Acta Constitutiva del 19 de octubre de 1851 establecía que por esta única vez la Asamblea elegiría al

Presidente de la República y a los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia.

El 29 de enero de 1855 fue reformada el Acta Constitutiva y el Presidente de la República, General Rafael Carrera, adquirió la facultad de nombrar a los Magistrados y Jueces, los cuales permanecían en el ejercicio de sus cargos mientras durara su buen funcionamiento.

El 9 de noviembre de 1878 se integró una Asamblea Nacional Constituyente y proclamó la Constitución de 1879. Se dice en la misma que corresponde al Poder Legislativo nombrar al Presidente del Poder Judicial, a los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia y a los Magistrados Propietarios y Suplentes de la Corte de Apelaciones. El Congreso tenía la potestad de removerlos de sus cargos en caso de mala conducta, negligencia o ineptitud debidamente comprobada. Se menciona que la Corte Suprema de Justicia será presidida por un Presidente y no por un Regente, como en las Constituciones anteriores.

Los miembros del Poder Judicial pierden el derecho de antejuicio que anteriores Constituciones le otorgaron. Correspondía al Ejecutivo hacer la distribución de los Magistrados Propietarios y Suplentes así como Fiscales de la Corte de Apelaciones entre las Salas respectivas.

El 5 de noviembre de 1887 fueron reformados algunos artículos de esta Constitución. Se establecía que por esa vez el Poder Legislativo nombraría a los miembros del Poder Judicial, pero en los períodos subsiguientes tanto el Presidente, los Magistrados y Fiscales de los Tribunales de Justicia serían designados por medio de una elección directa. Una segunda reforma se realizó por el Decreto del 20 de diciembre de 1927, expresándose que el Presidente y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia gozan del Derecho de Antejuicio.

El 15 de mayo de 1935, el entonces Presidente de la República, General Jorge Ubico, propuso a la Asamblea Legislativa la necesidad de reformar la Constitución para alargar su período y entre las reformas se incluía otorgar al Poder Legislativo la facultad de nombrar el Presidente y a los Magistrados de la Corte de Apelaciones; asimismo, el Congreso podía remover a éstos por las causas de mala conducta, negligencia e ineptitud comprobadas o de la ley.

El General Ubico expuso que las reformas eran necesarias porque según él imposibilitaban al Ejecutivo para proceder con la

actividad y energía que ciertos casos demandan, a la depuración indispensable del Organismo Judicial.

El 10 de enero de 1945, la Junta de Gobierno convocó a la Asamblea Nacional Constituyente para la elaboración de una nueva Constitución, la que fue decretada el 11 de marzo de 1945. Estipula que los miembros del Organismo Judicial son nombrados por el Organismo Legislativo, el que tiene facultad para removerlos en casos de mala conducta, negligencia e ineptitud debidamente comprobada con apego a la ley, estableciéndose que el Presidente del Organismo Judicial y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia gozan del derecho de antejuicio.

En el año 1954 se convocó a otra Asamblea Constituyente que promulgó la Constitución que entró en vigor el 1 de marzo de 1956. En ésta se reguló que las autoridades del Organismo Judicial serían nombradas por el Organismo Legislativo. Es facultad de la Corte Suprema de Justicia nombrar a los Jueces de Primera Instancia y a los de Paz, así como trasladarlos o removerlos del cargo; sin embargo, el Presidente del Organismo Judicial y los magistrados gozan de antejuicio.

El 5 de mayo de 1966 entró en vigencia una nueva Constitución que normaba el nombramiento de los miembros del Organismo Judicial, o sea, el Presidente y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, en la que se estipula que éstos serían nombrados por el Congreso. Su remoción se regulaba en la misma forma, o sea, por delito, mala conducta e incapacidad manifiesta con el voto de las dos terceras partes de los diputados.

