

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**LA INTRANET COMO UNA HERRAMIENTA DE
COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA INSTITUCIÓN
BANCARIA**

Ronald Vinicio Ruíz Alonzo

Asesora

M. A. Aracelly Mérida

Guatemala, abril de 2008

ÍNDICE

Resumen	
Introducción	i
1. MARCO CONCEPTUAL	1
1.1. Título del tema	1
1.2. Antecedentes	1
1.3. Justificación	1
1.4. Planteamiento del problema	1
1.5. Alcances y límites del tema	2
2. MARCO TEÓRICO	3
2.1. Entidad bancaria	3
2.2. Antecedentes del Banco de Guatemala	4
2.2.1. La creación del Banco Central: la Reforma de Orellana	4
2.2.2. La segunda época: Reforma Monetaria y Bancaria de 1946	5
2.2.3. El proceso de modernización del sistema financiero nacional: 1989-1999	7
2.2.4. El programa de fortalecimiento del sistema financiero nacional	8
2.2.5. Marco legal y estructura administrativa del Banco de Guatemala	11
2.3. Empresa	18
2.3.1. Estructura organizacional empresarial	18
2.3.2. Sistemas que interactúan en la empresa	20
2.3.3. Condiciones de una buena organización	20
2.4. Comunicación interna	20
2.4.1. El valor de la comunicación dentro de la empresa	21
2.4.2. Flujos de comunicación	21
2.4.3. La comunicación como herramienta de gestión	22
2.4.4. Las herramientas físicas de la comunicación interna	22
2.4.5. El plan de comunicación interna	26
2.4.6. Ubicación del departamento de comunicación dentro de la empresa	27
2.5. Aportación de las Nuevas Tecnologías a la Comunicación (TIC's)	28
2.6. Internet	28
2.6.1. Web	30
2.6.2. Página web	30
2.6.3. Sitio web	31
2.6.4. Portal	31
2.6.5. Mercadotecnia	32
2.6.6. Mercadotecnia en Internet	32
2.6.7. Hospedaje web	32
2.6.8. Correo electrónico	33
2.6.9. Red	33
2.6.10. Motor de búsqueda	34

2.6.11. Virus	34
2.7. Intranet	34
2.8. Intranet: una herramienta de comunicación interna en la empresa	40
3. MARCO METODOLÓGICO	43
3.1. Tipo de investigación	43
3.2. Objetivos	43
3.3. Técnica	43
3.4. Instrumento	43
3.5. Universo o Población	43
3.6. Muestra	43
3.7. Procedimiento	43
4. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	45
4.1. La Intranet en el Banco de Guatemala	45
4.2. Información de Internet disponible en Intranet	47
4.3. Gráficas	56
4.4. Conclusiones	69
4.5. Recomendaciones	71
4.6. Referencias bibliográficas	73
4.7. Anexos	77
4.7.1. Anexo 1 Cuestionario	78
4.7.2. Anexo 2 <i>Homepage</i> www.banguat.gob.gt	79
4.7.3. Anexo 3 <i>Homepage</i> intranet Banco de Guatemala	80
4.7.4. Anexo 4 <i>Homepage</i> Departamento de Recursos Humanos	81
4.7.5. Anexo 5 Consulta en línea de la biblioteca	82
4.7.6. Anexo 6 Página web del Departamento de Informática	83
4.7.7. Anexo 7 Guía telefónica interna	84
4.7.8. Anexo 8 Panorama noticioso interno	85
4.7.9. Anexo 9 <i>Homepage</i> del Departamento de Estadísticas Económicas	86
4.7.10. Anexo 10 <i>Homepage</i> del Departamento Internacional	87

RESUMEN

Universidad: Universidad de San Carlos de Guatemala

Unidad Académica: Escuela de Ciencias de la Comunicación

Tema: Intranet: una herramienta de comunicación interna en una institución bancaria.

Investigador: Ronald Vinicio Ruíz Alonzo

Problema: ¿Cuál es el uso de Intranet como herramienta de comunicación e información interna en el Banco de Guatemala?

Objetivo: Determinar cuál es el uso de Intranet como herramienta de comunicación e información interna en el Banco de Guatemala.

Técnica: Recopilación bibliográfica de la información en libros, documentos generales de la entidad investigada disponibles en Internet, encuesta con modalidad de cuestionario al personal usuario de Intranet.

Método: Para realizar esta investigación se realizó un estudio de campo que responde a un tipo de diseño que, según Sabino (2005), se basa en estimaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en las que se han conseguido los datos.

Instrumentos: Fichas bibliográficas y de resumen, así como cuestionario.

Procedimiento: La investigación se desarrolló en dos fases: primero se realizó la investigación y recopilación bibliográfica documental; posteriormente, se efectuó una encuesta, respondida por el personal que utiliza la herramienta.

Resultados y conclusiones: Intranet cumple la función de herramienta de comunicación y de información interna, dentro del Banco de Guatemala. Asimismo, la mayor parte del conglomerado laboral estima que la herramienta Intranet es indispensable en la institución. La única desventaja que se encontró en la realización de esta investigación es que no todo el personal posee una computadora para realizar sus labores; sin embargo, como atenuante, este grupo de trabajadores no depende de la herramienta para llevar a cabo su trabajo.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es indispensable para el desarrollo del ser humano, quien a lo largo de la historia se ha preocupado por mejorar su capacidad comunicacional, por lo que cada vez cuenta con más y mejores medios y métodos de comunicación.

La comunicación interna es primordial para la buena proyección de cualquier institución, sin importar el producto o servicio que ésta proporcione.

Al finalizar la década de los noventa y los años que han transcurrido del nuevo milenio se ha logrado establecer un crecimiento enorme en lo relacionado a la comunicación por medio de tecnología de punta e informática posmodernista.

Al finalizar la década de los noventa y los años que han transcurrido del nuevo milenio ha ocurrido un crecimiento enorme de la comunicación que ha sido posible a partir del uso de tecnología de punta e informática posmodernista.

Una entidad bancaria, de trascendencia nacional e internacional, sabe que la información que genera y maneja es muy importante; en muchas ocasiones la trasmite como información y en otras se establece un canal de comunicación con sus usuarios externos.

Derivado de la importancia de la comunicación externa, se hace necesario que la comunicación interna sea óptima; por tal motivo la herramienta de Intranet es efectiva, según lo manifestó el 84% de los usuarios que utilizan este servicio dentro de institución objeto de este estudio.

Toda institución, estatal, autónoma o privada, que considera a la comunicación interna como primordial, se ve obligada a utilizar herramientas modernas, efectivas, eficientes y ágiles, tal el caso de la Intranet.

Cabe destacar que para que la Intranet sea una herramienta que cumple con todo lo requerido por una institución de mucho prestigio, ésta debe ser administrada por profesionales y, además, todo el personal debe conocer su uso básico, con la finalidad de poder obtener los mejores resultados posibles.

La presente investigación se realizó con la finalidad de explicar cuál es el uso de Intranet en la institución objeto de este estudio. En el marco conceptual se plasma la idea general de la investigación, incluyéndose en éste el título, los antecedentes, la justificación, el planteamiento del problema y la delimitación del tema.

El marco teórico incluye los conceptos de qué es una entidad financiera, así como la historia y desarrollo de la banca central en el país. Además, se incluyen en este marco conceptos generales acerca de la organización empresarial y sobre la comunicación interna y como se maneja dentro de una institución. También se define qué es la Internet, su historia y sus aplicaciones más importantes; asimismo, la Intranet.

El marco metodológico describe la investigación de campo, objetivos, técnica utilizada, instrumento, población, muestra y el procedimiento de la investigación objeto de estudio.

La investigación finaliza con el capítulo titulado “Análisis y descripción de resultados”, en donde se explica la Intranet del Banco de Guatemala, Gráficas, Conclusiones y Recomendaciones; también se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos que dan apoyo a este trabajo.

1. Marco conceptual

1.1. Título del tema

La Intranet como una herramienta de comunicación interna en una institución bancaria.

1.2. Antecedentes

Con respecto al tema *Comunicación interna* se elaboraron cuatro trabajos de tesis con anterioridad. El primero fue desarrollado por Carmen Alicia Arévalo de Orellana (1996) titulado: *Necesidad de la implementación de programas de comunicación interna en una empresa privada de la ciudad de Guatemala*; el segundo es de Nancy Claribel Morán Ramírez (2003) denominado: *Diagnóstico de la comunicación organizacional en Corporación Reforma*; el tercer trabajo fue elaborado por Silvia Elizabeth Hurtarte Pinto (2006) con el título: *Diagnóstico de la comunicación interna de una entidad financiera*; el cuarto fue desarrollado por Wagner Mayer Figueroa, (2006) titulado: *Comunicación interna y rendimiento laboral de los merchandisers*. El tema de *Intranet como herramienta de comunicación interna* no ha sido abordado de manera específica.

1.3. Justificación

La Intranet del Banco de Guatemala es una herramienta informática de vanguardia muy importante en los procesos de comunicación e información interna de la institución; funciona como una auténtica herramienta de comunicación e información dentro del Banco Central. Cabe destacar que la Intranet es cada vez más utilizada en el ámbito institucional; por ende, forma parte de los nuevos procesos de comunicación e información que muchas instituciones han adoptado en el transcurso de la última década. Por consiguiente, es meritoria su descripción y análisis con la finalidad de determinar cuán funcional es dentro de una institución sui generis como lo es un banco central. Consecuentemente el presente trabajo puede ser tomado como modelo, tanto de aplicación como de análisis para determinar su utilidad e implementación dentro de cualquier institución ya sea del Estado o privada.

1.4. Planteamiento del problema

La comunicación interna es importante para el buen desarrollo de una institución. Cada vez se necesitan más y mejores herramientas para que los procesos de comunicación e información a nivel interno sean fluidos y eficaces; esto va en detrimento de la comunicación personalizada, la cual disminuye debido a la utilización de canales de comunicación como aparatos y/o accesorios tecnológicos. Sin embargo, la Intranet es cada vez más utilizada por muchas empresas, sin importar el giro de su negocio o servicio, por lo que se estableció en esta investigación cuál es el uso de Intranet como herramienta de comunicación e información interna en el Banco de Guatemala.

1.5. Alcances y límites del tema

El trabajo de tesis se circunscribe a la herramienta de Intranet que utiliza el Banco de Guatemala para comunicar e informar a su personal de todas las disposiciones administrativas emanadas de la Gerencia General y de toda la información que las diferentes dependencias relacionadas, directa o indirectamente, con el recurso humano proveen para que todo laborante esté informado tanto de las disposiciones que afectan a todos los trabajadores como también disposiciones que son estrictamente personales.

La investigación se realizó en el Banco de Guatemala, institución que cuenta con 679 empleados, de los cuales se tomó una muestra del 10% para conocer su opinión respecto de la herramienta de Intranet que utilizan a diario, durante los meses de mayo a julio de 2007. El Banco se encuentra ubicado en la 7ª. avenida, 22-01, zona 1, en la ciudad capital de Guatemala.

2. Marco teórico

2.1. Entidad bancaria

Los bancos son los establecimientos que se ocupan de la intermediación financiera. Son entidades mercantiles que comercian con el dinero, considerado como mercancía; reciben y custodian depósitos y otorgan préstamos. La organización y las funciones de la banca moderna dependen del crédito y éste, a su vez, es factible en gran parte gracias al desarrollo del sistema bancario.

De acuerdo a <http://www.getronics.com> los bancos toman fondos del público y del gobierno y los utilizan para efectuar préstamos a los clientes que los solicitan. El dinero entregado a los bancos queda a disposición de los depositantes a través de las cuentas corrientes en las que se asientan los movimientos que estos hacen, y en las que el dinero puede ser retirado por medio de cheques, órdenes especiales de pago que el banco reconoce. De los fondos así obtenidos, el banco separa regularmente sólo una pequeña parte, el llamado encaje, para atender los compromisos que surgen cuando se emiten cheques, el resto se queda a su disposición para efectuar préstamos por los que cobra un interés determinado. De esta manera los bancos cumplen la función de permitir la circulación del dinero en la economía, proveyendo la custodia de las cantidades que los depositantes no necesitan de modo inmediato y entregándolo a quienes requieren de capital para el desarrollo de sus actividades, así obtienen sus ingresos, con los que costean gastos operativos y obtienen ganancias.

Además de las cuentas corrientes, los bancos aceptan pagarés de sus clientes, mediante un descuento que aplican al valor de los mismos. En muchos países ofrecen cuentas especiales de ahorro, que pagan intereses a los depositantes; negocian acciones y otros valores, así como divisas y bonos de la deuda pública.

En algunos países, de acuerdo al ordenamiento legal vigente, estas funciones pueden ser asumidas por bancos especializados en determinados tipos de transacciones (bancos de ahorro y préstamo o sociedades financieras, por ejemplo) o pueden ser llevadas conjuntamente por la misma casa bancaria. En este último caso se suele hablar de banca universal, o banca múltiple, tipo de organización que tiende a generalizar en las economías modernas. A este tipo de instituciones se les denomina comúnmente como bancos comerciales.

Un banco central, banco de reserva o banco de emisión, es una institución que en cada país se encarga de controlar el sistema bancario, financiero y monetario. Sus funciones precisas varían de acuerdo con las regulaciones legales de cada nación pero en general incluyen los siguientes:

a) Fijar la política monetaria, cambiaria y crediticia, realizando operaciones de mercado abierto, fijando la tasa de interés o de descuento para los papeles de los otros bancos, determinando el encaje legal que deben tener los bancos particulares y controlando diversos aspectos de las operaciones de estos.

b) Actuar como prestamista de última instancia, entregando dinero a los bancos comerciales para que estos puedan hacer frente a sus eventuales necesidades y compromisos.

c) Emitir moneda nacional.

d) Recibir y manejar las reservas internacionales del país.

Los bancos centrales son normalmente instituciones públicas aunque pueden ser, y han sido en muchos casos, sociedades privadas o mixtas; en todo caso, en la mayoría de las economías importantes, los bancos centrales poseen una alta independencia y una gran autonomía operativa con respecto a los poderes políticos, con lo cual se busca garantizar una política monetaria sólida, alejada de los vaivenes de la política cotidiana y capaz de ofrecer un entorno monetario estable a las actividades económicas privadas.

2.2. Antecedentes del Banco de Guatemala

2.2.1. Creación del Banco Central: la Reforma de Orellana

García Lara (2002: p. 11-17) señala que los orígenes legales e institucionales del actual sistema de banca central en Guatemala se remontan al período de la Reforma Monetaria y Financiera de 1924-1926. Entonces fue creado el Banco Central de Guatemala como establecimiento de emisión, giro y descuento, de carácter privado y con participación del Estado como accionista.

Esta reforma culminó durante el mandato del general José María Orellana (1921-1926) y fue conducida en su etapa final por un equipo bajo el liderazgo del licenciado Carlos O. Zachrisson —entonces Ministro de Hacienda— que trabajó sobre la base de los estudios técnicos elaborados por el profesor Edwin Walter Kemmerer, de la Universidad de Princeton.

El origen de esta reforma se vincula a los graves desequilibrios monetarios y financieros que ocasionó el régimen monetario anterior, basado en la existencia legal de un oligopolio de bancos emisores reglado por el gobierno de Manuel Estrada Cabrera, que generó una gigantesca deuda del gobierno para con esos bancos.

El propio gobierno de Estrada Cabrera invitó en 1919 al profesor Kemmerer para estudiar las condiciones monetarias del país y hacer las recomendaciones que el caso ameritara para emprender la reforma. Kemmerer recomendó, entre otras medidas, el establecimiento de un banco central que sería el agente fiscal del gobierno y el cual tendría el derecho exclusivo de emitir billetes.

Ese intento de reforma se vio frustrado por una serie de eventos políticos y económicos (como los derrocamientos de los presidentes Estrada Cabrera y Manuel Herrera). Fue hasta 1924 cuando el presidente Orellana invitó de nuevo al profesor Kemmerer a visitar el país y proponer un plan de reforma financiera. Antes de ello, en 1923, Orellana había promulgado un decreto que establecía una "Caja Reguladora" para estabilizar los tipos de cambio, la cual se convertiría en el inicio del Banco Central de Guatemala.

En noviembre de 1924 fue promulgada la Ley Monetaria de la República de Guatemala, que daba vida a la nueva unidad monetaria, el quetzal, bajo el régimen del patrón oro clásico. En 1925 el gobierno publicó las bases de lo que debería ser el banco central y solicitó propuestas de redacción de la ley correspondiente a los diferentes sectores interesados. Finalmente, mediante Acuerdo Gubernativo del 30 de junio de 1926, se fundó el Banco Central de Guatemala, que coronó la obra de la reforma económica del Gobierno de Orellana.

Las reformas emprendidas pusieron fin a la emisión monetaria desordenada, crearon un respaldo real a la moneda nacional, estabilizaron su paridad e instauraron el orden en los flujos bancarios y financieros del país.

Sin embargo, como se puede presagiar, el proceso mismo de la reforma fue sumamente complicado, como lo demuestra la propia crónica orellanista de los hechos (*La Administración del General José María Orellana y el Arreglo Económico de Guatemala*)

“No se consiguieron todos estos resultados sino al cabo de una cruenta lucha contra toda serie de obstáculos. Como fácil es suponer, todos los intereses creados, añadidos a los pequeños intereses de la política, se pusieron en juego, al principio para desacreditar el plan propuesto y enseguida para ponerle trabas y obstáculos a su desarrollo. Fácil es considerar lo que esta lucha significó en un ambiente de por sí pesimista y en donde la voz de las pasiones, los intereses y la política menuda, encuentra siempre fácil eco. Hubo que luchar enérgicamente, en la acción, en el gabinete de trabajo, en la prensa...”

2.2.2. La segunda época: Reforma Monetaria y Bancaria de 1946

La Gran Depresión Mundial (1929-1933) afectó gravemente a la economía guatemalteca, y sometió a una difícil prueba al Banco Central y su política monetaria basada en el patrón oro clásico. Dado que dicho patrón no daba cabida a una política monetaria anticíclica, se hizo necesario impulsar la Reforma Monetaria y Bancaria de 1944-1946, mediante la cual se creó el Banco de Guatemala como heredero del antiguo Banco Central de Guatemala.

Esta reforma se materializó durante el gobierno revolucionario del Doctor Juan José Arévalo, y fue conducida bajo el liderazgo del doctor Manuel Noriega Morales —Ministro de Economía y, posteriormente, primer presidente del Banco de Guatemala— cuyo equipo de trabajo contó con la asesoría del doctor Robert Triffin y de David L. Grove, economistas del sistema de la Reserva Federal de los Estados Unidos de América.

La reforma, impulsada por los aires renovadores de la Revolución de Octubre de 1944, consistió en otorgarle al Banco de Guatemala la calidad de banco estatal y la facultad de realizar una política monetaria, cambiaria y crediticia encaminada a crear las condiciones propicias para el crecimiento ordenado de la economía nacional.

Para ello se dotó al Banco Central de instrumentos que le daban un mayor control sobre la oferta de dinero (manejo de las tasas de interés y descuento, y facultad para establecer encajes), así como una participación en el crédito de fomento (designación de cupos de crédito en determinadas actividades sectoriales), acorde esta última función a la tesis prevaleciente de basar el desarrollo en el modelo de sustitución de importaciones.

Como uno de los grandes legados de la Revolución de Octubre, la Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 215 del Congreso de la República, del 11 de diciembre de 1945) le confería a éste la calidad de entidad autónoma dotada de amplias facultades en el uso de instrumentos de política para contrarrestar los vaivenes cíclicos de la economía.