En 1985 se decretó una nueva Constitución que entró en vigor el 14 de enero de 1986. En los Artículos comprendidos del 203 al 222 se regula lo concerniente a la elección de los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, Magistrados de Apelaciones, de Primera Instancia y de Paz. En términos generales todo lo referente al Organismo Judicial.

Esta Constitución introdujo la modalidad con relación a los Jueces, Magistrados de la Corte Suprema y de Apelaciones que duran cinco años en sus funciones, pudiendo ser reelectos los segundos y nombrados los primeros. Asegura que los Magistrados no podrán ser removidos ni suspendidos, sino en los casos y con las formalidades que disponga la ley. Los Jueces de Instancia siempre fueron removidos discrecionalmente, no así los Magistrados que tenían prerrogativas especiales. Actualmente, el sistema de justicia en Guatemala está integrado de la siguiente forma:

El Organismo Judicial, incluye a la Corte Suprema de Justicia, Tribunales de Apelaciones y otros órganos colegiados de igual categoría, Juzgados de Primera Instancia y Juzgados de Paz. La Corte Suprema de Justicia es el tribunal de mayor rango y tiene la responsabilidad de la administración del Organismo Judicial, incluyendo la labor de presupuesto y los recursos humanos.

La Corte de Constitucionalidad es el máximo tribunal en materia constitucional.

El Ministerio Público, dirigido por el Fiscal General de la Nación, ejercita la acción penal con exclusividad y dirige la investigación penal.

El Procurador General de la Nación es el representante y asesor jurídico del Estado. El Procurador de los Derechos Humanos es el delegado del Congreso de la República, su función es promover y velar por el respeto y defensa de los derechos humanos.

El Ministerio de Gobernación es el responsable de la seguridad ciudadana, la administración del sistema penitenciario y de la Policía Nacional Civil. (14:4-6)

El Instituto de Defensa Pública Penal (IDPP) apoya a la ciudadanía proporcionando asistencia legal en forma gratuita.

Otras entidades vinculadas al sector de justicia son el Colegio de Abogados y Notarios también las facultades de derecho de las universidades del país. (6:7-8)

2.6. Presidentes

Presidentes de la Corte Suprema de Justicia República de Guatemala años 1839 a 2003

Nombre	Período
01. Lic. José Venancio López	1839-1841
02. Lic. Marcial Zebadúa	1841-1844
03. Lic. Miguel Larreinaga	1844-1848
04. Lic. José Antonio Larrave	1848-1851
05. Lic. José Antonio Azmitia	1851-1871
06. Lic. Manuel Joaquín Dardón	1871-1887
07. Lic. José Salazar y Cárdenas	1887-1892
08. Lic. Mariano Cruz	1892-1893
09. Lic. Antonio Batres Jáuregui (1ra. vez)	1893-1898
10. Lic. José Pinto	1898-1908