Conjuntamente con la Ley Monetaria (Decreto 203) y la Ley de Bancos (Decreto 315 del Congreso de la República), la Ley Orgánica del Banco de Guatemala conformaba un cuerpo armonioso de legislación financiera que dotaba al país de un marco legal a la altura de las que entonces eran las más modernas teorías y técnicas financieras, tal como fue el caso en muchos países de Latinoamérica que alrededor de esas épocas adoptaron también regímenes legales similares al guatemalteco, inspirados en las nuevas tendencias provenientes de Bretton Woods.

El proceso de concepción y redacción de las mismas fue arduo y no estuvo exento de obstáculos. De hecho, desde los albores de la Revolución, la Junta Revolucionaria emprendió la tarea de reformar el sistema financiero, emitiendo a principios de 1945 una Ley Monetaria y una Ley del Banco Central; la vida de estas dos leyes fue muy breve, dado que el equipo técnico dirigido por el doctor Noriega Morales consideró que las mismas no habían sido elaboradas con el cuidado debido ni contenían los preceptos adecuados que, finalmente, fueron incorporados en las nuevas leyes redactadas con la asesoría de los expertos internacionales, las que –con diversos cambios a través del tiempo– regularon al sistema de banca central durante más de cincuenta y cinco años.

La aprobación de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, por parte del Congreso de la República, implicó un esfuerzo especial por parte de las autoridades del Ejecutivo. Es sabido que existieron temores por parte del doctor Noriega Morales respecto a que la ley fuera a ser modificada indebidamente durante su discusión legislativa, lo cual hizo del conocimiento del presidente Arévalo, éste –aprovechando que 59 diputados eran arevalistas, de los 60 que componían el Congreso– presionó para que la Ley Orgánica del Banco de Guatemala fuera aprobada sin discusión”. García Lara (2002: p. 13)

2.2.3. El proceso de modernización del sistema financiero nacional: 1989-1999

La estructura básica de la legislación financiera guatemalteca emitida en 1945 y 1946 permitió el ordenado funcionamiento del sistema en sus primeros cuarenta años de vigencia, unas veces a pesar y otras veces en virtud de los cambios legislativos que se les introdujeron en diversas ocasiones.

Al concluir la década de los años ochenta resultó evidente que tanto las crisis económicas regionales, como la liberalización de la banca y de los mercados financieros internacionales, los avances en materia electrónica, de computación y de las telecomunicaciones, la internacionalización de los mercados de valores y de capitales, así como la mayor interdependencia en el mercado internacional, rebasaron la concepción que de tales mercados tuvieron los legisladores de los años cuarenta.

Como reacción a ese proceso de obsolescencia de la legislación financiera, en 1993 la Junta Monetaria aprobó el Programa de Modernización del Sistema Financiero Nacional. Mediante dicho programa se propuso actualizar el marco regulatorio vigente, buscando reformas que favorecieran la estabilidad macroeconómica y que propiciaran una mayor apertura del mercado financiero, así como un mayor papel de las señales del mercado como asignadoras de los flujos financieros; todo ello mediante el impulso de modificaciones reglamentarias y legales, las cuales no pretendían la derogación completa de las leyes vigentes sino, más bien, su adecuación a los nuevos tiempos.

De hecho, el programa había dado inicio en 1989 con la adopción, por parte de la Junta Monetaria, de la liberalización de las tasas de interés para los intermediarios financieros regulados y de la eliminación del tipo de cambio de carácter regulado. Estas medidas estaban contempladas como una posibilidad dentro de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, pero lo estaban como situaciones de carácter excepcional respecto de la regla general.

El Programa de Modernización incluyó una serie de medidas adoptadas tanto por la Junta Monetaria como por el Congreso de la República y los Ministerios de Estado. Fueron más de cincuenta las resoluciones emitidas por la Junta Monetaria en los ámbitos de la política monetaria, del régimen cambiario, de la política crediticia, de la liberalización y diversificación de los productos y servicios bancarios, de la normativa prudencial y del funcionamiento de la supervisión financiera.

Las disposiciones más destacadas en el ámbito legislativo fueron:

- El Acuerdo Legislativo No. 18-93 que reforma la Constitución Política de la República e introduce la prohibición de que el banco central financie al gobierno;
- El Decreto 12-95 que reforma la Ley Orgánica del Banco de Guatemala para fortalecer la capacidad supervisora de la Superintendencia de Bancos;

- El Decreto 23-95 que reforma la Ley de Bancos;
- El Decreto 24-95 que reforma o deroga algunos artículos de las leyes bancarias concernientes a los requerimientos mínimos de capital;
- El Decreto 29-95 que libera la contratación de las tasas de interés;
- El Decreto 44-95 que reforma la Ley de Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar;
- El Decreto 34-96 que crea la Ley del Mercado de Valores y Mercancías;
- El Decreto 5-99 que crea la Ley para la Protección del Ahorro; y
- El Decreto 26-99 que reforma de nuevo la Ley de Bancos y la Ley de Sociedades Financieras, fortaleciendo la normativa prudencial y la capacidad de supervisión de la autoridad de vigilancia e inspección.

2.2.4. El programa de fortalecimiento del sistema financiero nacional

Del proceso de reflexión y análisis generado en torno a la implementación del Programa de Modernización, a lo largo de la década de los noventa, resultó evidente que para consolidar los logros obtenidos, y profundizar la modernización completa del marco regulatorio del sistema financiero nacional, era necesaria una reforma aún más profunda de la legislación vigente, la cual debería tener un carácter integral. Lo anterior implicaba reformar todo el conjunto de normas y leyes que regían al sistema de banca central y a la intermediación financiera.

El proceso de reforma integral no se limitaría a una reforma puntual de algunos artículos de las leyes existentes. Por el contrario, comprendería la sustitución completa de las leyes del Banco Central, monetaria, de bancos y otras.

Al contrario del Programa de Modernización de la década de los noventa, el cual pretendía una modernización o actualización parcial de la normativa vigente para hacerla compatible con la evolución de los mercados financieros, el nuevo proceso de reforma integral habría de implicar un cambio en la concepción del papel de la banca central y en la orientación de la regulación financiera.

Los lineamientos de la reforma integral se formalizaron el 1 de junio de 2000, cuando la Junta Monetaria, en Resolución JM-235-2000, emitió la Matriz del Programa de Fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional, la cual contenía una serie de medidas clasificadas en tres grandes áreas de acción:

a) Bases para la reforma integral (programa de corto plazo). En este componente se consideró la elaboración de un diagnóstico de la situación del sector financiero que permitiera preparar las bases para las reformas legales estructurales.

b) Reforma integral a las leyes financieras.

C) Modificaciones reglamentarias que comprendieran la normativa que desarrollaría el contenido de la reforma integral de las leyes financieras.

La primera de esas áreas de acción fue crucial para orientar apropiadamente el diseño de la reforma legal. Para ello se llevó a cabo un diagnóstico profundo de la situación del sistema financiero, en general, y del sistema de banca central, en particular. Este se formalizó en el marco del Programa de Evaluación del Sistema Financiero (PESF) ejecutado conjuntamente por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional en la segunda mitad del año 2000.

Uno de los principales resultados del PESF fue un análisis de las debilidades y fortalezas de la legislación financiera y la identificación de los principales aspectos de las mismas que podían ser objeto de reforma.

Como resultado de los lineamientos planteados por la Junta Monetaria y del diagnóstico del PESF, la preparación de la reforma integral de las leyes financieras se centró en la elaboración de cuatro proyectos de ley fundamentales:

a) **Ley Orgánica del Banco de Guatemala.** Orientada a favorecer la estabilidad macroeconómica que permita a los agentes económicos la correcta toma de decisiones referentes al consumo, al ahorro y a la inversión productiva. También al sector financiero, para cumplir con su misión de asignar eficientemente el crédito, para lo cual debía definir claramente el objetivo fundamental del Banco Central, fortalecer su autonomía financiera, y exigirle transparencia y rendición de cuentas ante la sociedad.

b) **Ley Monetaria.** Ésta debía complementar a la anterior, estableciendo las responsabilidades de la emisión monetaria, la definición de reservas internacionales y la determinación de las especies monetarias.

c) **Ley de Bancos y Grupos Financieros.** Orientada a propiciar la estabilidad del sistema financiero, permitir una mayor eficacia en la canalización del ahorro, fortalecer el sistema de pagos y aumentar la solidez y solvencia del sistema financiero. Para el efecto debía establecer un marco general, ágil y flexible para el funcionamiento de los grupos financieros, que permitiera la supervisión consolidada, favoreciendo la administración de riesgos y la salida ágil y ordenada de bancos con problemas.

d) **Ley de Supervisión Financiera.** Orientada a favorecer la solidez y solvencia del sistema financiero, promover el ahorro al propiciar la confianza del público en el sistema bancario y viabilizar la estabilidad del sistema financiero. Para ello se debía fortalecer a la Superintendencia de Bancos, otorgándole independencia funcional, y dándole facultades para ejercer, con efectividad, la vigilancia e inspección de las entidades financieras del sistema.

Las cuatro leyes fundamentales, cuya vigencia inició el 1 de junio de 2002, en conjunción con la Ley de Libre Negociación de Divisas, que cobró vigencia en mayo de 2001, constituyen un cuerpo integral y consistente de regulación financiera que atiende la delegación que el Estado, por mandato constitucional, hace al sistema de banca central de ejercer vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de la moneda. En efecto, la Constitución Política de la República establece en su artículo 132 que:

"Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema la Junta Monetaria de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria".

En tal sentido, es fácil inferir que las cuatro leyes financieras fundamentales se enfocan a regular lo relativo a la circulación del dinero; es decir, a la creación de dinero primario por parte del Banco Central, y a la creación de dinero secundario por parte de los bancos del sistema.

Es de esperar que con este marco legal, y con su aplicación conjunta por parte de las autoridades monetarias, es posible aplicar una política monetaria de primer orden, acorde con las mejores prácticas internacionales. Todo ello para:

Facilitar el control de la inflación a fin de que se reduzca a niveles similares a los de países industrializados.

Crear las condiciones para que las tasas de interés, en un mercado competitivo y con el apoyo de la política fiscal, converjan a niveles internacionales favorables al crecimiento económico.

Fortalecer el sistema bancario en su liquidez, solidez y solvencia.

Evitar malas prácticas bancarias por parte de personas carentes de conocimientos bancarios y de solvencia moral.

Fortalecer la supervisión financiera, en congruencia con las mejores prácticas internacionales, lo cual no sólo permitirá proteger el ahorro nacional, sino que redundará en la atracción de flujos financieros hacia el país.

2.2.5. Marco legal y estructura administrativa del Banco de Guatemala

El artículo 26, inciso (h), del Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, dispone que “una de las atribuciones de la Junta Monetaria es aprobar o modificar la estructura administrativa del Banco de Guatemala, a propuesta del Gerente General”. Asimismo, el artículo 32 del referido Decreto establece que “el Gerente General tiene bajo su responsabilidad la administración del Banco de Guatemala y responde ante el Presidente de esta institución y ante la Junta Monetaria del correcto y eficaz funcionamiento del Banco”. (www.banguat.gob.gt)

“En tal sentido y con el propósito que el Banco de Guatemala cumpla con su objetivo fundamental de contribuir a la creación y al mantenimiento de las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional y promover la estabilidad en el nivel general de precios, y desarrolle las funciones que le define el citado Decreto en su artículo 4, esta Gerencia propone, para su aprobación, la estructura administrativa que se describe a continuación”. (www.banguat.gob.gt)

Estructura administrativa

“El Banco de Guatemala, para cumplir con su objetivo fundamental y a la vez, desarrollar eficiente, eficaz y oportunamente las funciones que le encomienda su Ley Orgánica, ha diseñado una Estructura Organizacional basada en una jerarquía administrativa conformada por Presidencia, Vicepresidencia, Gerencia General, Gerencias de Área, Departamentos, Secciones y Unidades. Esta estructura cuenta con las dependencias que, cumpliendo individualmente con su razón de ser y sus funciones, le permiten a la institución lograr sus objetivos de Banco Central, siendo éstas”: (www.banguat.gob.gt)

A. Junta Monetaria

“La Junta Monetaria, integrada conforme los artículos 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala y 13 del Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, ejerce la dirección suprema del Banco de Guatemala”. (www.banguat.gob.gt)

B. Presidencia

“La presidencia del Banco de Guatemala está conformada por el Presidente y el Vicepresidente, quienes a su vez también lo son de la Junta Monetaria. Entre las atribuciones del Presidente están la de proponer a la Junta Monetaria la política monetaria, cambiaria y crediticia, incluyendo las metas programadas; y, velar por la correcta ejecución de la política referida”. (www.banguat.gob.gt)

- Secretaría del Comité de Ejecución

“Esta Secretaría tiene bajo su responsabilidad la elaboración y autorización de las actas, en las cuales se hace constar las actuaciones del Comité de Ejecución, derivado de las reuniones que el mismo lleve a cabo”. (www.banguat.gob.gt)

C. Gerencia General

“La Gerencia General tiene bajo su responsabilidad la administración del Banco de Guatemala y responde ante el Presidente de la institución y ante la Junta Monetaria del correcto y eficaz funcionamiento del Banco. La dependencia que, a nivel staff, asesora directamente a la Gerencia General es la Auditoría Interna, cuya estructura administrativa es la siguiente”: (www.banguat.gob.gt)

- Auditoría Interna

“Tiene como misión, supervisar, con base en la matriz de riesgos, el cumplimiento de las medidas de control interno, políticas y procedimientos establecidos, considerando los nuevos sistemas de la institución o la conversión de los existentes. Para cumplir con esta misión, la Auditoría Interna cuenta con las unidades administrativas siguientes”: (www.banguat.gob.gt)

- a) Unidad de Auditoría de Riesgo y Control
- b) Unidad de Auditoría de Estudios
- c) Unidad de Auditoría de Sistemas
- d) Unidad de Auditoría Financiera
- e) Unidad de Auditoría Operativa

D. Gerencia Económica

“La Gerencia Económica tiene bajo su responsabilidad el diseño y el seguimiento de la Política Monetaria, Cambiaria y Crediticia del país, la evaluación periódica de la referida política, la identificación de las principales macrotendencias económicas, su análisis e interpretación y su incidencia en el esquema monetario interno, así como la preparación de las principales estadísticas económicas necesarias para la toma de decisiones en materia de política monetaria. Para cumplir con esta misión, la Gerencia Económica cuenta con las dependencias que se describen a continuación”: (www.banguat.gob.gt)

- Departamento de Estudios Económicos

“Su función principal es el diseño y propuesta de la Política Monetaria, Cambiaria y Crediticia, así como el análisis y evaluación de las variables macroeconómicas y metas de política y otros asuntos asociados con las políticas que adopta la Junta Monetaria, contando para el efecto con las secciones siguientes”: (www.banguat.gob.gt)

- a) Sección de Programación Financiera
- b) Sección de Balanza de Pagos
- c) Sección de Finanzas Públicas

- Departamento de Investigaciones Económicas

“Su función es desarrollar investigación económica, análisis económico y estudio sistemático, acerca de la evolución y tendencia de los fenómenos económicos y financieros, tanto internos como externos, con el propósito de asesorar a la autoridad monetaria en el proceso de formulación y evaluación de la Política Monetaria, mediante la elaboración de modelos macroeconómicos y econométricos relevantes. Lo anterior con el propósito de contribuir a la consecución de la Misión Institucional del Banco de Guatemala como lo es promover las condiciones fundamentales para el logro y mantenimiento de la estabilidad del nivel general de precios”. (www.banguat.gob.gt)

- Departamento de Estadísticas Económicas

“Su función principal es la de compilar y analizar, técnica y oportunamente, la información estadística y económica que permite medir, dar seguimiento y pronosticar la evolución de la actividad económica, del comercio exterior y sus principales variables y de la inflación; su estructura interna cuenta con las secciones siguientes”: (www.banguat.gob.gt)

- a) Sección de Cuentas Nacionales
- b) Sección de Estadísticas Cambiarias
- c) Sección de Análisis de Mercados y Comercio Exterior

- Departamento de Análisis Bancario y Financiero

“Su razón de ser radica en asesorar a la Autoridad Monetaria en el análisis de temas asociados a la elaboración de normativa financiera e interpretación de la existente; así como en lo concerniente al comportamiento del Sistema Financiero Nacional, principalmente en aspectos relacionados con la liquidez, solvencia, funcionamiento y competitividad de dicho sistema. Realizar análisis de documentos de carácter técnico-financiero, a fin de contribuir al logro del objetivo fundamental del Banco de Guatemala. Para cumplir con su misión, su estructura interna cuenta con las secciones siguientes”: (www.banguat.gob.gt)

- a) Sección de Análisis del Sistema Financiero
- b) Sección de Estadísticas Bancarias y Financieras
- c) Secretaría del Consejo Técnico

E. Gerencia Financiera

“Esta Gerencia abarca, principalmente, la coordinación de las funciones siguientes: la administración y puesta en ejecución de la política monetaria, por medio de las operaciones de estabilización monetaria; la atención de las operaciones en moneda extranjera del sector público; la ejecución de los programas anuales de emisión, amortización y destrucción de numerario; la atención de las operaciones de depósito, retiro y canje de numerario con los bancos del sistema y con entidades del sector público; la administración de las reservas monetarias internacionales —RMI—”. (www.banguat.gob.gt)

“Incluido el análisis de riesgo asociado a la gestión de dichas reservas; el registro contable de los eventos económico-financieros que afectan el patrimonio del Banco; la implementación de las acciones que permitan contribuir al fortalecimiento del sistema de pagos nacional; y, la asesoría a las Autoridades en las relaciones con organismos financieros internacionales. Para lograr esto, la Gerencia Financiera cuenta con las dependencias que se detallan a continuación”: (www.banguat.gob.gt)

- Unidad de Análisis de Riesgo de Reservas Monetarias Internacionales

“Es la Unidad especializada en realizar el análisis de los riesgos asociados con la inversión de las RMI; verificar el cumplimiento de los lineamientos autorizados para la inversión indicada; y, realizar estudios y análisis relacionados con la inversión de las mismas, incluyendo la elaboración de informes en esa materia”. (www.banguat.gob.gt)

- Departamento de Operaciones de Estabilización Monetaria

“De conformidad con la Política Monetaria, Cambiaria y Crediticia y en el marco de las directrices emitidas por el Comité de Ejecución, se encarga de ejecutar las operaciones de estabilización monetaria; y, de ejercer la función que le corresponde al Banco de Guatemala como Agente Financiero del Estado. Para cumplir con esas funciones, el Departamento de Operaciones de Estabilización Monetaria está integrado por las dependencias siguientes”: (www.banguat.gob.gt)

- a) Sección de Operaciones de Mercados Financieros
- b) Sección de Análisis de Mercados Financieros
- c) Sección de Liquidación de Valores
- d) Sección de Fideicomisos y Administración de Cartera

- Departamento Internacional

“Tiene a su cargo las funciones relacionadas con la inversión de las RMI y de otros activos externos del Banco de Guatemala; efectúa las operaciones en el extranjero que le corresponde realizar al Banco de Guatemala a requerimiento de las instituciones del sector público; y, es órgano de enlace y asesor de las Autoridades, en las relaciones con organismos financieros internacionales. Para cumplir con esas funciones, el Departamento Internacional está integrado por las dependencias siguientes”:

(www.banguat.gob.gt)

- a) Sección de Inversión de Reservas Monetarias Internacionales
- b) Sección de Operaciones Extranjeras
- c) Sección de Relaciones Internacionales

- Departamento de Contabilidad

“Tiene a su cargo las funciones relacionadas con llevar cuenta y razón contable de los eventos económico-financieros que afectan el patrimonio del Banco; implementar las acciones necesarias que permitan contribuir al fortalecimiento del sistema de pagos. Para cumplir con esas funciones, el Departamento de Contabilidad está integrado por las dependencias siguientes”: (www.banguat.gob.gt)

- a) Sección de Sistema de Pagos
- b) Sección de Registro de Operaciones y Estados Financieros
- c) Sección de Registro de Reservas Monetarias Internacionales
- d) Sección de Archivo General

- Departamento de Emisión Monetaria

“Tiene a su cargo las funciones relacionadas con ejecutar los programas anuales de emisión, amortización y destrucción de numerario; y, atender las operaciones de depósito, retiro y canje de numerario con los bancos del sistema y con entidades del sector público. Para cumplir con esas funciones, el Departamento de Emisión Monetaria está integrado por las dependencias siguientes”: (www.banguat.gob.gt)

- a) Sección de Emisión
- b) Sección de Tesorería y Operaciones con Bancos

F. Gerencia Administrativa

“Esta Gerencia atiende las funciones administrativas y las de servicios, en divisiones claramente definidas de acuerdo con su naturaleza y especialización. Estas funciones administrativas estarán enmarcadas, principalmente, en las relaciones institucionales, la administración del recurso humano, el desarrollo organizacional, los sistemas informáticos, la proveeduría de bienes y servicios, y la seguridad bancaria. Están supeditadas a esta Gerencia las dependencias siguientes”: (www.banguat.gob.gt)

- Desarrollo Organizacional

“Su razón de ser consiste en promover la modernización organizacional en el Banco de Guatemala; entendiéndose con esto a asesorar a la Gerencia General y demás dependencias del Banco, en la identificación y diseño de propuestas estratégicas conductoras al cambio organizacional, así como facilitar los procesos de formulación, seguimiento y retroinformación gerencial relacionada con el plan estratégico institucional, planes de trabajo, seguimiento estratégico de proyectos y la formulación del presupuesto de egresos de la Institución. Las dependencias con que cuenta son las siguientes”: (www.banquat.gob.gt)

- a) Unidad de Planificación Estratégica Institucional
- b) Unidad de Gestión Organizacional

- Departamento de Comunicación y Relaciones Institucionales

“Es el encargado de proveer servicios de calidad en materia de comunicación y de relaciones institucionales, como apoyo directo al cumplimiento del objetivo fundamental del Banco de Guatemala, contando para el efecto con las unidades administrativas siguientes “: (www.banquat.gob.gt)

- a) Sección de Bibliotecas
- b) Sección de Protocolo
- c) Sección de Divulgación

- Departamento de Recursos Humanos

“Su misión consiste en administrar y desarrollar al recurso humano del Banco de Guatemala, apoyándose para ello en un sistema que le permita a la institución contar con el personal competente del más alto nivel profesional, académico, ético e identificado con la razón de ser institucional. Para ello, cuenta con las secciones siguientes”: (www.banquat.gob.gt)

- a) Sección de Administración de Remuneraciones y Prestaciones del Personal
- b) Sección de Planificación y Relaciones Laborales
- c) Sección de Desarrollo de Recursos Humanos
- d) Centro de Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo del Personal

- Departamento de Suministros y Servicios Diversos

“Es el encargado de administrar en forma efectiva la ejecución del presupuesto de egresos, la adquisición de bienes y servicios, el mantenimiento de edificios, bienes e instalaciones, el envío y recepción de correspondencia interna y externa; y, la impresión y reproducción de documentos, para facilitar al personal de la institución el cumplimiento de sus atribuciones. Para este propósito, este departamento cuenta con las secciones siguientes”: (www.banquat.gob.gt)

- a) Sección de Servicios Auxiliares
- b) Sección de Mantenimiento
- c) Sección de Secretaría Administrativa e Imprenta

- Departamento de Seguridad Bancaria

“Su razón de ser principal es la de proporcionar asesoría y apoyo técnico a la Presidencia, Vicepresidencia, Gerencia General y demás dependencias del Banco de Guatemala, en materia de seguridad bancaria, específicamente en lo relacionado a la falsificación de formas valoradas; delitos y fraude tradicional; prevención de riesgos de autoridades; seguridad del personal del Banco de Guatemala en la realización de sus funciones; y, resguardo del patrimonio de la Institución. Las dependencias con que cuenta son las siguientes”: (www.banquat.gob.gt)

- a) Sección de Investigaciones Especiales
- b) Sección de Seguridad Especial
- c) Sección de Seguridad

- Departamento de Informática

“Su función es brindar productos, servicios y apoyo técnico en materia informática a las autoridades y dependencias del Banco de Guatemala para lograr la constante modernización institucional, apoyando con ello el logro de los objetivos institucionales, cuenta con las dependencias siguientes”: (www.banquat.gob.gt)

- a) Sección de Ingeniería de Sistemas
- b) Sección de Tecnología Informática
- c) Sección de Soporte Tecnológico
- d) Sección de Gestión y Control Informático

G. Gerencia Jurídica

“La Gerencia Jurídica es el área especializada en materia legal para asesorar a la Junta Monetaria, autoridades y funcionarios del Banco de Guatemala. Asimismo, responder por la buena administración de la Secretaría de la Junta Monetaria. Para ello cuenta con las dependencias siguientes”: (www.banquat.gob.gt)

- Asesoría Jurídica

“Su misión y funciones se realizan en torno a asesorar en materia legal a la Junta Monetaria, autoridades y funcionarios del Banco de Guatemala y hacerse cargo de los aspectos técnicos y administrativos de la Asesoría Jurídica”. (www.banquat.gob.gt)

- Secretaría de la Junta Monetaria

“Prepara, convoca y atiende las sesiones de Junta Monetaria; elabora los documentos que se deriven de dichas sesiones; sirve de enlace entre la Junta Monetaria, las autoridades y funcionarios del Banco de Guatemala, el sistema financiero y público en general, en los aspectos relacionados con las decisiones que emanen de dicha Junta y, comunica en forma oportuna las resoluciones que se adopten”. (www.banquat.gob.gt)

2.3. Empresa

Según Johansen (www.sol.edu), en su libro "Nociones elementales de administración" la empresa es: una unidad que combina el trabajo, el esfuerzo o energía humana, con ciertos recursos: materiales, tecnológicos, financieros y administrativos, con el fin de producir un bien o servicio; luego los comercializa y con lo obtenido adquiere más elementos para transformarlos en nuevos productos o servicios, para así poder seguir adelante con el proceso de transformación.

2.3.1. Estructura organizacional empresarial

La estructuración de una empresa depende de los propósitos y objetivos que persigue la misma, pues no es lo mismo el crear una estructura empresarial para una empresa de servicios, que para una industria, una fábrica, un comercio detallista, un restaurante, una discoteca; cada empresa se estructura diferente de acuerdo a los objetivos de la misma, si los objetivos cambian, también cambia la estructura.

En una empresa la estructura es la disposición de sus elementos. El primer paso de su organización es la descripción de los puestos de trabajo así como la asignación de responsabilidades. Posteriormente tendrá lugar el establecimiento de las relaciones de autoridad y coordinación, mediante la determinación de niveles de jerarquía a escalones de autoridad. Es lo que se llama estructura horizontal o vertical de la empresa porque los puestos están colocados de arriba a bajo o de izquierda a derecha, desde el nivel más alto al más bajo, respectivamente.

La estructura de una empresa es uno de los elementos clave de la organización, por tanto es importante conocer cuáles son las clases de organigramas que existen para saber cuáles son los organismos y cargos que componen la estructura organizacional de la empresa. La estructura organizacional empresarial se resume a través de su organigrama (órgano = órgano u organismo + grama = gráfico), éste no es más que la gráfica que representa la organización de una empresa, su estructura organizacional.

Existen diferentes sistemas o estructuras de empresas; Henry Fayoll fue quien determinó que: "nadie es tan eficiente que puede hacerlo todo, hacerlo bien, sin cansarse y por siempre". De allí que nace la necesidad de dividir las tareas en tareas menores y secuenciales, éste es el principio de la división del trabajo, y la necesidad de asignar a personas diferentes para que realicen dichas tareas es el principio de la delegación de responsabilidades.

Cuando la estructuración organizacional está funcionando se puede decir que en la empresa existe un organigrama, el cual no es más que una estructuración jerárquica, que se crea con fines de organizar y facilitar el trabajo que llevará a lograr las metas de la empresa.

El organigrama puede dividirse en diferentes niveles, cada persona en una empresa ocupa una posición determinada desde la cual efectúa ciertas tareas y ejerce ciertos efectos sobre los resultados. Cuando esta persona trabaja coordinadamente con otras de funciones similares, se dice que estamos frente a ciertos "niveles" de estructuración jerárquica dentro de dicha empresa.

Básicamente en cualquier empresa tipo existen cuatro niveles jerárquicos que la componen, y éstos son:

Nivel de dirección: compuesto por directores, socios, accionistas, propietarios, según el tipo de empresa que sea y la estructuración directiva que la componga. A ellos les corresponde fijar las metas de la empresa, establecer las directivas, las reglas internas de funcionamiento, las normas y los procedimientos administrativos.

Nivel de administración: compuesta por gerencia general, gerencias de departamentos, administradores, asesores, etc. Es su responsabilidad llevar a la empresa hacia el logro de los objetivos de la misma, según las indicaciones y directivas emanadas del nivel de dirección, a la vez que dirigen y controlan el trabajo de los niveles inferiores dentro de la escala jerárquica.

Nivel de mandos medios: compuesto por ejecutivos, jefes de departamentos, capataces, jefes de planta, etc. Ellos desempeñan tareas tanto a nivel de ejecución, como a nivel de toma de decisiones para la gestión empresarial. Será su responsabilidad el asegurarse que se "ejecuten" las tareas que se deben efectuar en el día a día, para que al final se logren los objetivos establecidos por la dirección de la empresa.

Nivel de personal en general: los diferentes niveles están integrados por todo el personal, divididos en distintos departamentos: funcionarios administrativos, contables de comercialización, de finanzas, de administración, de planta, de producción, de servicios, etc. Ellos son responsables de ejecutar todas las tareas que hacen funcionar a la empresa. Consecuentemente, cuando la dirección sabe lo que quiere para la empresa, la administración es capaz de interpretarla correctamente y canaliza las tareas y responsabilidades por los canales jerárquicos correspondientes. Los mandos medios hacen que las tareas se ejecuten y el personal hace lo que se le indica, de la manera apropiada y como se espera que se haga. Entonces los resultados llegan de manera natural y las metas de la empresa se logran con excelentes resultados.

2.3.2. Sistemas que interactúan en la empresa

Para el buen desarrollo de la empresa es importante que todos los sistemas interactúen adecuadamente; el organigrama se encuentra dividido por jerarquías, y a su vez éstas deben interactuar entre sí donde destaca principalmente la correcta ejecución de cada puesto de trabajo ya que éste es el elemento básico de un organigrama empresarial; vale agregar entonces que la ubicación dentro del esquema administrativo, por medio del cual una persona desempeña una función, cumple un rol, y efectúa tareas dirigidas al logro de ciertos objetivos o metas empresariales.

El puesto de trabajo es un concepto fundamental en los sistemas organizacionales. La razón por la cual se crea es consecuencia de la necesidad que tiene la empresa de delegar en alguien la responsabilidad de que ciertas tareas se hagan; pero que sean realizadas por personas idóneas y preparadas para ser eficientes en esa labor; por tanto, es importante que cada trabajador se desenvuelva en un puesto de trabajo donde pueda aplicar de manera adecuada sus habilidades y conocimientos; además de ciertas cualidades entre las que destacan la creatividad, iniciativa e inteligencia.

2.3.3. Condiciones de una buena organización

Para que una empresa funcione adecuadamente debe respetarse su estructura organizacional y es mejor que ésta se administre por procesos y no por funciones, de tal manera que debe asignarse cada proceso a la persona más indicada, quien tendrá la atribución de líder de dicho proceso y contará con un equipo de trabajo ad hoc. El líder tiene la responsabilidad de explotar, delegar, dar autonomía y lograr que se aproveche el potencial creativo de cada uno de los miembros, pues tales equipos deben ser multidisciplinarios.

No debe perderse de vista que el principal objetivo es satisfacer al cliente directo, quien muchas veces puede ser el jefe inmediato o, incluso, el mismo líder del equipo de trabajo.

Otro factor importante para que funcione bien la organización es que constantemente deben realizarse análisis FODA a los diferentes procesos y, si es necesario, realizar un proceso de reingeniería con el objetivo de mantener a la empresa a la vanguardia o a la altura de la competencia.

2.4. Comunicación interna

La comunicación interna, según www.gestipolis.com, es el conjunto de mensajes que una institución –sea ésta: empresa, fábrica, fundación, universidad, ONG, etcétera– proyecta a su público interno (trabajadores) a fin de dar a conocer su misión y visión, en el ámbito interno antes que en el ámbito externo y lograr establecer una empatía entre ambos.

La comunicación interna tiene que ser dinámica, planificada y concreta, constituyéndose en una herramienta de dirección u orientación sinérgica, basada en una retroalimentación constante, para lo cual utiliza la fórmula de Lasswell (las 5W) que básicamente responde las preguntas: quién, qué, cuándo, dónde, por qué.

En la comunicación interna la percepción que tenga el público interno es uno de los aspectos más importantes, ya que de ello depende la comprensión y la actitud que tomará, lo cual repercutirá en la respuesta al mensaje y la forma de retroalimentación que generará.

2.4.1. El valor de la comunicación dentro de la empresa

La comunicación permanente entre el personal de una empresa es básica para el éxito de ésta. El valor estriba en que si todos manejan la misma línea de comunicación la empresa va en la misma dirección.

Es importante que cada vez existan más mecanismos para promover la participación y la integración de la fuerza laboral de la empresa, en cuanto a la comunicación se refiere. Deben promoverse acciones eficaces para lograr una buena comunicación interna, vertical y horizontal en todas las estructuras orgánicas de manera que la comunicación sea bidireccional.

Asimismo, se deben mantener siempre canales abiertos para informar, promover, estimular y dar a conocer toda clase de contenidos relativos a los planes de la empresa en lo que a política comunicacional se refiere.

2.4.2. Flujos de comunicación

La comunicación es un proceso verbal, escrito, visual o cualquier expresión que transmite una idea, información, pensamiento y que puede influir en las personas. De esa cuenta el intercambio de ideas y de información es esencial en cualquier organización. Todos los tipos de interacción de una empresa y su medio dependen de algún tipo de comunicación.

El flujo de comunicación dentro de una empresa, institución o industria, se da básicamente de dos formas: vertical, que comprende asimismo la modalidad ascendente y descendente; y la horizontal.

La comunicación vertical descendente comprende:

Órdenes: consecuencia de las etapas del proceso administrativo.

Instrucciones: emanan de un jefe y precisa la forma de cómo se debe hacer algo. Se incluyen las políticas, las reglas y las informaciones.

La comunicación vertical ascendente comprende:

Sugerencias: surgen de los subordinados y se transmiten a los jefes con el fin de mejorar una situación dada.

Quejas: parten de los subordinados, situación recomendable para mejorar lo que sea necesario. Informes de la actividad desarrollada: se incluyen los reportes, las entrevistas de ingreso, de ajuste, de salida y encuestas de actividad y actitud.

La comunicación horizontal está constituida por los informes y diversos contactos que se establecen entre los ejecutivos o el personal de un mismo nivel jerárquico, pero de diferentes departamentos. Abarca juntas, consejos, mesas redondas, asambleas, etc.

2.4.3. La comunicación como herramienta de gestión

Ésta se basa específicamente en los tipos de comunicación dirigida a los trabajadores y es de dos tipos: descendente y ascendente.

El documento *La comunicación organizacional* (www.monografias.com/trabajos11) menciona que entre la comunicación descendente, la que fluye de arriba hacia abajo, encontramos los tablones de anuncios, periódicos internos, cartas al personal, jornada de puertas abiertas, reuniones de información y entrevistas individuales. Diferentes estudios realizados respecto a la comunicación interna coinciden en que la mejor forma de comunicación descendente es la relación personal, seguida muy de cerca por la utilización de soportes digitales y escritos.

Entre las herramientas de comunicación ascendente que se utilizan están principalmente la entrevista, los programas de sugerencias, secciones específicas en el periódico interno, correo electrónico, buzón de sugerencias e Intranet.

Estas herramientas de comunicación interna se detallan a continuación:

2.4.4. Las herramientas físicas de la comunicación interna

El documento *La comunicación interna de la empresa* (www.gerenteweb.com) indica que existe variedad de canales, actividades o herramientas que promueven la dirección de una empresa para mantener una buena comunicación interna, las herramientas más utilizadas son:

a. Reuniones de grupo

Una reunión dentro de la empresa, cualquiera que sea su motivo, es un foro abierto a la información, al debate y a la exposición de las opiniones de los asistentes, para que éstas tengan éxito se debe tomar algunas consideraciones importantes, tales como: planificarlas adecuadamente; reunir a varias personas a la vez, escoger selectivamente a los asistentes; exponer claramente los mensajes; adecuar el nivel de la información a los asistentes; formular preguntas.

b. Reuniones individuales

Los encuentros o reuniones formales o informales, entre alguien de la dirección de la empresa con algún empleado, o de mandos intermedios con sus subordinados, propician cauces muy eficaces de comunicación interna. Es en este tipo de reuniones en las que se pone de manifiesto la auténtica comunicación interna bidireccional. Las reuniones individuales permiten personalizar la información a transmitir, matizar y colar más o menos la información, escuchar al interlocutor, conocer opiniones y sugerencias directas, poder hablar con mayor libertad sobre el impacto de la información.

c. Publicaciones internas

Si la empresa cuenta con una revista o boletín periódico interno, puede aprovecharse como cauce de comunicación de aquella información, derivada de la gestión de la alta gerencia, es un vehículo unidireccional de arriba abajo. Las características de este tipo de comunicación es que lo que está escrito puede volver a releerse para alcanzar una mejor comprensión del tema. Se puede guardar para consultarlo en cualquier momento. Se informa cada cierto tiempo, de acuerdo a la periodicidad establecida. Permite el uso de fotografías, gráficos y un diseño atractivo para el lector, se puede captar bien la atención pero también corre el riesgo de no ser leída.

d. Circulares internas

La circular interna es un escrito o memorando en el que la alta gerencia comunica algo a todo el personal o una parte del mismo, es relativamente frecuente en empresas grandes. Regularmente no se utiliza en las pequeñas y medianas empresas y también es unidireccional de arriba abajo. Plantea los siguientes aspectos: tiene las ventajas de permanencia citadas en el inciso anterior, se puede guardar de manera ordenada, se le distribuye sólo a los interesados, es una información correcta pero limitada, puede no ser correctamente comprendida, permite un estudio minucioso de quien la recibe.

e. Tablón de anuncios

Se les denomina así a los existentes en muchas empresas, estratégicamente colocados para poder ser leídos, en los que la alta gerencia de la empresa coloca escritos, cuadros, gráficos, fotografías o carteles. Son lugares de visualización y lectura de información facilitada por la empresa, es un sistema de información unidireccional descendente.