11. Lic. Manuel Cabral	1908-1912
12. Lic. Antonio González Saravia	1912-1916
13. Lic. Antonio Batres Jáuregui (2da. vez)	1916-1920
14. Lic. José A. Beteta	1920-1921
15. Lic. José Agustín Medrano (1ra. vez)	1921-1924
16. Lic. Rodolfo E. Sandoval	1924-1928
17. Lic. José Agustín Medrano (2da. vez)	1928-1931
18. Lic. Manuel Franco (completó periodo)	1931-1932
19. Lic. Guillermo Saéñz de Tejada	1932-1933
20. Lic. José María Reyna Andrade (completó periodo)	1933-1936
21. Lic. Rafael Ordóñez Solís (nombrado 3 periodos)	1936-1940 1940-1944 1944-1945
22. Lic. Miguel Prado Solares	1945-1949
23. Lic. Arturo Herbruger Asturias	1949-1953
24. Lic. Marcial Méndez Montenegro	1953-1954
25. Lic. Federico Carbonell Rodas	1954-1956
26. Lic. Miguel Ortiz Pasarelli (1ra. vez)	1956-1958
27. Lic. Luis Valladares y Aycinena (completó periodo)	1958-1960
28. Lic. Hernán Morales Dardón	1960-1963
29. Lic. Romeo Augusto de León	1963-1966
30. Lic. Justo Rufino Morales Merlos	1966-1970
31. Lic. Miguel Ortiz Pasarrelli (2da. vez)	1970-1974
32. Lic. Hernán Hurtado Aguilar	1974-1978
33. Lic. Carlos Enrique Ovando Barillas	1978-1982
34. Lic. Ricardo Sagastume Vidaurre	1982-1984
35. Dr. Tomás Baudilio Navarro Batres	1984-1986
36. Dr. Edmundo Vásquez Martínez	1986-1992
37. Lic. Juan José Rodil Peralta	1992-1994
38. Lic. Oscar Barrios Castillo	1994-1995
39. Dr. Mario Aguirre Godoy	1995-1996
40. Lic. Ricardo Alfonso Umaña Aragón	1996-1997
41. Lic. Angel Alfredo Figueroa	1997-1998
42. Lic. Oscar Najarro Ponce	1998-1999
43. Lic. José Rolando Quesada Fernández	1999-2000
44. Lic. Hugo Leonel Maul Figueroa	2000-2001
45. Lic. Carlos Alfonso Álvarez-Lobos Villatoro	2001-2002
46. Dr. Carlos Esteban Larios Ochaita	2002-2003

2.7. Corte Suprema de Justicia

Es el tribunal de justicia de mayor jerarquía de la República de Guatemala y tiene jurisdicción para conocer los asuntos judiciales que le competen de conformidad con la ley.

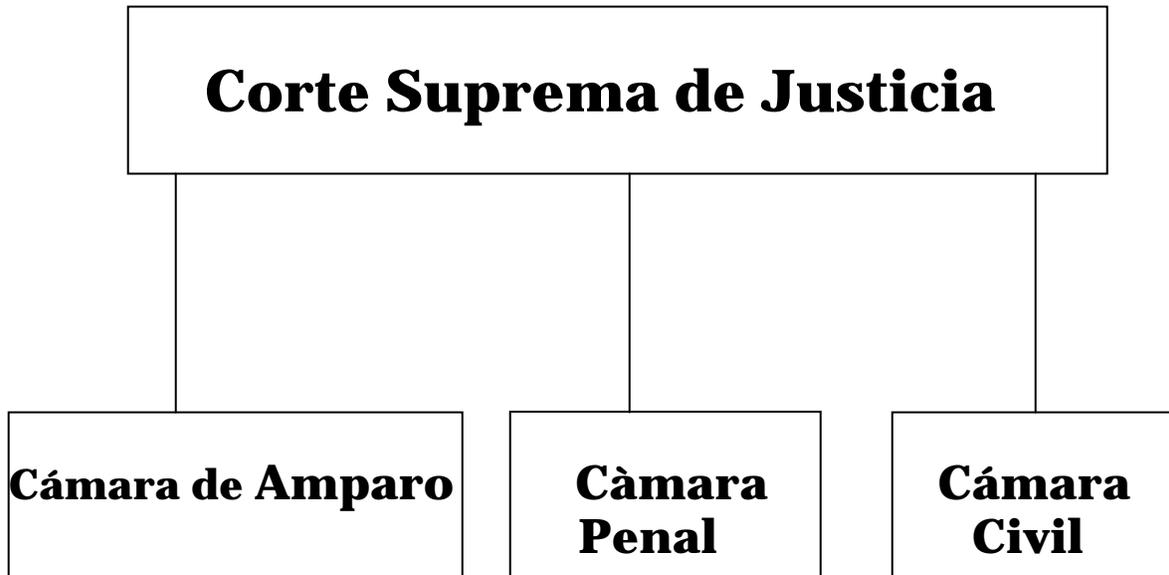
Los candidatos a Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, son propuestos por una comisión de postulación integrada por un representante de los Rectores de las Universidades del país, quien preside, los Decanos de las Facultades de Derecho o Ciencias Jurídicas y Sociales de cada Universidad, un número equivalente de representantes electos por la Asamblea General del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala y por igual número de representantes electos por los Magistrados Titulares de la Corte de Apelaciones y demás tribunales. (6:8-9)