Entre sus características destacan: que la información está limitada al tamaño del tablón, limitado por su ubicación física, el material puede deteriorarse si no cuenta con un vidrio de protección, por tanto provoca cierta reticencia a detenerse a leer. En muchas empresas nadie acude a leerlo y requiere una supervisión de su operatividad.

f. Carteles

Se trata de elementos gráficos de información de algún aspecto concreto, más o menos puntual, dotada de un diseño que pretende atraer la atención del personal de la empresa, para que éste capte, en forma de lenguaje, dicha información. Es utilizable para aspectos muy concretos, de interés general. Entre sus características destacan que sirve para transmitir algo muy concreto, se hace obsoleto rápidamente, no lo lee todo el personal, la información es muy general y es muy limitado en sus posibilidades de informar.

g. Vídeos

Son producciones audiovisuales desarrolladas por la institución para transmitir información, aprovechando las posibilidades que estos medios brindan. Estas informaciones pueden ser generales sobre la empresa y sus actividades, productos o servicios. El vídeo como elemento puro e intencionalmente informativo, en sentido unilateral y descendente, se utiliza para presentaciones a determinado personal de la empresa de diversos aspectos de la marcha económico-financiera, de nuevos productos o servicios, implantación en el mercado, etc. Es en estos casos que se le considera como un elemento de apoyo a la comunicación interna, utilizado en reuniones, convenciones o asambleas.

El vídeo se caracteriza porque tiene un costo superior a otros medios de comunicación y está supeditado, en su eficacia, a su buena elaboración, fotografía, diseño, duración, calidad de la imagen y sonido. El exceso de su uso puede cansar a los asistentes. Se puede guardar y reutilizar cuando se requiera.

h. Encuesta a los empleados

Es un elemento de comunicación interna unidireccional, pero ascendente. Permite recabar la opinión de los empleados sobre algún aspecto de la gestión de la empresa o de sus actividades o procesos e, igualmente, recibir sugerencias de éstos.

Es una forma de comunicación cada vez más utilizada, aunque en muchas ocasiones más formal que intencionadamente. A pesar de su eficacia, existen mucho mandos altos y medios que no confían en los resultados que éstas brindan.

Se caracterizan porque son una forma de obtener información de abajo a arriba. Permite el anonimato en las respuestas, si así se desea. Las preguntas pueden estar bien pensadas y estructuradas. Las preguntas mal planteadas inutilizan la encuesta. Permite cuantificar las respuestas y hacer seguimientos y comparaciones. La información obtenida es limitada. Las conclusiones deben sacarse con prudencia. El empleado se siente útil ya que se cuenta con su opinión. Es preciso demostrar que las opiniones y sugerencias han servido para algo o se han tenido en cuenta para mejorar.

i. Buzón de sugerencias

Utilizado en ocasiones para diversos asuntos en la vida de la empresa. Si se emplea para recabar opiniones y sugerencias de los empleados se usa para la comunicación unidireccional ascendente.

Entre sus características destaca el hecho de que permite su ubicación solamente en uno o varios puntos de la empresa, se utiliza poco pues cae en desuso muy pronto. Se usa más para la crítica negativa o la protesta que para usos positivos.

j. Correo electrónico

Éste es común en las empresas con utilización masiva de ordenadores, es cada vez más frecuente el establecimiento de direcciones de correo personalizadas a diversos mandos y empleados de la empresa.

También se utiliza en foros de opinión o debate dentro de la empresa para abrir vías de comunicación bidireccional, ascendente y descendente, entre la alta gerencia y los empleados. Se caracteriza por ser una buena herramienta de comunicación en ambas direcciones, permite toda clase de cruces de comunicación horizontal y vertical, individualizada o por grupos. Tiene las ventajas de la comunicación escrita, pues cuenta con una redacción pensada o estructurada y permite la relectura y el archivo. Su distribución es en tiempo real y se pueden obtener comentarios o nueva información de forma inmediata. Se puede combinar texto con imágenes y/o fotografías. Se puede adjuntar todo tipo de archivos. Una desventaja es que se recibe información no deseada.

k. Videoconferencia

Permite que los asistentes, ubicados en lugares o poblaciones diferentes, puedan conectarse por vídeo y sonido, para conversar y escucharse entre sí o al conferencista, en tiempo real. Su principal ventaja es que posibilita reuniones, conferencias o explicaciones en cualquier momento, sin desplazarse de un lugar a otro, por ende, no causa interrupciones mayores en cada uno de los participantes.

La videoconferencia es una técnica de aplicación para la comunicación interna de la empresa en sentido bidireccional, ascendente y descendente, así como horizontal. Necesita una fuerte inversión para obtener el equipo necesario y tiene un costo de conexión elevado. En la actualidad es muy novedoso.

Previamente se selecciona a los asistentes para conocer el horario ideal para realizarla. Permite debatir o discutir aspectos diversos. Su uso excesivo, en duración o número de veces de empleo, puede causar cansancio y pérdida de eficacia.

I. Sitio web

Un sitio web es por naturaleza abierto a todo el mundo que tiene acceso a ese medio, puede ser utilizado para la comunicación interna en la empresa. Dicho sitio podrá ser restringido a través de claves de acceso o abierto a todo el que quiera entrar.

Si se utiliza para comunicación interna, debe darse al personal la posibilidad de acceso a contenidos informativos acerca de la empresa y su gestión, resultados, productos o actividades.

Figuran entre sus características el hecho de que permite ofrecer información estudiada y estructurada. Permite seleccionar por niveles, con base a claves de acceso. Combina contenidos textuales con gráficos o fotografías. Por lo novedoso, propicia su uso frecuente. La información permanece disponible el tiempo que se desee.

Entre sus desventajas está que quien no tenga un ordenador no tiene acceso al sitio web. Si los contenidos no son actualizados con frecuencia, éstos pierden vigencia haciéndose obsoletos. Debe capacitarse al personal para que pueda utilizar el ordenador con eficiencia y eficacia.

2.4.5. El plan de comunicación interna

“Una estrategia de comunicación permite generar mecanismos adecuados para facilitar la comunicación tanto fuera como dentro de la empresa o industria, dichos mecanismos deben ser adecuados para facilitar la comunicación institucional que a la vez contribuye a fortalecer la credibilidad de la empresa y del producto o servicio que proporciona, en tal virtud, se considera que toda empresa debe desarrollar y sustentar sus políticas y acciones en un ambiente de comprensión y aceptación Pública, estas acciones deben formar, principalmente, niveles apropiados de credibilidad, capacidad de convencimiento y legitimidad con el propósito de obtener el respaldo, la confianza y el apoyo que requiere la ejecución de sus políticas y acciones”. (www.gerenteweb.com)

Para lograr un ambiente de comprensión y aceptación pública, los esfuerzos deben encaminarse a la consolidación de un modelo comunicacional que garantice el manejo adecuado y oportuno de la información, a través de una estrategia de comunicación que reconoce la importancia de la efectiva transmisión de información. Una buena estrategia de comunicación debe contar con políticas y un adecuado plan de comunicación.

La estrategia de comunicación persigue facilitar el desarrollo, traslado y aprovechamiento de la información, tanto interna como externa, haciendo pleno reconocimiento de la importancia o el papel que ésta juega para el cumplimiento de sus objetivos.

Previo a elaborar el plan de comunicación se deben fijar las políticas que regirán la comunicación de la institución, entre las que destacan: la transparencia de la información, pro actividad con las acciones, reserva en asuntos de alto impacto, observancia de las leyes vigentes, enfoque comunicacional dirigido a formar credibilidad, aprovechamiento de la tecnología instalada y asignación de recursos para llevar a cabo el plan de comunicación.

Habiendo definido la estrategia e identificado las políticas comunicacionales, es necesario asegurarse que las decisiones y acciones se desarrollen de manera coordinada, estableciendo clara y permanentemente la relaciones entre los objetivos, programas y actividades para el fiel cumplimiento del plan de comunicación.

Para que el plan de comunicación sea un éxito, debe conformarse un grupo donde estén representados todos los actores de la institución, estos delegados conforman un comité de información donde están constituidos todos los niveles jerárquicos de la estructura administrativa y su propósito fundamental es velar por la aplicación efectiva de las políticas de comunicación; además, deben mantener una observancia constante del entorno para ajustar las políticas, programas y acciones para darle fiel cumplimiento al plan comunicacional.

2.4.6. La ubicación del departamento de comunicación dentro de la empresa

La ubicación que ocupa el departamento de comunicación de una empresa, de acuerdo con el documento *Mesa redonda* (2001), depende de la importancia que ésta tiene dentro de la estructura organizacional; por tanto, cuando la comunicación no es indispensable en una institución, sólo tienen a un encargado de comunicación y éste regularmente está subordinado al departamento de recursos humanos y es una figura decorativa.

Las empresas que consideran que la comunicación es muy importante, tanto interna como externa, manejan ésta a través de una unidad de comunicación. Dependiendo del giro de la institución o de la importancia de la información que genera o de los servicios que presta, la comunicación es manejada por un departamento constituido por profesionales en esa especialidad.

Estructuralmente, un departamento de comunicación debe estar al mismo nivel de la alta gerencia de la institución, ya que es a quien sirve principalmente, no debe subordinarse a otra dependencia de la misma institución, pues la comunicación e información debe trasladarse en forma directa y efectiva entre la alta gerencia y los usuarios internos y externos de la misma.

Un departamento de comunicación es el enlace directo entre actores internos y externos y la administración; por consiguiente, es necesario que la comunicación de información fluya efectiva y rápidamente, esto sólo se logra a través de un departamento de comunicación profesionalmente establecido.

Respecto a la ubicación física, si es una institución que atiende usuarios externos constantemente, es necesario que esté en un lugar accesible, esto con la finalidad de atender con rapidez a los usuarios. Si la empresa no recibe visitantes con frecuencia, el departamento deberá estar ubicado cerca de los administradores de la institución, esto con la finalidad de optimizar la comunicación.

2.5. Aportación de las nuevas tecnologías a la comunicación (TIC's)

Hahn (1997) señala que a finales de la década de los años 60 (del siglo XX) el mundo del ciberespacio irrumpió en las sociedades de esa época y paulatinamente fue generando cambios que revolucionaron la manera de enfrentar la cotidianidad del ser humano; sin embargo, no es sino más de treinta años después cuando en verdad se sienten y se viven esos cambios. El periodismo es precisamente una de las profesiones que más se ha visto afectada, para bien, por la aparición del *World Wide Web* (www) – este tema es tratado ampliamente en el inciso 2.3–; el comunicador y el investigador ya no se pueden limitar a trabajar para su país sino para el mundo, que será quien juzgue su trabajo.

Esta relativa nueva oferta tecnológica trae consigo una evolución constante, cada vez los múltiples recursos que surgen sirven para mejorar el resultado final de informes, comunicados e investigaciones, o cualquier trabajo que conlleva comunicación o información escrita virtual.

Todas estas nuevas tecnologías no alteran el fondo de los conceptos básicos de la comunicación, a pesar de que el diseño, los contenidos, los géneros, los porcentajes temáticos y las secciones, los formatos, muchas de las rutinas de las redacciones se ven modificados por la aplicación de las nuevas tecnologías, la esencia de la comunicación es la misma.

2.6. Internet

Todos los seres humanos tienen necesidad de comunicarse; determinados principios pedagógicos afirman que es mediante este proceso como se llega a alcanzar nuevos espacios del desarrollo humano. Actualmente se vive en una sociedad donde las nuevas tecnologías de la información y la comunicación plantean la posibilidad de acceder a individuos y materiales que hace algunos años eran impensables.

De todas las nuevas tecnologías existentes, la Internet es la más importante; muchos otros avances tecnológicos –como las videoconferencias, foros de discusión, la digitalización y envío de imágenes, el IRC (*Internet Relay Chat*) conocido comúnmente como *chat*, a la acción de utilizarlo se le denomina chatear– no serían posibles si no existiera la Internet.

Toda empresa, industria o institución que quiere estar a la vanguardia, tanto en competitividad como en tecnología de punta, se ve obligada a implementar el uso de la Internet; ésta, entre tantas virtudes, le facilita llegar rápidamente a sus clientes, ya sea por medio de un correo electrónico o por una consulta directa en un sitio web; debe tomarse en consideración que, dependiendo de los productos y/o servicios que la institución proporcione, así será la dimensión y la veracidad de la información manejada a través de su sitio web.

“La Internet, algunas veces llamada simplemente "La Red", es un sistema mundial de redes de computadoras, un conjunto integrado por las diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual un usuario en cualquier computadora puede, en caso de contar con los permisos apropiados, ingresar a información de otra computadora y poder tener inclusive comunicación directa con otros usuarios en otras computadoras. Fue concebida por la agencia de nombre ARPA (*Advanced Research Projects Agency*) del gobierno de los Estados Unidos en el año de 1969 y se le conocía inicialmente como ARPANET. El propósito original fue crear una red que permitiera a los investigadores en un Campus poder comunicarse a través de los sistemas de cómputo con investigadores en otras Universidades. ARPANET tuvo un gran desarrollo en Estados Unidos, conectando gran cantidad de universidades y centros de investigación. A la red se unieron nodos de Europa y del resto del mundo, formando lo que se conoce como la gran telaraña mundial (*World Wide Web*). En 1990 ARPANET dejó de existir”. *Diccionario de Informática* (2002: p. 169)

A finales de 1989, el informático británico Timothy Berners-Lee desarrolla la *World Wide Web* para la Organización Europea para la Investigación Nuclear, más conocida como CERN. Su objetivo era crear una red que permitiera el intercambio de información entre los investigadores que participaban en proyectos vinculados a esta organización. El objetivo se logró utilizando archivos que contenían la información en forma de textos, gráficos, sonido y vídeos, además de vínculos con otros archivos. Este sistema de hipertexto fue el que propició el extraordinario desarrollo de Internet como medio a través del cual circula gran cantidad de información por la que se puede navegar utilizando los hipervínculos.

Internet es hoy día un medio de comunicación público, cooperativo y autosuficiente en términos económicos, accesible a cientos de millones de personas en el mundo entero. Físicamente, el Internet usa parte del total de recursos actualmente existentes en las redes de telecomunicaciones. Técnicamente, lo que distingue al Internet es el uso del protocolo de comunicación llamado TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*).

Para muchos usuarios del Internet, el correo electrónico (e-mail) ha reemplazado prácticamente al servicio postal para breves mensajes por escrito. El correo electrónico es la aplicación de mayor uso en la red. También se pueden realizar conversaciones "en vivo" con otros usuarios en otras localidades usando el IRC (*Internet Relay Chat*). Más recientemente, el *software* y *hardware* para telefonía en Internet permite conversaciones de voz en línea.

2.6.1. Web

De acuerdo al *Diccionario de Informática (2002) World Wide Web*, o simplemente web, es el universo de información accesible a través de Internet la que es una fuente inagotable del conocimiento humano. El componente más usado en el Internet es definitivamente el web. Su característica sobresaliente es el texto remarcado, un método para referencias cruzadas instantáneas.

En la mayoría de los sitios web, ciertas palabras aparecen en texto de otro color diferente al resto del documento. Por lo general, este texto es subrayado. Al seleccionar una palabra o frase, el usuario es transferido al sitio o página relacionada a esa frase. En algunas ocasiones hay botones, imágenes, o porciones de imágenes que pueden activarse mediante un *clic*. Si se mueve el apuntador o cursor sobre el contenido del documento y el apuntador cambia a un símbolo con una mano, eso indica que se puede realizar un *clic* para ser transferido a otro sitio.

Con el uso de la web se tiene acceso a millones de páginas de información. La exploración en la web se realiza por medio de un *software* especial denominado Browser o Explorador. La apariencia de un sitio web puede variar ligeramente dependiendo del explorador que use. Asimismo, las versiones más recientes disponen de una funcionalidad mucho mayor tal como animación, realidad virtual, sonido y música.

2.6.2. Página web

“Una página de Internet o página Web es un documento electrónico que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentra conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualesquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones y que cuente con los permisos apropiados para hacerlo”. *Diccionario de Informática (2002: p. 351)*

Una página web es la unidad básica del World Wide Web. Una página web tiene la característica peculiar de que el texto se combina con imágenes para hacer que el documento sea dinámico y permita que se puedan ejecutar diferentes acciones, una tras otra, a través de la selección de texto remarcado o de las imágenes, acción que nos puede conducir a otra sección dentro del documento, abrir otra página web, iniciar un mensaje de correo electrónico o transportarnos a otro sitio web, totalmente distinto, a través de sus hipervínculos.

Estos documentos pueden ser elaborados por los gobiernos, instituciones educativas, instituciones públicas o privadas, empresas o cualquier otro tipo de asociación, e individualmente por las propias personas.

2.6.3. Sitio web

“Es un conjunto de archivos electrónicos y páginas web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, generalmente denominada *homepage*, con un nombre de dominio y dirección en Internet específicos”. *Diccionario de Informática* (2002: p. 352)

Los sitios web son empleados por las instituciones públicas y privadas, organizaciones e individuos para comunicarse con el mundo entero. En el caso particular de las empresas, este mensaje está relacionado con la oferta de sus bienes y servicios a través de Internet, y en general para hacer eficientes sus funciones de mercadotecnia.

Un sitio web no necesariamente debe localizarse en el sistema de cómputo del negocio, empresa o entidad. Los documentos que integran el sitio web pueden ubicarse en un equipo en otra localidad, inclusive en otro país. El único requisito es que el equipo en el que residan los documentos esté conectado a la red mundial de Internet.

El equipo de cómputo o servidor web, como se le denomina técnicamente, puede contener más de un sitio web y atender concurrentemente a los visitantes de cada uno de los diferentes sitios.

Al igual que los edificios, oficinas y casas, los sitios web requieren de una dirección particular para que los usuarios puedan acceder a la información contenida en ellos. Estas direcciones, o URL's (por sus siglas en inglés: *Uniform Resource Locator*), aparecen cotidianamente en todos los medios de comunicación como son prensa escrita, radio, televisión, revistas, publicaciones técnicas y en la propia Internet a través de los motores de búsqueda (por su denominación en inglés: *Search Engines*). Los nombres de estos sitios web obedecen a un sistema mundial de nomenclatura y están regidos por el ICANN (*Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*).

Los sitios web pueden ser de diversos géneros, destacando los sitios de negocios, servicio, comercio electrónico en línea, imagen corporativa, entretenimiento y sitios informativos.

2.6.4. Portal

“Portal es un término, sinónimo de puente, para referirse a un Sitio Web que sirve o pretende servir como un sitio principal de partida para las gentes que se conectan al *World Wide Web*. Son sitios que los usuarios tienden a visitar como sitios ancla”. *Diccionario de Informática* (2002: p. 353)

Los portales tienen gran reconocimiento en Internet por el poder de influencia que tienen sobre grandes comunidades. La idea es emplear estos portales para localizar la información y los sitios que nos interesan y de ahí comenzar nuestra actividad en Internet. Un sitio web no recibe el rango de portal por tratarse de un sitio robusto, importante, o por contener información relevante. Un portal es más bien una plataforma de despegue para la navegación en la web.

2.6.5. Mercadotecnia

“La mercadotecnia es el proceso de planear y ejecutar la concepción, definición de precios, promoción y distribución de ideas, bienes, servicios, organizaciones y eventos para crear y mantener relaciones que permitan a los individuos y organizaciones cumplir sus objetivos”. Homs Quiroga (1991: p. 87)

La mayoría de la gente piensa que la mercadotecnia se limita a la publicidad o venta de bienes y/o servicios. Sin embargo, la publicidad y las ventas son tan sólo dos de las diversas actividades de la mercadotecnia.

En general, las actividades de la mercadotecnia son todas aquellas asociadas primeramente con la identificación de lo que los clientes desean y requieren, para luego satisfacer esas necesidades de una forma más eficaz que los competidores. Esto involucra llevar a cabo estudios de mercado con los clientes, analizar sus necesidades, y entonces tomar decisiones estratégicas acerca del diseño del producto, su precio, promoción y distribución.

2.6.6. Mercadotecnia en Internet

Según Homs Quiroga (1991), marketing en Internet es una variedad de la mercadotecnia que combina principios convencionales de marketing con las facilidades interactivas propias de la Internet. El propósito es comercializar productos y/o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. Los especialistas en mercadotecnia en Internet diseñan programas y campañas para atraer a clientes potenciales hacia el sitio web y convencerlos de registrar sus nombres o adquirir productos.

2.6.7. Hospedaje web

De acuerdo con el *Diccionario de Informática* (2002), hospedaje web es el servicio de almacenamiento, acceso y mantenimiento de los archivos que integran un sitio web. Más importante que el espacio en disco, provisto para estos archivos, es el acceso rápido a la Internet lo que adquiere mayor relevancia. Una empresa que pretenda hospedar su sitio web en sus propias instalaciones, requiere invertir una fuerte cantidad en recursos de equipos, sistemas y medios de comunicación generalmente caros.

Los servicios de hospedaje web permiten a las compañías compartir el costo de una conexión rápida a Internet. Cuando un sitio web llega a ser muy robusto, es muy probable que el servidor web, donde están instalados los archivos electrónicos que lo integran, sea dedicado única y exclusivamente a atender a este sitio. Este servicio se conoce como hospedaje web dedicado. En este caso, el equipo de cómputo –que funciona como servidor web– puede ser propiedad de la empresa que publica el sitio web o del propio proveedor de Internet.

2.6.8. Correo electrónico

“El correo electrónico —*e-mail, electronic mail*— es el intercambio de mensajes almacenados en computadora por medio de las telecomunicaciones. Los mensajes de correo electrónico se codifican por lo general en formato de texto ASCII (*American Standard Code for Information Interchange*).

Sin embargo, se pueden también enviar archivos en otros formatos, tales como imágenes gráficas y archivos de sonidos, los cuales son transferidos como archivos anexos en formato binario”. *Diccionario de Informática*. (2002: p. 13)

El correo electrónico representa una de las primeras aplicaciones de la Internet y sigue siendo la de mayor uso. Un alto porcentaje del tráfico total en la Internet se debe al correo electrónico. Éste también puede ser intercambiado entre usuarios de proveedores privados de servicios en línea, tales como *America On Line* y *Compuserve*, y aquellos conectados a través de otros medios diferentes al Internet, redes públicas y privadas.

El correo puede ser enviado tanto a individuos en lo particular como a listas de distribución. Una lista de distribución puede ser administrada usando *software* especializado (*e-reflector*). Algunas listas de correo permiten a uno subscribirse con tan sólo enviar una solicitud a su administrador. Una lista de correo que se administra automáticamente se le nombra servidor de listas (*list server*).

El *e-mail* es uno de los protocolos incluidos dentro del TCP/IP (*Transport Control Protocol/Internet Protocol*), protocolo que gobierna la operación de la Internet. Un protocolo comúnmente empleado para enviar correo electrónico es el SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*) y un protocolo muy popular para recibirlo es el POP3 (*Post Office Protocol 3*).

Tanto *Netscape* como *Microsoft* incluyen un *software* básico para administración de correo, junto con sus programas para navegación en la web.

2.6.9. Red

“En términos de tecnologías de información, una red es una serie de puntos o nodos interconectados por algún medio físico de comunicación. Las redes pueden interconectarse con otras redes y contener sub-redes”. *Diccionario de Informática* (2002: p. 274)

La topología más común, o configuración general de redes, incluye el bus, la estrella, y las topologías *Token Ring*. Las redes se pueden clasificar también en términos de la separación física entre nodos, como redes de área local (*LAN, Local Area Network*), redes de área metropolitana (*MAN, Metropolitan Area Network*), y redes de área amplia (*WAN, Wide Area Network*).

Una cierta clase de redes puede también ser clasificada por el tipo de tecnología de la transmisión de datos que se emplea. Por ejemplo, una red TCP/IP (*Transport Control Protocol/Internet Protocol*), o una red del tipo SNA (*Systems Network Architecture*); si transporta voz, datos, o ambas clases de señales; por quien puede utilizar la red (pública o privada); por la naturaleza de sus conexiones (conmutada, dedicada o no dedicada, o por conexión virtual); y por los tipos de conexiones físicas (por ejemplo, fibra óptica, cable coaxial, y par trenzado sin blindaje UTP).

Las grandes redes de telefonía y las redes que usan su infraestructura, tal como la Internet, disponen de acuerdos para compartir e intercambiar recursos con otras compañías para formar redes mucho más grandes.

2.6.10. Motor de búsqueda

“Es un conjunto de programas coordinados que se encargan de visitar cada uno de los sitios que integran la Web, empleando los propios hipervínculos contenidos en las páginas Web para buscar y leer otros sitios, crear un enorme índice de todas las páginas que han sido leídas, llamado comúnmente catálogo, para luego presentar direcciones en Internet como resultado de las peticiones de búsqueda solicitadas por las gentes que usan estos servicios de localización de páginas”. *Diccionario de Informática* (2002: p. 43)

2.6.11. Virus

“Un virus es un bloque de código de programación generalmente disfrazado como un documento, que causa un evento inesperado y por lo general indeseable al estar presente en un sistema de cómputo. Un virus se diseña con frecuencia para que se propague en forma automática hacia otros usuarios de cómputo. Los virus pueden ser transmitidos a través de documentos anexos en correo electrónico, como transferencias directas al bajar archivos de Internet, o al estar presentes en un disquete o un CD.

El transmisor de estos archivos infectados a menudo no tiene conocimiento del virus. Algunos virus manifiestan su presencia tan pronto como se ejecuta su código; otros permanecen latentes hasta que ciertas circunstancias hacen que su código sea ejecutado por el sistema de cómputo infectado. Algunos virus son inofensivos en su propósito y efecto, pero otros pueden ser enormemente dañinos, eliminando archivos o provocando que su disco, disquete o CD requiera ser formateado nuevamente”.
es.wikipedia.org

2.7. Intranet

La herramienta Intranet, de acuerdo a *Monografías.com* (www.monografias.com), permite a usuarios de una empresa trabajar de forma más eficiente facilitándoles el acceso a la información que precisan. A un nivel muy básico, una Intranet es el lugar común donde se puede poner toda la información que necesita cualquiera de sus empleados para llevar a cabo con éxito su labor diaria.

Con el apoyo de una red local, Intranet es un vehículo gracias al cual se reducen los tiempos de búsqueda de datos y se coordinan proyectos de trabajo ya que permite archivar el trabajo electrónicamente y volverlo a encontrar de manera muy rápida.

El propio servidor de red de la LAN puede ser el equipo encargado de manejar el tráfico de los datos en código HTML, depositados en su propio disco duro, para que mediante un navegador web todos los usuarios puedan acceder a la información organizada como si fuera un Internet interno.

Antes de plantearse el desarrollo de una Intranet, tanto si se trata de una gran empresa como si es un pequeño grupo de trabajo, debe tenerse claro un concepto fundamental, nunca debe tratarse como una plataforma de trabajo sino como una herramienta de trabajo.

Entre los múltiples beneficios que la Intranet proporciona, destacan principalmente:

Ahorro: menos empleo de documentos, formularios, manuales, notas internas, bases de datos y demás documentación que obliguen al uso de papel y a la utilización de impresoras para la distribución de la información diaria de la empresa. Esta infraestructura necesaria puede dejar paso a páginas de texto HTML, sonidos e, incluso, imágenes digitalizadas que tan sólo requieren un navegador para su consulta.

Calidad: Internet es la cantidad mientras que Intranet es la calidad. La red está cargada de información importante, pero el tiempo que se debe emplear para su localización es a menudo demasiado para ofrecer soluciones rápidas a las dificultades diarias. En Intranet el usuario encuentra todo lo que necesita ya que la información se encuentra mucho más organizada y seleccionada.

Comunicación: el sistema de mensajería implementado puede ofrecer comunicaciones internas y externas, en tiempo real y diferido, y completamente integradas.

Control: los datos importantes de la organización no estarán tan sólo en la mesa de un directivo o en la de un mando intermedio. Se sabrá en cada momento cómo se encuentra un proyecto ya que la información en una Intranet se modifica y consulta en tiempo real.

Colaboración: permiten aprovechar la experiencia intelectual individual de todos los empleados y tenerla disponible para su utilización global. Los usuarios pueden crear y manejar sus propios contenidos.

Efectividad: permite que no se dejen asuntos pendientes y que se acaben las excusas de falta de información para llevar a cabo un proyecto cualquiera. Además, cada departamento genera y mantiene su propia documentación así como los datos que le pertenecen.

Eficiencia: una Intranet elimina en porcentajes muy altos los métodos de trabajo tradicionales y, en ocasiones, poco eficientes como el teléfono, el fax o las pequeñas reuniones de pasillo.

Facilidad: con el simple requerimiento de saber manejar un navegador, cualquier usuario corporativo podrá trabajar con Intranet. Con algo más de conocimientos, no excesivos, podrá dotarla de toda su información y compartirla con el resto de los empleados de la organización.

Flexibilidad: el trazado de puesta en marcha de una Intranet puede comenzar con un nivel relativamente simple e incrementar las prestaciones según las necesidades y las posibilidades de la empresa. El adecuado mantenimiento y la actualización posterior juegan un papel fundamental en el buen desarrollo del proyecto que se verá culminado con la adaptación al nuevo medio de todos los usuarios que componen la compañía.

Rendimiento: todo el material que se puede tener de manera impresa en un catálogo, manual o libro, se puede implementar sin mucho esfuerzo en una Intranet.

Participación: un miembro cualquiera de la organización en la que se monta una Intranet aporta la información que ha conseguido y la pone a disposición de todos los demás, que a su vez la pueden mejorar o implementar sus propios datos.

Adicionalmente, dentro de las múltiples ventajas ofrecidas por la Intranet es que proporciona la facilidad de obtener información actualizada en tiempo real, lo cual es indispensable para la óptima toma de decisiones, ya que está disponible las 24 horas, los 365 días del año, permitiendo así acceder a la información que se necesita de acuerdo con su disponibilidad y poder así tomar decisiones bajo cualquier circunstancia y lugar.

Muchas organizaciones están explotando el uso del Intranet, principalmente en el campo de Recursos Humanos, que está transformando sus servicios y procesos tradicionales convirtiéndolos en servicios de autoconsulta, pudiendo así dedicarse a los servicios de mayor valor agregado a la organización y el personal.

Existen numerosos ejemplos de organizaciones con gran prestigio que han cometido errores muy significativos por precipitarse en la implantación de alta tecnología, sin evaluar convenientemente ventajas e inconvenientes que desconocían por completo. Esto es así porque la tecnología Intranet es aún reciente en ciertos aspectos, incluso revolucionaria, y en la mayoría de casos se plantean graves problemas en el análisis básico de la planificación del proyecto.

Para comenzar el desarrollo de una Intranet no es necesario pasar meses de análisis evaluando estrategias y realizando planteamientos. La manera más rápida de interpretar y comprender la implementación de una Intranet y todo lo que esto implica, se conoce experimentando y publicando junto con los futuros usuarios.

El secreto del éxito, cuando se desarrolla una Intranet, es marcarse metas realistas y no implementar opciones que puedan resultar improductivas. Una de las ventajas de una Intranet es su flexibilidad; si con el tiempo necesita más opciones, podrá implementarlas sin problema alguno.

Se debe tomar en cuenta que durante el proceso de desarrollo todo son beneficios, hasta el tiempo que parece perdido, se está ahorrando de cara al futuro. Es uno de los proyectos informáticos donde mejor se puede aprender de los errores y que se pueden remediar antes.

Es una buena estrategia publicar páginas de prueba para que los usuarios de Intranet puedan comenzar a utilizarlas. De forma constante debe vigilarse los archivos de acceso y comprobar quién mira qué páginas para estudiar cómo y para qué se utiliza la información. Haciendo esto se conocen mejor los métodos de trabajo de la organización y se puede modificar la estructura de la información para acelerar las búsquedas y pulir los problemas de diseño de la Intranet en el servidor.

En la mayoría de casos existen dos contratiempos fundamentales ante los cuales siempre se debe enfrentar un departamento de informática para que se acepte la viabilidad del proyecto de creación de una Intranet. El primero de ellos es la desinformación, por parte de los directivos de la empresa, de los beneficios que puede aportar esta nueva implementación a la organización. El segundo y tal vez el más típico: el problema económico.

El primero de los problemas a su vez lleva unido el segundo. La desinformación en este terreno hace que en ocasiones se piense que el desarrollo de una Intranet es un proyecto difícil y costoso. Nada más lejos de la realidad.

La Intranet es habitualmente una extensión de la red interna de una empresa, por lo cual la empresa que la desea implementar, se supone, dispone cuando menos de una LAN y que todos los miembros de la organización disfrutan de conexión a Internet.

Una Intranet puede llevarse a cabo con un bajo costo de implantación y de propiedad. En éste se incluye *software*, aplicaciones personalizadas, *hardware*, formación y asistencia. Para ello basta con aprovechar las inversiones en infraestructuras ya existentes, incluidas las inversiones en ordenadores de sobremesa, servidores, ordenadores centrales, bases de datos, aplicaciones y redes. No siempre se necesita el producto más oneroso, se necesita el producto que mejor se ciñe a las labores para las cuales se implementa una Intranet.

El ordenador cliente de una Intranet debe ser el ordenador de trabajo de cada uno de los usuarios de la organización; lo cual, en muchos de los casos, no agrega grandes costos al proyecto. En todo caso implica desembolso en *hardware* para los clientes.

Si es necesaria la actualización de alguno de los equipos debe tenerse cuidado, ya que el mayor gasto que conlleva la instalación de una Intranet viene dado, además de por el *software* de los usuarios, por las ampliaciones de los usuarios.

La implantación de aplicaciones multimedia en la Intranet puede crear algún inconveniente en el presupuesto. Esta elección marca las características de los equipos usuarios —procesadores, cámaras, altavoces, micrófonos, tarjetas de sonido, etc. — y el costo de las actualizaciones puede dispararse.

En último caso no se deben realizar grandes desembolsos con los usuarios. Estos equipos tan sólo precisan ejecutar el *software* de LAN y el navegador para el acceso a la información situada en el servidor.

Considerando que las Intranets se desarrollan por y para el usuario y que las necesidades de éste varían, existen diferentes servicios básicos que, como componentes muy elementales, toda Intranet debe implementar. Entre estos servicios destacan:

La mensajería y el correo electrónico: funcionan de igual manera como comunicaciones internas y externas, en tiempo real y diferido, integradas. Todas las empresas precisan de un canal de información que puede sustituir al teléfono y que posibilite la comunicación y, sobre todo, la colaboración.

Contenido e información compartida: la información de la empresa puede ser referenciada en página HTML que incluyan textos, hojas de cálculo, etc. Los hiperenlaces, multimedia y objetos incrustados permiten integrar y personalizar contenidos en línea, enriquecidos e interactivos que pueden ser consultados por toda la organización.

Acceso a aplicaciones: éste debe permitir, sencillamente y bajo sólo una interfaz, el acceso a bases de datos, información y aplicaciones ya existentes. Puede surtir de versiones actualizadas de *software* accesibles por parte de varios usuarios.

Administración: debe proporcionar una interfaz de administración común, sencilla y basada en HTML que permita gestionar con seguridad los servidores y recursos desde cualquier lugar de la Intranet.

Una página de Intranet que vaya a crearse es simplemente un documento creado en lenguaje HTML. Varias de estas páginas HTML vinculadas pueden formar un sitio Intranet. En ocasiones la avalancha de información crea un caos de estructura que hace muy difícil llegar a la información deseada.

El servidor debe gobernar todo el tráfico de datos. El programa servidor web es el que debe manejar las solicitudes y las transmisiones de datos de manera que cualquier computadora pueda utilizarlos en cualquier momento.

Cada departamento debe generar y mantener su propia documentación. Los documentos se indexan y organizan mientras se publican, y pueden administrarse desde el escritorio, dentro del departamento y de forma centralizada, en un mismo lugar, facilitando con ello la tarea de localización.

En la estructura debe facilitarse la búsqueda de cualquier información o recurso que se encuentre en la red. Los índices y jerarquías de exploración se deben crear y mantener con la mayor facilidad posible. Por eso el diseño debe ofrecer una interfaz de navegación similar a *Yahoo*, *Google*, por ejemplo.

La Intranet aporta un valor sin precedentes a la distribución de la información, a la automatización de los grupos de trabajo y el acceso a la información corporativa. Existen algunas desventajas como la facilidad de acceso a la información que permite la Intranet, ésta supone un aumento del riesgo de robo, pérdida o corrupción de la información que está disponible. Por eso es importante aplicar políticas de seguridad para que la información no esté a disposición de quien no deba conocerla.

Si la Intranet de una empresa carece de los controles de acceso adecuados, supone una invitación al borrado accidental o a la modificación de documentos; por lo cual la política de seguridad nunca debe dejarse de lado.

Es necesaria toda la seguridad que se pueda disponer. Debe decidirse quién tiene acceso a cada documento, cuándo y desde dónde. Debe considerarse la seguridad física de cada ordenador (claves, cerrojos, cerraduras cifradas, etcétera); después la seguridad electrónica, evitando poner los datos a disposición de personal no autorizado y protegiendo convenientemente las transmisiones.

Un cortafuegos es una estrategia de defensa ideal. Este sistema permite restringir y controlar el tráfico de datos de Intranet pudiendo anular la acción de los curiosos.

No debe olvidarse la encriptación, asegura los datos en las transmisiones que se realizan de equipo a equipo. Existe un sistema denominado PGP, de utilización libre, especial para este tipo de métodos de salvaguarda de datos.

La regla de oro es mantener actualizada la Intranet en cuestiones de seguridad. Esto es un tema complejo que cambia tan rápido como la propia tecnología informática. El futuro de Intranet es prometedor. Miles de compañías se encuentran en estos momentos investigando el fenómeno Intranet. Por otro lado, datos muy fiables revelan que el número de herramientas para desarrollo de las Intranets se cuadruplicará durante 2007, lo cual puede aportar una idea de la importancia del futuro de Intranet para la informática corporativa.

De manera más sofisticada una Intranet deberá permitir la conversación y el vídeo en tiempo real. Algunos ejemplos son las videoconferencias, las conversaciones en tiempo real, la telefonía por Internet o la multiconferencia.

Del mismo modo que ya es posible acceder a Internet a través del cable, en poco tiempo también será posible crear nuevas tecnologías multimedia de Intranets que podrán llegar hasta nosotros de este modo, ejemplo de ellos son los Network Computing, la televisión por cable que ya es una realidad.

La Intranet actual en muy poco tiempo deberá ampliar sus servicios y aplicaciones a la inmensa Internet, usando un medio que permita controlar el acceso para conceder privilegios a determinados usuarios exteriores seleccionados, sin necesidad de modificar contenidos o componentes de aplicaciones, y sin que ello suponga un riesgo importante para la adecuada seguridad de la Intranet.

2.8. Intranet: una herramienta de comunicación interna en la empresa

Una Intranet se puede considerar como una Internet interna diseñada para ser utilizada dentro de los límites de una compañía, universidad u organización. Lo que distingue a una intranet de la Internet libremente accesible, es que las intranets son privadas. Sin embargo, basta imaginar las funcionalidades de Internet al interior de la organización para entender todas las posibilidades que una intranet ofrece.