2.8. Integración de la Corte Suprema de Justicia

La Corte Suprema de Justicia se integra con 13 magistrados, electos por el Congreso de la República por un período de cinco años, según el (Artículo 215 de la Constitución Política de la República de Guatemala), se integra de la siguiente forma:

- a) Un Presidente electos por los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia con el voto favorable de las dos terceras partes, por un período de un año, y no podrá ser reelecto durante ese período de la Corte. El Presidente de la CSJ es también representante del Organismo Judicial.
- b) Doce Magistrados, todos iguales en jerarquía, que se designarán con el número que les corresponda en el orden de su elección. Este servirá para la sustitución temporal del Presidente y para el efecto de votaciones.

Está organizada en 3 cámaras: Cámara de Amparo y Antejuicios, Cámara Penal y Cámara Civil.



2.9. Funciones de la Corte Suprema de Justicia

Las funciones abarcan lo propiamente jurisdiccional y lo administrativo. La Ley del Organismo Judicial en su artículo 52 establece que la función jurisdiccional corresponden a la Presidencia del mismo y a las direcciones y dependencias administrativas subordinadas a éste. (9:49-50)

2.9.1. Función Jurisdiccional

Corte Suprema de Justicia y sus Cámaras

Corte de Apelaciones

Magistratura Coordinadora de la Jurisdicción de Menores y de tribunales de Menores.

Tribunal de lo Contencioso Administrativo

Tribunal de Segunda Instancia de Cuentas

Juzgados de Primera Instancia

Juzgados de Menores

Juzgados de Paz o Menores

Los demás que establezca la ley.

2.9.2. Función Administrativa

Corresponde a la Presidencia del Organismo Judicial de acuerdo al Artículo 55 de la ley del Organismo Judicial:

- Nombrar, permutar, trasladar, ascender, conceder, licencias, sancionar y destituir a los funcionarios.
- Emitir acuerdos, circulares, instructivos y órdenes.
- Ejercer la dirección superior del personal del Organismo Judicial.

Capítulo III **Metodología**

3.1. Investigación de Campo

En la elaboración de este informe final se utilizó bibliografía documental que tuviera información sobre los temas a tratarse. Se hicieron encuestas dirigidas a los Periodistas de los tres medios de comunicación que están encargados de cubrir las noticias del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia.

Las encuestas tuvieron como propósito conocer las necesidades que tienen los periodistas respecto al área que ocupan así como la falta de equipo y mobiliario con que cuentan dentro de la Gerencia de comunicación Social.

3.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptiva-cuantitativa documental de campo, ya que contiene toda la información necesaria para analizar e interpretar todos los pasos a seguir en la implementación de un diseño de reingeniería del área de Periodistas de la Gerencia de Comunicación Social del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia.

- Descriptiva: Por el análisis descriptivo de las respuestas obtenidas de la encuesta.
- Cuantitativa: Debido a que la información de las encuestas se hizo por medio de porcentajes.
- Documental: Se utilizaron referencias bibliográficas de varios autores como soporte del marco teórico.

3.3. Muestreo

Las encuestas se hicieron a 25 periodistas de los diferentes medios que diariamente visitan la Gerencia de Comunicación Social; el tiempo para efectuar las encuestas fue de 15 días en el mes de octubre del año 2003.

3.4. Técnica o Procedimiento

Se delimitó el área del tema, y se recopiló la información en Internet se consultó en las páginas de reingeniería y comunicación libros, tesis, diccionarios, folletos, manuales, memoria de labores elaborada por la Gerencia de Comunicación Social del Organismo Judicial de los años 2000, 2001 y 2002. Así, como la vivencia diaria. Posteriormente se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos, de acuerdo a la metodología estadística previamente determinada.