Hasta hace poco, las corporaciones dependían de sistemas de hardware y software propietarios de una empresa en particular para poner sus computadoras en red, un proceso costoso que consume mucho tiempo. Esto dificultaba más los procesos cuando las oficinas estaban esparcidas alrededor del mundo. Incluso, bajo las mejores condiciones, compartir información entre distintas plataformas de hardware, formatos de archivos y software, no es una tarea fácil. Al usar nuevas tecnologías de la Internet, las intranets resuelven este problema, simplificando la comunicación y colaboración interna. Sin embargo, no debe olvidarse que la tecnología es un medio, una herramienta para satisfacer las necesidades de una empresa. Para ello es imprescindible enfocar los esfuerzos en resolver los problemas que pueda tener la empresa y luego elegir la mejor tecnología en la cual apoyarse.

La información es almacenada en uno o más servidores de la compañía. Se accede a ellos usando un navegador web, como el Netscape Navigator o el Internet Explorer. Esta Internet propietaria en miniatura puede tener las mismas características que la Internet propiamente dicha, como páginas individuales, grupos de discusión y correo electrónico, pero está restringido a los empleados y contratistas de la compañía.

Sencilla y de fácil manejo para el usuario: para los empleados que ya están familiarizados con la navegación en la Internet, aprender a navegar la intranet de la compañía requiere poca preparación. Aunque resulta útil tener una Intranet conectada a la Internet, ciertamente no es esencial. Incluso, si se conectan externamente, las compañías restringen el acceso de su Intranet desde la Internet al construir un cortafuego. Con tanta información corporativa disponible en los servidores internos, la seguridad sigue siendo la prioridad más importante.

La Intranet al final se convierte en un lugar de consulta y trabajo diario al cual acudir para comprobar un presupuesto anual, compartir información y noticias, acceder a bases de datos, propuestas a clientes, revisar un manual de prestaciones, reservar la sala de conferencias, tomar vacaciones, consultar el último informe, acceder al correo electrónico desde fuera de la oficina, etc. Esta información puede estar disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana para cualquiera que tenga acceso, ya sea estando de viaje, trabajando en casa o en una oficina remota.

Ahorro de tiempo y dinero: los beneficios e implicaciones de una Intranet pueden ser enormes. Por ejemplo, muchas compañías invierten una gran suma distribuyendo documentos impresos a sus empleados, como cartas informativas o manuales. Al poner estos documentos disponibles electrónicamente, los gastos pueden reducirse dramáticamente, al no realizar tanto gasto en papel.

Más allá de la última instancia, el compartir documentos electrónicos promueve nuevas formas de colaboración y simplifica la comunicación interna. Ya no es necesario reunir a todos en una sala para discutir un proyecto. Maquetas preliminares, diseños e información pueden ser compartidos en línea, a través de una junta virtual, donde cada participante puede estar en su propio escritorio, viendo un documento y discutiéndolo por teléfono o con telefonía en línea. Equipos de personas alrededor del mundo pueden trabajar juntos sin tener que invertir un centavo en gastos de viaje. De esta forma también se promueve la participación, y muchos empleados encuentran la Intranet como un canal adecuado para dar a conocer ideas que quizás de otra forma no se hubieran canalizado.

En la era del conocimiento y de las nuevas tecnologías, una Intranet puede ser de gran ayuda en la creación de valor, ya que actualmente las empresas que generan conocimiento y se preocupan de gestionarlo son capaces de generar eficiencias de gran escala.

La Intranet de una empresa debe tener siempre como objetivo apoyar la vida diaria del trabajador. No se puede olvidar el factor humano; por lo que el mismo trabajador, y todo integrante de la empresa, deberá conocer todos y cada uno de los procesos internos de la misma.

3. Marco metodológico

3.1. Tipo de investigación

La metodología utilizada para realizar esta investigación fue de campo, que responde a un tipo de diseño que, según Sabino (2005), se basa en estimaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en la que se han conseguido los datos.

3.2. Objetivos

3.2.1. General

Describir el uso de Intranet como herramienta de comunicación e información interna en el Banco de Guatemala.

3.2.2. Específicos

3.2.2.1. Investigar cuáles son los usos de la Intranet dentro del Banco de Guatemala.

3.2.2.2. Enumerar las ventajas y desventajas de la Intranet dentro del Banco de Guatemala.

3.2.2.3 Describir la importancia de la Intranet dentro del Banco de Guatemala.

3.3. Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta y la revisión de material bibliográfico.

3.4. Instrumentos

Se emplearon cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, así como fichas bibliográficas y de resumen.

3.5. Universo o población

El universo que comprende el trabajo es de 679 empleados con los que cuenta el Banco de Guatemala.

3.6. Muestra

Se considera una muestra efectiva el 10% del universo.

3.7. Procedimiento

- Obtención de datos en material de apoyo bibliográfico y en la institución estudiada.

- Utilización de la técnica de la encuesta y la revisión de material bibliográfico.
- Empleo de cuestionarios como instrumentos de recolección de datos por medio de Intranet y de manera personalizada.

4. Análisis y descripción de resultados

4.1. La Intranet en el Banco de Guatemala

La Intranet en el Banco de Guatemala surge como una necesidad: la institución se mantiene a la expectativa de nuevas corrientes económicas, administrativas, jurídicas, etc., y por qué no decirlo: también tecnológicas. Derivado de ello, un banco central de un país en desarrollo se ve obligado a adoptar las medidas tendentes a la competitividad y vanguardia, de tal manera que debe estar a tono con los bancos centrales, incluso, con los más desarrollados tecnológicamente. Como consecuencia de ello es como se implementa la herramienta de Intranet en la institución, lo cual conlleva a hacer una institución más competitiva, incluso con menos recurso humano que hace una década y con mejores resultados cada día.

La Intranet del Banco es altamente eficaz y coadyuva a que los resultados de su quehacer institucional sean más, mejores, efectivos y oportunos cada día. De esa cuenta, el sitio de Intranet cuenta con diversidad de opciones para que los empleados de los diversos departamentos de la Estructura Administrativa de la Banca Central de Guatemala puedan desarrollar de manera óptima sus responsabilidades laborales.

Entre las opciones más importantes que presenta el sitio de Intranet se destacan el vínculo que todos los usuarios de Intranet tienen con el sitio de Internet del Banco, el cual lleva directamente al homepage del sitio web, en el que se puede visualizar cualquier tipo de información económica-financiera, la cual es muy completa y supera por mucho a la información que brindan los bancos centrales del área; ésta es actualizada con la frecuencia que sea necesario hacerlo.

A la información económica-financiera se le dedica especial atención por la importancia que ésta tiene para analizar la situación económica del país, ya que es una herramienta indispensable para que los analistas económicos, que laboran tanto en el Banco Central como en cualquier otra institución que vigila el comportamiento de las principales variables macroeconómicas, tengan los suficientes elementos para realizar análisis, proyecciones y estudios en general (Anexo 2).

Respecto a los ítems que aparecen directamente en el sitio de Intranet, en su *Homepage* aparece una gama de opciones por las que se puede optar; éstas pueden ser útiles para el desarrollo de las labores diarias o para consultar información de carácter institucional o personal (Anexo 3).

Como se señaló, la opción más importante es la información económica, a la cual se puede acceder a través del vínculo directo al sitio de Internet. Es importante señalar que no es necesario que todos los trabajadores tengan instalado Internet en su computadora personal, basta con tener el vínculo disponible en Intranet para navegar en el bagaje de información económica que produce la Banca Central.

Sin embargo, la Intranet cuenta con sitios interactivos entre los que destacan la información que presenta el Departamento de Recursos Humanos que viene ligada a cada trabajador, quien puede ingresar a cualquier tipo de información, institucional o personal con sólo introducir su clave de acceso (Anexo 4).

Otro de los sitios utilizados con frecuencia es la consulta en línea a la Biblioteca Central del Banco de Guatemala, la cual es una de las más completas del país, que cuenta con bibliografía de todo tipo, haciendo énfasis en la ciencia económica. Al 15 de octubre de 2005, el Banco cuenta con una red nacional de bibliotecas que suman 61 en total y las cuales están abiertas al público en varios municipios del interior del país. Al ingresar al sitio de biblioteca se puede consultar cibernéticamente si existe determinado libro, autor o materia, todo esto sin abandonar el puesto de trabajo, lo cual redundaría en aprovechamiento de tiempo (Anexo 5).

El Departamento de Informática de la institución también tiene su sitio web, éste es de mucha utilidad pues mantiene informados y actualizados a los trabajadores sobre conceptos informáticos para realizar las labores con mayor efectividad, así como también informa acerca de nuevos virus y las precauciones que deben adoptarse para evitarlos; además, presenta artículos con información relacionada con la informática en el ámbito mundial (Anexo 6).

La guía telefónica interna también es una de las opciones más utilizadas pues facilita la comunicación telefónica interna, en ésta se puede buscar al trabajador por su nombre, por el departamento o sección donde labora o por medio del número de extensión telefónica se puede determinar en qué sección trabaja. Su utilidad radica en que evita la búsqueda en la guía telefónica interna tradicional (Anexo 7).

Otra de las opciones disponibles en Intranet es el boletín informativo “Panorama Noticioso”, el cual es un resumen noticioso diario que es consultado por la mayoría de trabajadores del Banco; la función de éste es mantener informadas, principalmente, a las autoridades de la institución, así como a todo el grupo laboral, acerca de las principales noticias económico-financieras –que publican los diversos medios de comunicación– que tengan relación directa o indirectamente con la Banca Central.

Este servicio disponible en Intranet redundaría, de manera secundaria, en el aprovechamiento del tiempo laboral, pues el trabajador se informa sin necesidad de leer los periódicos que en un alto porcentaje están acompañados de publicidad excesiva (Anexo 8).

La información de las Estadísticas Económicas es una herramienta indispensable para los departamentos del área económica de la institución. Esta información también está disponible en el sitio web; sin embargo, en Intranet se encuentra de manera más directa, en esta opción se puede encontrar la información relacionada con el comercio exterior o la balanza cambiaria del país, ya sean datos históricos o del año en curso, la cual sirve para elaborar diversos reportes con proyecciones o estimaciones de estos rubros tan importantes para la evaluación macroeconómica del país (Anexo 9).

Otra de las opciones útiles que presenta el sitio es la información financiera internacional, por medio de la cual se pueden visualizar datos relacionados con el tipo de cambio, Reservas Monetarias Netas, series históricas de tipo de cambio de las principales monedas del mundo. Todos estos datos coadyuvan a la realización de las labores diarias de muchos trabajadores, pues son herramientas susceptibles de análisis y estimación (Anexo 10).

4.2. Información de Internet disponible en Intranet

Adicional a la información disponible en el sitio de Intranet, también se tiene acceso directo a la información económica y financiera que producen y compilan los diferentes departamentos del Banco de Guatemala. Esta información se encuentra disponible en un icono que, por medio de un *click*, es utilizada por los trabajadores para realizar gran parte de sus labores diarias. Además, para reflejar la importancia de la Intranet y la cantidad de información que se encuentra disponible en ésta, a continuación se listan temas relacionados con el Banco de Guatemala como institución:

- ¿Qué es el Banco de Guatemala?
- Reseña histórica
- Banco de Guatemala, proceso de construcción del edificio
- Los murales del Banco de Guatemala
- Cronología de autoridades superiores del Banco de Guatemala: Presidentes, Vicepresidentes y gerentes generales
- Descripción de la estructura administrativa del Banco de Guatemala
- Misión del Banco de Guatemala
- Objetivo fundamental del Banco de Guatemala
- Funciones del Banco de Guatemala
- Autoridades del Banco de Guatemala
- Estructura organizacional
- Organigrama completo
- Organigrama autoridades y funcionarios superiores

También está disponible información y temas relacionados con la política monetaria cambiaria y crediticia:

Propuesta, así como diferentes informes y evaluaciones de la política monetaria, cambiaria y crediticia

Transparencia institucional: fundamental para la credibilidad del Banco Central, que su vez muestra información tal como:

- Estados Financieros Auditados
- Rendición de Cuentas
- Avances en el mejoramiento del proceso estadístico
- Resumen de los argumentos de Junta Monetaria
- Informes del Presidente del Banco de Guatemala ante el Congreso
- Memorias de Labores

- Reservas Monetarias Internacionales
- Estudio de la Economía Nacional
- Comité de Ejecución
- Balance General

Uno de los principales productos del Banco de Guatemala es la información económica y financiera, dentro de ésta destaca principalmente:

- Tipo de cambio
- Indicadores económicos a corto plazo
- Indicadores de precios
- Inflación acumulada
- Ritmo inflacionario
- Indicadores monetarios y crediticios
- Tasa de variación acumulada del medio circulante en moneda nacional
- Tasa de variación interanual del medio circulante en moneda nacional
- Medio circulante en moneda extranjera
- Variación interanual de los medios de pago en moneda nacional
- Medios de pago totales (M/N + M/E)
- Medios de pago en moneda nacional
- Medios de pago en moneda extranjera
- Activos internos netos y activos externos netos del Banco de Guatemala
- Emisión monetaria
- Emisión monetaria, variación interanual
- Base monetaria amplia, variación acumulada
- Base monetaria amplia, variación interanual
- Posición neta del Banco de Guatemala con el sector público
- Crédito al sector privado Total (M/N + M/E), variación interanual
- Crédito al sector privado en moneda nacional, variación interanual
- Crédito al sector privado en moneda extranjera, variación interanual
- Tasas de interés promedio ponderado, préstamos nuevos en moneda nacional
- Tasas de interés promedio ponderado, préstamos nuevos en moneda extranjera
- Tasas de interés promedio ponderado activa y pasiva en moneda nacional
- Tasas de interés promedio ponderado activa y pasiva en moneda extranjera
- Tasas de interés de reportos en moneda nacional
- Liquidez del sistema bancario
- Posición promedio de encaje en moneda nacional
- Posición diaria de encaje en moneda nacional
- Posición promedio de encaje en moneda extranjera
- Posición diaria de encaje en moneda extranjera
- Indicadores e información cambiaria
- Tipo de cambio del mercado institucional
- Información sobre el mercado institucional
- Disponibilidad de divisas

- Reservas monetarias internacionales
- Balanza cambiaria
- Precios internacionales de algunos de los principales productos de exportación
- Panorama monetario
- Panorama monetario tipo base monetaria (2007)
- Panorama monetario tipo base monetaria amplia (2007)
- Panorama monetario tipo base monetaria (última semana)
- Panorama monetario tipo base monetaria amplia (última semana)
- Panorama monetario tipo emisión (2007)
- Panorama monetario tipo emisión (última semana)
- Ingreso y egreso de divisas
- Oferta y demanda del mercado institucional de divisas
- Ingreso de divisas por exportaciones
- Ingresos y egresos de divisas
- Oferta y demanda de divisas del mercado institucional, comportamiento semanal
- Ingreso de divisas por exportaciones, comportamiento semanal

En cuanto a la información relacionada con las estadísticas económicas se encuentra disponible la información siguiente:

- Inflación
- Índice de Precios al Consumidor
- Base marzo-abril de 1983=100.0
- Base diciembre de 2000=100.0
- Series de inflación
- Índice de Precios al Consumidor subyacente
- Cuentas Nacionales
- Producto Interno Bruto
- Producto Interno Bruto (tasa de variación)
- Gastos dedicados al producto nacional bruto
- Producto Interno Bruto por ramas de la actividad
- Cuentas de producción de algunas ramas de la actividad
- Inversión Geográfica Bruta
- Estadísticas de Guatemala con el sector externo
- Comercio exterior
- Año vigente
- Sistema Arancelario Centroamericano por código de partida arancelaria y su descripción, cuarta enmienda
- Comercio exterior de Guatemala por producto, años 2002-2007; y por capítulo del SAC, años 2002-2007
- Comercio exterior de Guatemala por país, según producto
- Principales estadísticas de comercio exterior (informe resumido)
- Comercio exterior de Guatemala por inciso arancelario del SAC (a 8 dígitos)
- Comercio general
- Comercio de territorio aduanero

- Comercio amparado por el Decreto 29-89 del Congreso de la República
- Comercio de zonas francas
- Comercio exterior, años anteriores
- Sistema Arancelario Centroamericano por código de partida arancelaria y su descripción, tercera enmienda
- Principales Estadísticas de Comercio Exterior (informe resumido)
- Exportaciones FOB por producto y trimestre
- Comercio exterior de Guatemala por inciso arancelario del SAC (a 8 dígitos) a años 2002-2006
- Comercio exterior de Guatemala por país, según producto
- Balanza cambiaria
- Principales estadísticas cambiarias mensuales
- Balanza cambiaria
- Balanza cambiaria trimestral
- Oferta y demanda de divisas de Centroamérica
- Ingreso de divisas por exportaciones
- Ingreso de divisas por exportaciones a Centroamérica
- Ingreso mensual de divisas por exportaciones, 2002-2007
- Ingresos de divisas por exportaciones, comportamiento 2005-2007
- Egresos de divisas por importaciones, comportamiento 2005-2007
- Estadísticas de balanza cambiaria anuales
- Balanza cambiaria anual 1993-2006
- Balanza cambiaria anual 1993-2006 por meses
- Encuesta de Expectativas de Inflación (EEI)
- Ingreso de divisas por remesas familiares

El apartado de las Operaciones de Mercado Abierto dispone de información de este tipo:

- Movimientos diarios de captaciones y pagos de depósitos a plazo del Banco de Guatemala
- Tasas vigentes en operaciones de captación - Banco de Guatemala
- Convocatoria a licitación:
 - En quetzales
 - En dólares
- Resultados de licitación y otras captaciones:
 - En quetzales
 - En dólares

Los indicadores macroeconómicos mensuales 2007, utilizados por analistas internos del Banco de Guatemala y por analistas externos, se listan a continuación:

- Inflación, total o subyacente
- Reservas Monetarias Internacionales netas
- Emisión monetaria
- Posición neta del Banco de Guatemala con el sector público
- Reservas bancarias

- Crédito bancario
- Base monetaria
- Numerario en circulación
- Medio circulante
- Balanza cambiaria: ingresos
- Balanza cambiaria: egresos
- Índice Mensual de la Actividad Económica (IMAE)
- Gobierno central. Ingresos: totales, tributarios, no tributarios, de capital, donaciones
- Gobierno central. Gastos: totales, de funcionamiento, de capital
- Gobierno central. Resultado presupuestal
- Saldo de la deuda pública interna
- Saldo de la deuda pública externa: total, del Banco de Guatemala, del Gobierno Central, del resto del sector público
- Depósitos en los bancos: total, monetarios en moneda nacional, monetarios en moneda extranjera, cuasidinero en moneda nacional, cuasidinero en moneda extranjera
- Medios de pago: total, en moneda nacional, en moneda extranjera
- Encaje bancario: en moneda nacional, en moneda extranjera
- Operaciones de mercado abierto: moneda nacional, moneda extranjera
- Tasas de interés en moneda nacional y moneda extranjera
- Tipo de cambio: de compra, de venta, de compra último día del mes, de venta último día del mes

También se encuentra disponible una serie histórica de los principales indicadores macroeconómicos de 1980 a 2007, tales como:

- Inflación
- Tasa de interés: en moneda nacional, en moneda extranjera
- Tipo de cambio
- Reservas Monetarias Internacionales netas
- Emisión monetaria
- Activos internos netos del Banco de Guatemala. Principales cuentas
- Crédito bancario
- Base monetaria
- Depósitos en bancos
- Agregados monetarios
- Balanza cambiaria. Ingresos
- Balanza cambiaria. Egresos
- Saldo de la balanza comercial
- Balanza comercial. Exportaciones
- Balanza comercial. Importaciones
- Deuda pública externa
- Deuda pública interna
- Gobierno central. Ingresos
- Gobierno central. Gastos
- Gobierno central. Resultado presupuestal

- Producto Interno Bruto

El sitio también incluye las principales variables sujetas a seguimiento según política monetaria, cambiaria y crediticia, aprobada por la Junta Monetaria, siendo éstas:

- Meta de política y variables indicativas
- Principales cuentas del Banco de Guatemala
- Principales agregados monetarios
- Otras variables
- Situación financiera del gobierno central
- Deuda pública
- Actividad económica
- Reservas Monetarias Internacionales
- Política de inversiones
- Publicaciones
- Movimiento diario de las Reservas Monetarias Internacionales

El módulo de información estadística económica-financiera es utilizado principalmente por analistas externos y cuenta con los temas:

- Moneda y banca
- Finanzas públicas
- Balanza de pagos
- Cuentas nacionales
- Precios
- Empleos y salarios
- Análisis bancario y financiero

Para mantener bajo el indicador de la inflación el Banco de Guatemala recurre a las operaciones de estabilización monetaria y reportos, en este espacio publica las tasas de interés vigentes.

La economía nacional se ha diversificado considerablemente, por ello el Banco de Guatemala diseño un nuevo Sistema de Cuentas Nacionales 1993, SCN93, (año base 2001). Esta información es consultada y utilizada por medio de Intranet y contiene fundamentalmente:

- Presentación
- Producto Interno Bruto (PIB), base 2001 y base 1958, años: 1990 - 2007 (tasa de variación)
- Aspectos metodológicos
- Cuadros estadísticos

También existen en formato digital las principales leyes bancarias y financieras:

- Ley Orgánica del Banco de Guatemala
- Ley Monetaria
- Ley de Supervisión Financiera
- Ley de Bancos y Grupos Financieros
- Ley de Sociedades Financieras Privadas
- Ley de Especies Monetarias Conmemorativas
- Ley de Libre Negociación de Divisas
- Ley contra Lavado de Dinero u otros Activos

El Banco de Guatemala elabora periódicamente diversas publicaciones impresas con fines informativos y educativos, tales publicaciones se encuentran disponibles en el sitio en formato digital:

- El seguro de depósitos como parte de la red de seguridad del sistema financiero. Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA)
- Libritos del Banguat:
 - ¿Qué es el dinero?
 - ¿Qué son los bancos?
 - ¿Qué es un banco central?
 - ¿Qué es la inflación?
- Libros de formación económica:
 - El Banco de Guatemala y su política monetaria
 - Conozcamos el dinero
 - Sistema de pagos y remesas familiares
- Avances en el proceso de mejoramiento estadístico
- Publicaciones periódicas
- Boletín estadístico
- Notas monetarias
- Revista Banca Central
- Memoria de labores
- Estudio de la Economía Nacional

Por medio de Intranet se puede acceder a información general que se da a conocer a los medios de comunicación, así como a diversos documentos de investigación, disponibles para el público:

- Procesos de intervención administrativa de bancos, adelantos y líneas de crédito contingentes, 1998 - 2007
- Presentaciones del Banco de Guatemala
- Encuesta de Expectativas de Inflación (EEI)
- Proceso de suspensión de operaciones del Banco de Comercio S. A.
- Procesos derivados de la suspensión de operaciones del Banco de Comercio, S. A.
- Proceso de suspensión de operaciones del Banco del Café, S. A.

- Procesos derivados de la suspensión de operaciones del Banco del Café, S. A.
- Convocatoria del Premio “Doctor Manuel Noriega Morales” 2007-2008
- Boletines de prensa
- Conferencias de prensa
- Temas de actualidad
- Archivo histórico de noticias
- Archivo histórico de temas de interés
- Archivo histórico de boletines de prensa

Otro de los productos de reciente inclusión en el sitio es el nuevo Sistema de pagos, en este módulo se puede acceder a la información relativa al tema donde se incluye:

- Noticias
- Reglamentación
- Resoluciones de Junta Monetaria
- Resoluciones de Gerencia General del Banco de Guatemala

Además, existen varios manuales que explican cómo funciona el modulo del Sistema de pagos:

- Guía del usuario participante del módulo PACS-LBTR
- Guía del usuario participante (PS-SETS) LBTR
- Manual de normas y procedimientos que deben observar las entidades públicas participantes en el sistema LBTR
- Manual de normas y procedimientos que deben observar los bancos, sociedades financieras e instituciones del sector privado participantes en el sistema LBTR
- Documentos varios: informes de actividades relacionadas con el sistema LBTR. Proyecto de modernización del sistema de pagos (marzo 2006)
- Modernización del Sistema de pagos: presentación para el sistema financiero nacional (diciembre 2004)
- El Sistema de pagos en Guatemala: evaluación y propuesta de modernización del Sistema de pagos (octubre 2004)
- Sistema de compensación y liquidación de pagos y valores en Guatemala (junio 2004)

En el sitio también existe información relacionada con monedas y billetes, tanto conmemorativas como de curso legal:

- Moneda conmemorativa de la V Serie Iberoamericana con el tema "Náutica"
- Billetes y monedas de actual circulación
- Seguridad en los billetes
- Reseña histórica de la moneda de Guatemala
- La legislación sobre billetes y monedas
- Monedas y medallas conmemorativas

El 11 de julio de 2006 empezó a funcionar el Museo Numismático del Banco de Guatemala que expone la historia de la evolución de la moneda nacional. El acceso es gratuito y también está disponible una serie de fotografías, a manera de visita virtual, que puede ser visualizada por cualquier internauta.

El Banco posee una red de 63 bibliotecas a nivel nacional y en el sitio de Intranet se encuentra toda la información relativa a esta red nacional de bibliotecas, entre la que destaca la información general, objetivo, colecciones, servicios, red de bibliotecas en todo el país, consulta en línea de sus colecciones bibliográficas.

El Banco de Guatemala también es conocido en el ámbito nacional como el Banco de la Cultura, esto porque apoya el arte nacional. Derivado de ello, cuenta con una amplia colección pictórica de artistas nacionales, las que pueden observarse en formato digital ingresando al sitio en el espacio exclusivo de la Pinacoteca.

El sitio cuenta además con enlaces de interés para que el usuario pueda acceder a ellos sin dificultad, los enlaces disponibles son:

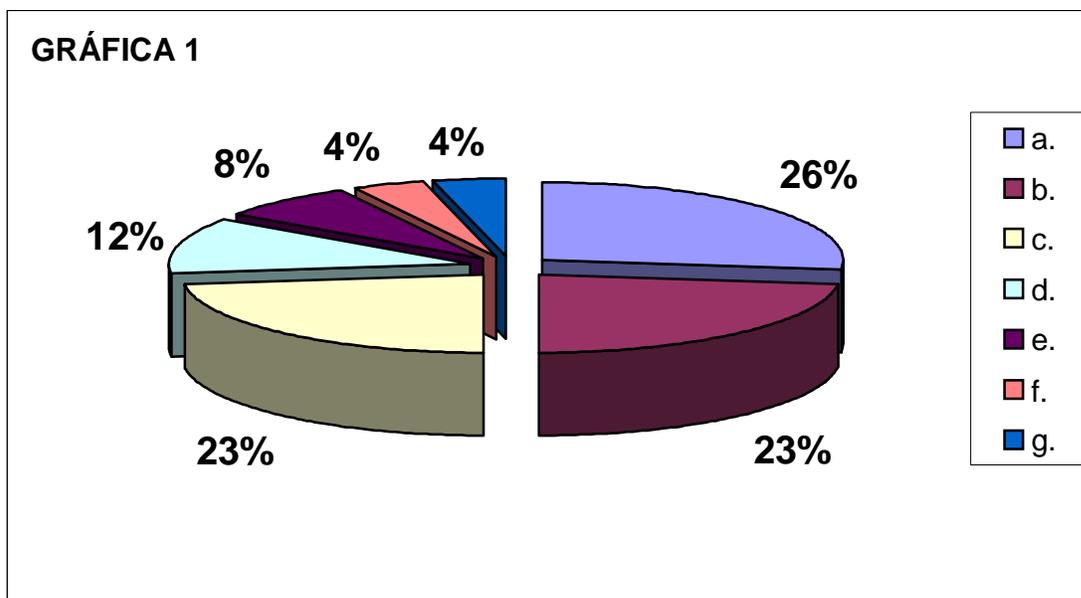
- Bancos nacionales
- Entidades de gobierno
- Entidades financieras y económicas
- Bancos centrales
- Organismos internacionales
- Diccionarios económicos en línea
- Enlaces de interés en Guatemala
- Otros enlaces

La consulta y uso de la información que se publica en el sitio del Banco de Guatemala no están restringidos al público, la información disponible es para que cualquier persona pueda ser buen uso de ella. No solicita ningún tipo de información a sus visitantes en línea, ni guarda información de seguimiento de las páginas visitadas. Es libre la reproducción de los artículos, gráficas y cifras que figuran en el sitio web, siempre y cuando se mencione al Banco de Guatemala como la fuente.

Derivado de lo importante que se considera la herramienta de Intranet dentro de la institución se evaluó al 10% de la población laboral, con la finalidad de conocer su opinión respecto de la herramienta en mención, los resultados de la misma se trasladan a continuación:

4.3. GRÁFICAS

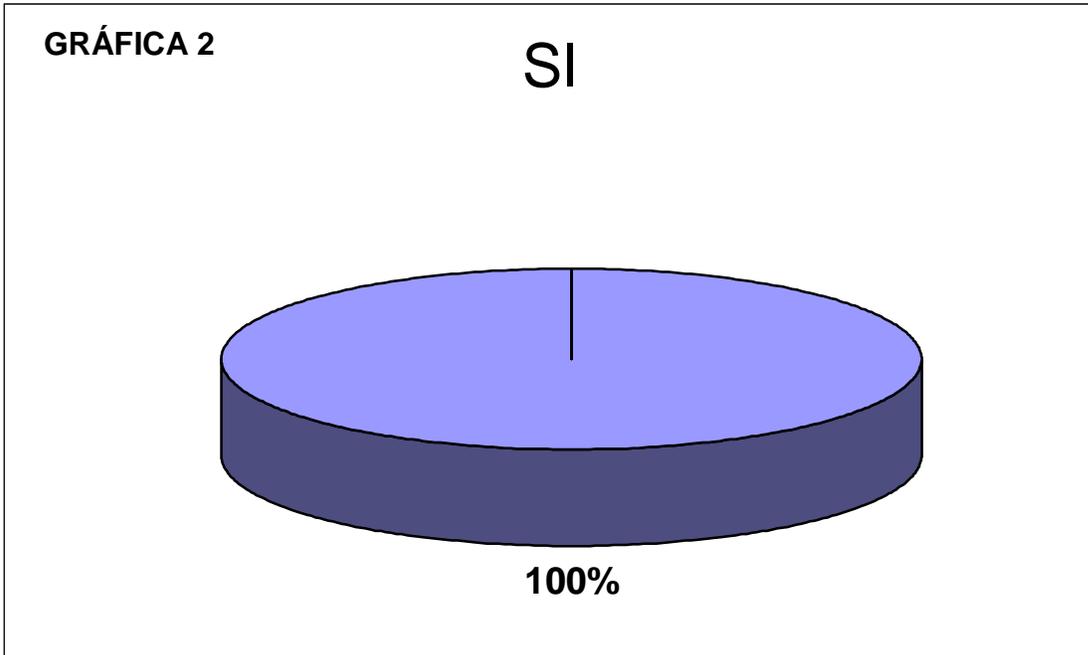
1. ¿Considera que la herramienta de Intranet es indispensable en su institución?



La utilización de la herramienta dentro de la institución evaluada fue catalogada como indispensable por el 96% de los encuestados, dicho porcentaje se compone de las respuestas siguientes:

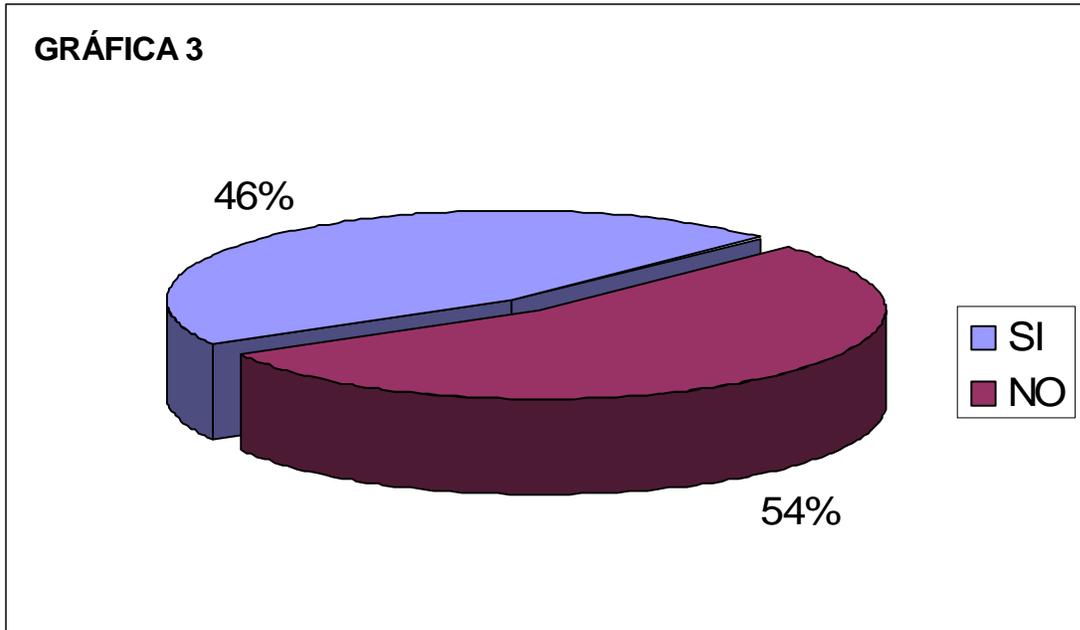
- Información económica actualizada
- Contribuye con el desarrollo de las labores.
- Facilita la comunicación interna.
- Contiene información institucional importante.
- Permite realizar operaciones administrativas sin salir de la oficina.
- Como Banco Central es indispensable contar con la herramienta de Intranet.
- Es de fácil acceso.

2. ¿Considera que la información que se maneja a través de Intranet es importante para usted como trabajador?



La respuesta a la pregunta No. 2 de la encuesta refleja, sin lugar a dudas, la importancia que tiene la herramienta dentro de las institución, pues el total de los encuestados afirmó que toda la información contenida en Intranet es importante para el conglomerado laboral, ya sea ésta institucional o personal; lo importante es que contribuye a la realización de labores y conlleva a que los trabajadores estén siempre informados y actualizados.

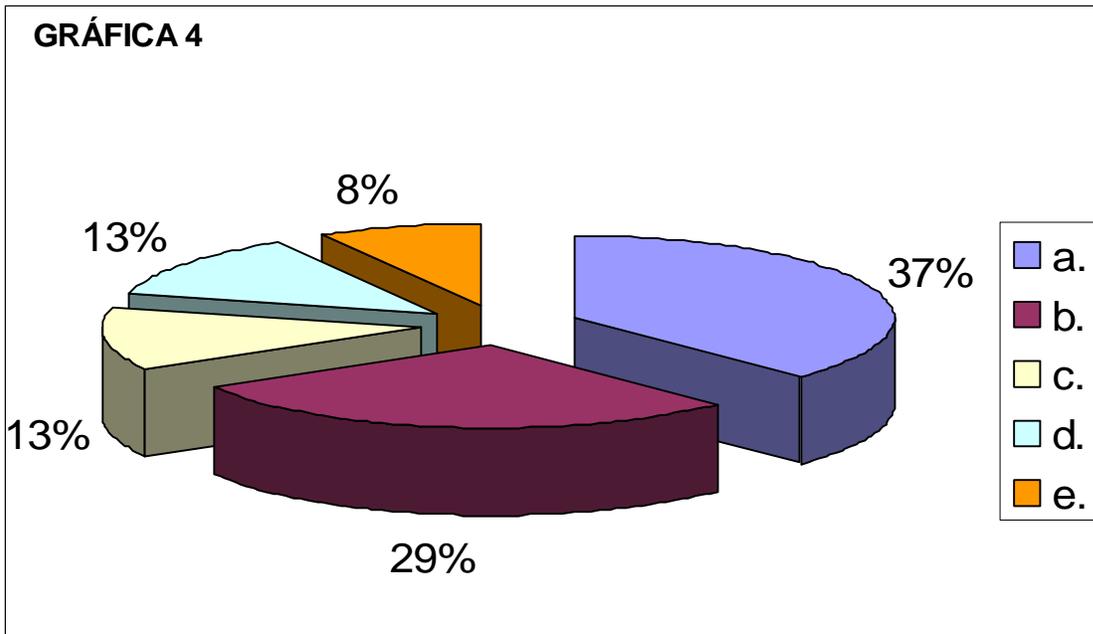
3. ¿Considera que es apropiado que su información personal se encuentre en Intranet?



La gráfica No. 3 revela que la mayoría de encuestados no está de acuerdo con que la información personal esté en Intranet, pues opinan que por seguridad debiera estar disponible sólo para el Departamento de Recursos Humanos. Sin embargo, el 46% indicó que sí estaba de acuerdo en que dicha información aparezca, pues aducen que la Intranet es segura y de fácil acceso.

4. ¿Es la Intranet una buena herramienta de comunicación e información interna?