3.5. Instrumentos

Para recabar la información se hizo una encuesta de 6 preguntas, para los Periodistas. En el proceso de elaboración del conteo total de las encuestas se hizo la tabulación de los resultados, se elaboraron gráficas de barras para representar los porcentajes obtenidos.

4.1. Encuesta para Periodistas

1. ¿Cree usted que la Gerencia de Comunicación Social, les brinda el apoyo y material necesario para poder realizar bien su labor periodística?

2. ¿Qué cambios necesarios se necesitan dentro de la Gerencia de Comunicación, para lograr una efectiva y rápida comunicación?

3. ¿Qué equipo considera indispensable tener, para la transmisión de noticias?

3. ¿Qué cambios considera sería necesario, para lograr una comunicación eficaz?

4. ¿Considera necesario la creación de una oficina exclusiva para los periodistas?

Si _____ No _____

Cómo la sugiere

5. ¿Cuál considera que es la forma más efectiva de comunicar al personal del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia?

- Boletines
- Periódicos semanales o quincenales
- Carteleras
- Internet

Otros: _____

4.3. RESULTADOS DE ENCUESTAS TABULADAS

Se hicieron 25 encuestas a los periodistas que cubren la fuente informativa del Organismo Judicial, y los resultados fueron los siguientes:

1. La pregunta que a continuación se desarrolla tiene como objetivo conocer si la Gerencia de Comunicación Social les da apoyo y el material a los periodistas, y esto fue el resultado: el 98% opino que si reciben apoyo y la Gerencia si les da apoyo en todo lo que respecta a los sucesos relevantes. El 2% dijo que sienten que el apoyo a la Gerencia es poco.
2. En el cuestionamiento que se presenta opinan que el 50% dice que las computadoras con internet, es el cambio más necesario y que se debe adquirir dicho equipo, el resto opinó que colocar líneas telefónicas ya que sólo existe una extensión y es insuficiente para la cantidad de periodistas y eso contribuye a que la comunicación sea lenta, el espacio también es reducido por lo que se requiere de una mayor estructura física.
3. En la pregunta que se presenta , sobre lo que opinan los periodistas sobre el equipo que consideran sería el indispensable para tener una buena comunicación, los resultados fueron que el 40% considera que el equipo tecnológico es una prioridad; el 30% la colocación de líneas telefónicas; el 20% adquirir televisores; el 10% radios transmisoras para que por medio de la Gerencia les informen de los sucesos de última hora para que puedan cubrirlos; y el otro 10% compra de mobiliario.
4. En esta pregunta, en la que se cuestionó cuales serían los cambios necesarios en una comunicación eficaz, los resultados fueron: el

50% estuvo de acuerdo que el equipo de computadoras con internet; el 20% opinó que las líneas telefónicas; 10% la compra de mobiliario; 10% aumentar el espacio físico, y el otro 10% que se tenga un ambiente agradable.

5. En la siguiente pregunta se cuestionó sobre la creación de una oficina exclusiva para los periodistas, los resultados fueron: el 97% esta de totalmente de acuerdo; el 3% opina que no es fundamentalmente necesario.
6. En la última pregunta que se presenta, se cuestionó cual sería la forma más efectiva de comunicar al personal del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia, los resultados:

El 45% dice que el medio más rápido y efectivo es por medio de internet. El 20% opino que por medio del Semana a Semana que publica en la Gerencia de Comunicación Social y que llega a todo el personal. El 20% dijo que por medio de carteleras; y el 15% restante dijo que por medio de boletines, pero que no es un medio efectivo, ya que la mayoría de personas los reciben pero no los leen.

4.4. Conclusiones

Se realizó esta investigación para obtener mejorar el área de periodistas que actualmente ocupan en la Gerencia de Comunicación Social, por lo que se concluyó con la propuesta de remodelación de toda la Gerencia para dar un mejor servicio, según los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los periodistas que cubren la fuente informativa del Organismo Judicial.

De las encuestas realizadas los resultados fueron:

- ✓ El 98% de los encuestados afirmó que la Gerencia de Comunicación Social les brinda todo el apoyo y la información necesaria para cubrir los eventos de relevancia.
- ✓ Entre los cambios que son necesarios dentro de la Gerencia dijeron que era necesario obtener computadoras con internet, líneas telefónicas, mobiliario, espacio y un ambiente agradable.
- ✓ El equipo que consideran es de suma importancia para la transmisión de noticias, están: equipo tecnológico, líneas telefónicas, televisores, radios transmisoras y mobiliario para que todos los periodistas hagan un mejor trabajo periodístico.
- ✓ Así mismo, el 97% del grupo encuestado opinó que es necesario la creación de una oficina exclusiva para que ellos puedan transmitir las noticias y puedan dejar su equipo.

Recomendaciones

- ✓ Velar porque todo lo proyectado llegue a realizarse, para dar un mejor servicio y lograr mejorar la imagen de la Gerencia de Comunicación Social. Conseguir un buen equipo tecnológico para lograr una comunicación eficaz y rápida así mismo, se debe de comprar el mobiliario y equipo requerido a través de las dependencias del Organismo Judicial.

4.5. Referencias Bibliográficas

1. **Cómo Hacer un análisis de coyuntura**
Autor: Herbert Jose de Souza
CODECAL, Corporación Integral para el Desarrollo Cultural y Social, segunda edición 2000.

2. **Como Hacer Reingeniería**
Autor: Raymond L. Manganelli. Mark M. Klein
Editorial Norma para toda Latinoamérica 1995

3. **Diccionario de la Comunicación**
Autor: De la Mota
España, Paraninfo S. A. 2 Tomos 1988.

4. **Folleto, Elaboración de Proyectos de Investigación**
Autor: Juan José Chávez Zepeda
Segunda Edición
Guatemala 1997

5. **Folleto, Guía para elaborar y presentar el Proyecto de Tesis**
Autora: Licda. Aracelly Krisanda Mérida González
Guatemala agosto 2000.

6. **Folleto Inducción al Organismo Judicial**
Autor: Licda. María Eugenia Morales de Sierra
Guatemala octubre 1999

7. **Fundamentos de Administración**
Autor: Stephen Robbins y David De Cenzo
Edition Publisher by Prentice may Inc. 1996

8. **Gestión 2000**
Autor: Corte Suprema de Justicia
Guatemala, Centroamérica

6. **Gestión 2001-2002**
Autor: Corte Suprema de Justicia
Guatemala, Centroamérica

7. **La Publicidad**
Autores: Otto Kleppner, Thomas Russell, Ronald Lane
Prentice Hall Hispanoamericana S.A 1999
8. **Manual de Inducción General: Bienvenidos al Organismo Judicial.**
Autor: Unidad de Dotación de Recursos Humanos
Guatemala 2002
9. **Manual la Guía Metodológica para el levantamiento, mejoramiento y reingeniería de procedimientos.**
Autor: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
Guatemala, marzo 2000
13. **Reingeniería**
Autor: Michael Hammer & James Champú
Editorial Norma para toda Latinoamérica 1994
14. **Tesis la Adaptación de un Programa de Inducción para mejorar la adaptación del personal de nuevo ingreso a la organización.**
Autor: Paola María Estrada
Universidad Rafael Landívar Guatemala 1999
15. **Tesis El Proyecto de la Comunicación externa que desarrolla la Corte Suprema de Justicia y el organismo Judicial.**
Autor: Pavel Matute
Guatemala julio 1999
16. **Páginas de internet de Reingeniería**
[1] M. Hammer & J. Champy; «Reengineering the Corporation. A manifesto for business revolution». Harper Business, 1994.