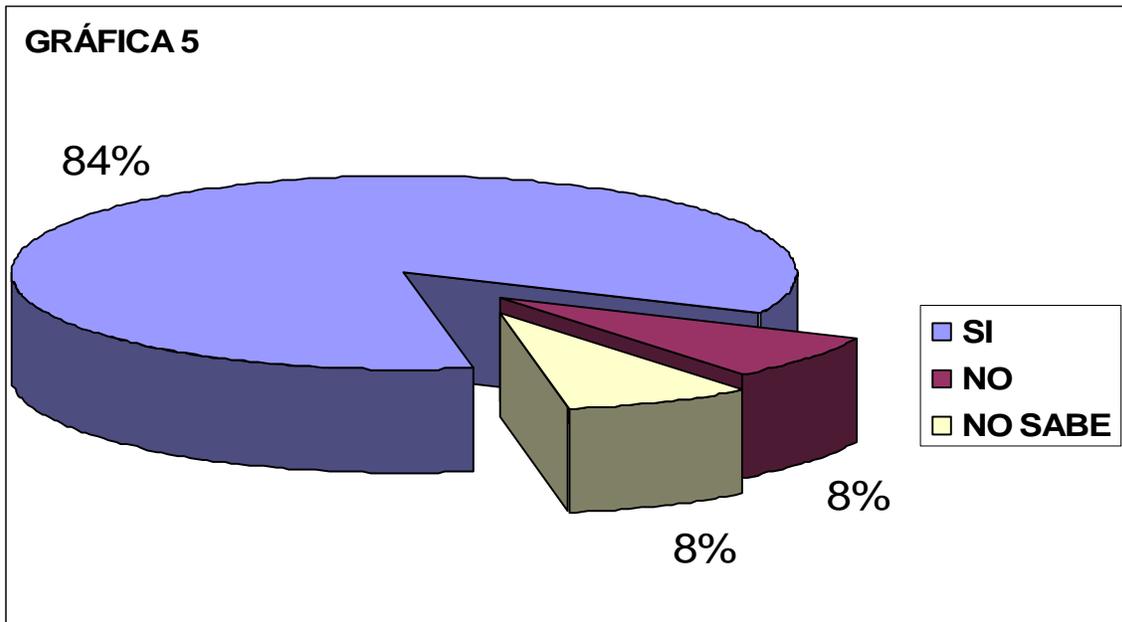
El 92% de la muestra opina que la herramienta sí funciona como un sistema de comunicación interna, los resultados desglosados se presentan en la gráfica 4:



Las razones que manifestaron los encuestados para justificar su respuesta, respecto a la pregunta No. 4, son:

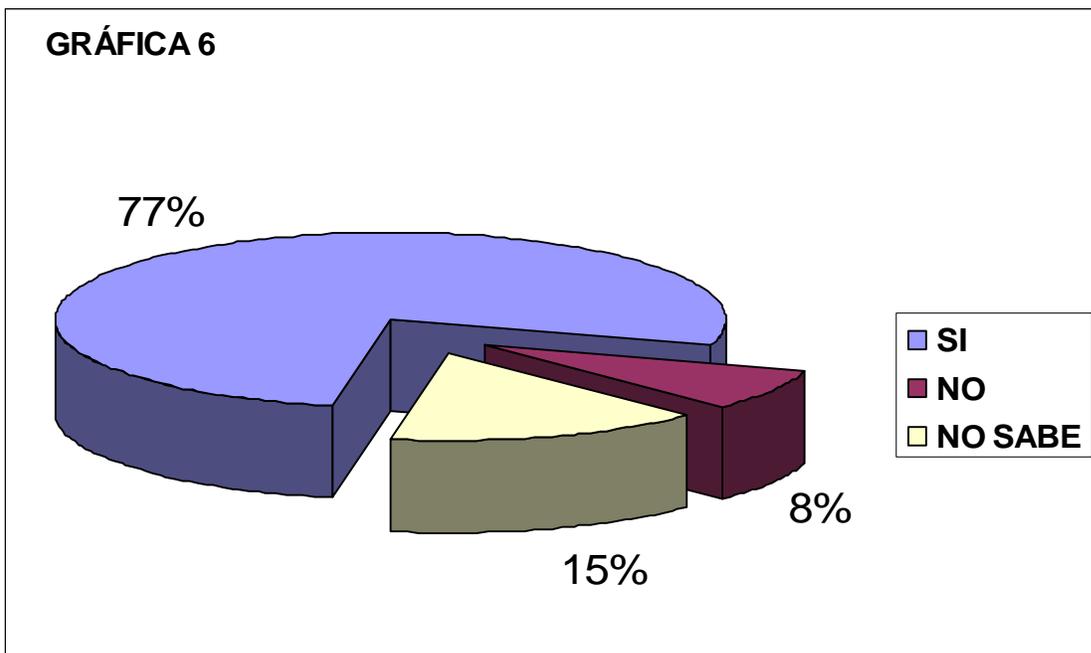
- La Intranet contiene información útil.
- Sirve para acelerar procesos.
- Elimina trámites burocráticos.
- Minimiza gastos.
- La mayoría del personal cuenta con una computadora personal donde está instalada la herramienta.

5. ¿Considera que la Intranet de su institución está bien administrada?



El 84% afirmó que la Intranet está bien administrada, sustentando su respuesta en que es operada por personal capacitado, cumple a cabalidad sus objetivos y es eficiente. El 8% que indicó que no y señaló que cuenta con demasiadas restricciones; el 8% restante dijo no saber cómo está administrada.

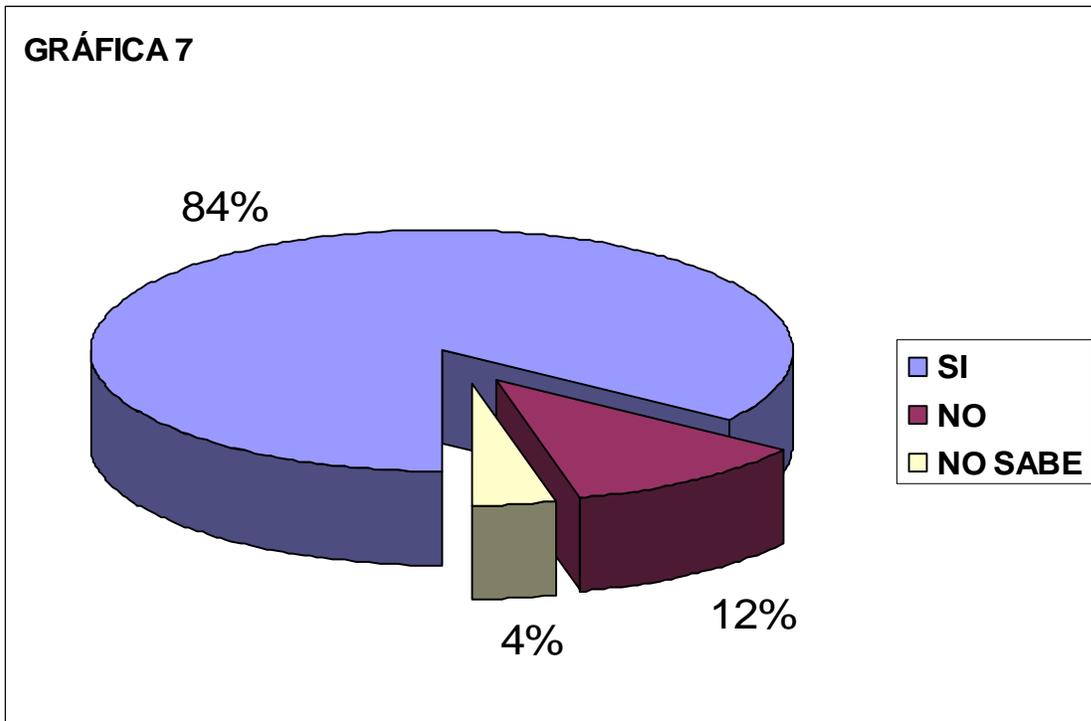
6. ¿Cree que las medidas de seguridad de la Intranet de su institución son las adecuadas?



El 77% afirmó que la Intranet está bien administrada, sustentando su respuesta en que tiene buenos niveles de seguridad y se usa sólo para lo necesario.

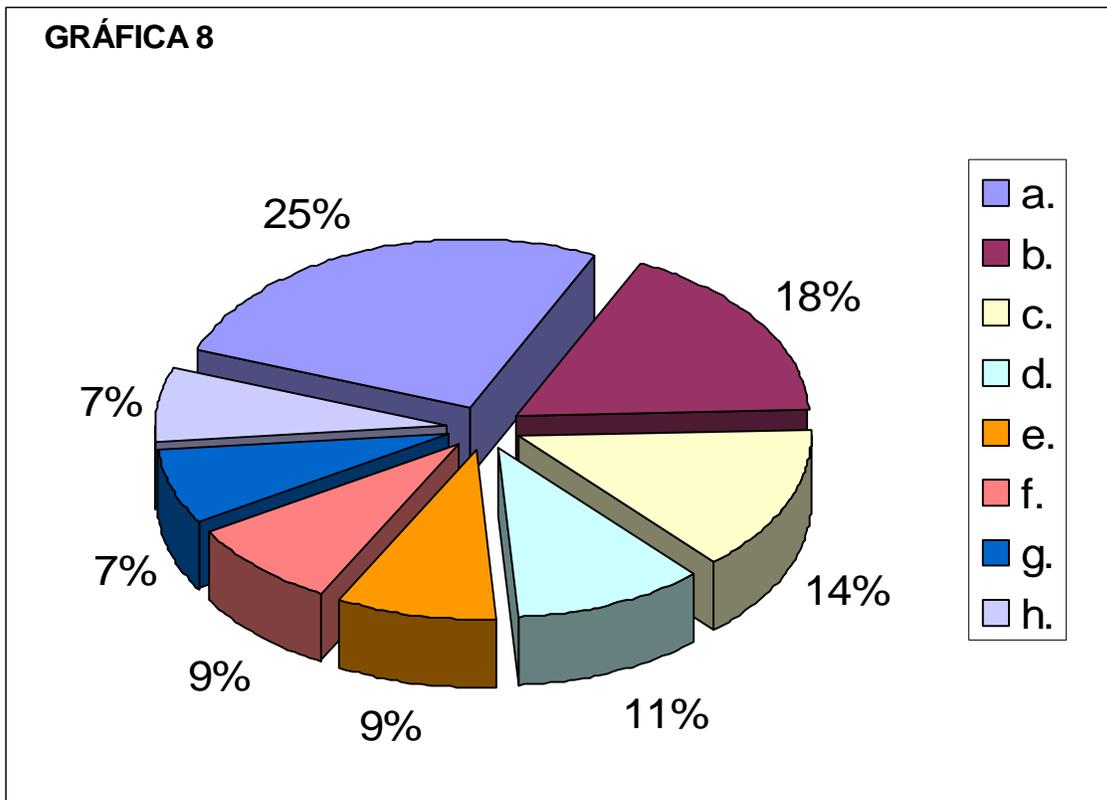
El 15% indicó que no y señaló que cuenta con exceso de medidas de seguridad; el 8% restante indicó no saber cuáles son las medidas de seguridad utilizadas.

7. ¿Considera que la Intranet es un buen canal para que la administración traslade información institucional de importancia?



El 84% de la muestra adujo que la Intranet es un buen canal para el traslado de información institucional, porque es una herramienta rápida, confiable; y que casi todos los trabajadores cuentan con la herramienta. El 12% respondió en forma negativa y justificó su respuesta en el hecho que no se puede comprobar fehacientemente si el empleado recibió la información; el 4 por ciento restante indicó no saber.

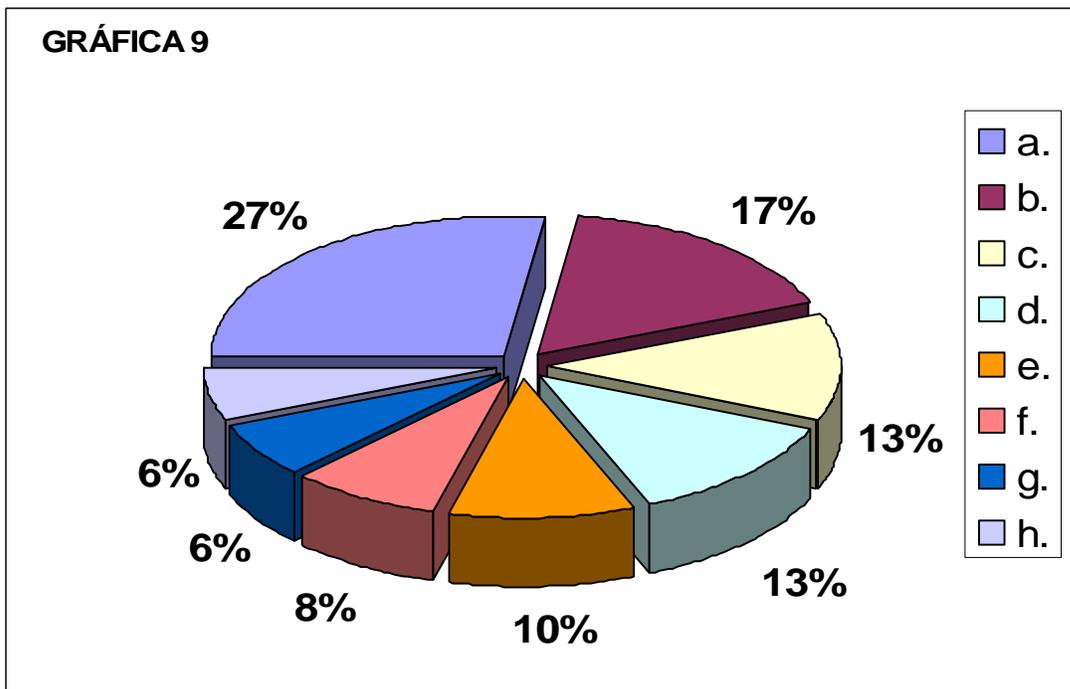
8. ¿Qué ventajas considera que tiene la Intranet como herramienta de comunicación, dentro de la institución?



Entre las ventajas señaladas por los encuestados están las siguientes:

1. El 25% señaló el rápido acceso como la ventaja más importante de Intranet.
2. El 18% destaca que la información está actualizada.
3. El 14% indica que es una herramienta que ahorra tiempo y recursos.
4. El 11% manifiesta que la herramienta facilita las labores.
5. Un 9% mencionó la seguridad como una de sus ventajas.
6. Otro 9% manifestó que es efectiva.
7. Un 7% destacó como ventaja la fácil actualización de la información.
8. El 7% restante la catalogó como una herramienta vanguardista.

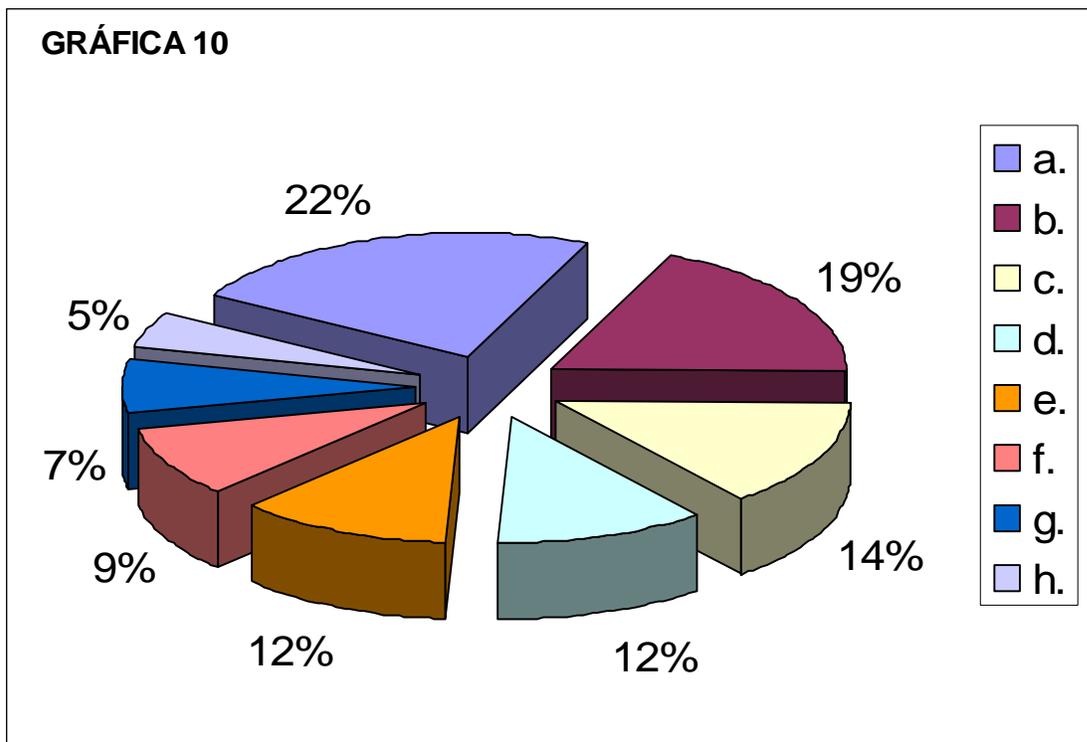
9. ¿Qué desventajas considera que tiene la Intranet como herramienta de comunicación dentro de su institución?



Entre las desventajas señaladas por los encuestados están:

- a. Un 27% destaca que no todo el personal tiene computadora.
- b. El 17% indica la existencia de poco contacto humano.
- c. Un 13% señala como desventaja el alto costo de su mantenimiento.
- d. Otro 13% indica que, si por alguna causa se cae el sistema, simplemente no hay información disponible.
- e. Un 10% indica que debe actualizarse constantemente.
- f. Un 8% comenta como desventaja la posible fuga de información,
- g. El 6% cree que es la pérdida de tiempo en la búsqueda de información.
- h. Un 6% manifestó no encontrar ninguna desventaja.

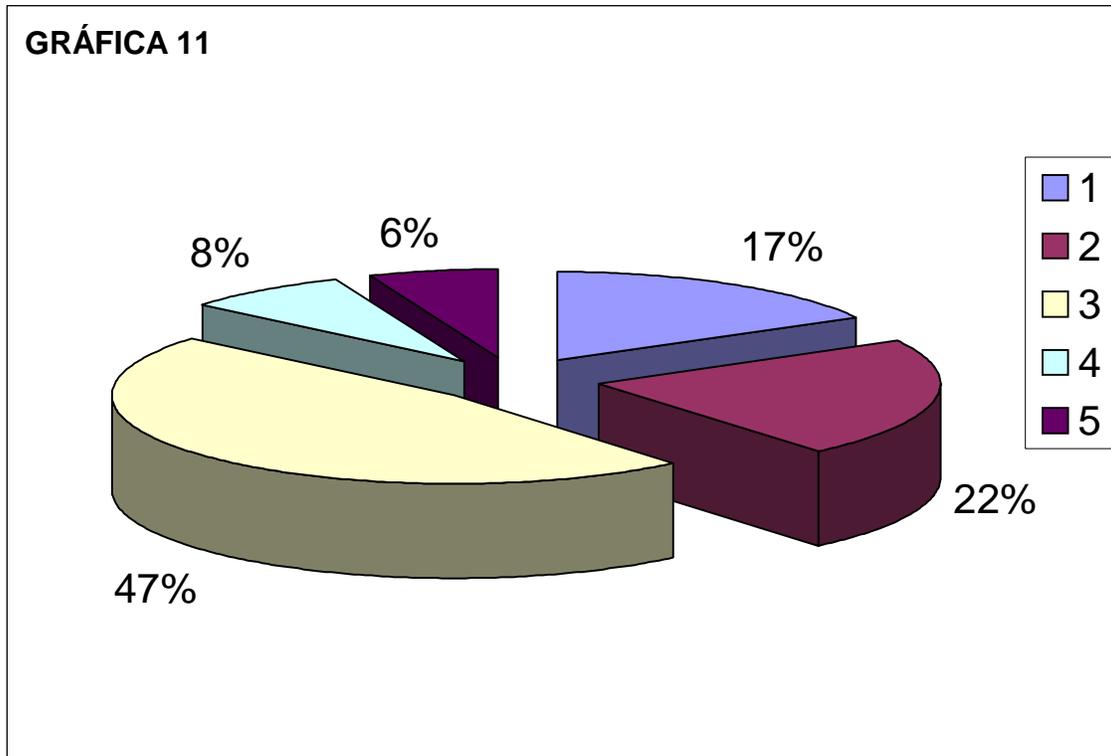
10. ¿Sabe usted cuál es la opción de Intranet más utilizada en su institución?



Entre las opciones que presenta Intranet destacan como las más utilizadas en su orden:

- El 22% señala a la página con información del Departamento de Recursos Humanos.
- Un 19% indica que la información económica nacional es la más utilizada.
- El 14% señala la información que presentan las diferentes asociaciones del personal.
- Un 12% destaca que el correo electrónico es el más empleado.
- Otro 12% indica la consulta a la guía telefónica interna.
- Un 9% señaló desconocer cuál es la opción más utilizada.
- El 7% de la muestra indica que más se consulta el "Panorama Noticioso" diario.
- Un 5% indicó que la consulta en línea de la biblioteca de la institución se emplea con más frecuencia.

11. ¿Para el desarrollo de sus labores cuánto utiliza usted la herramienta Intranet?

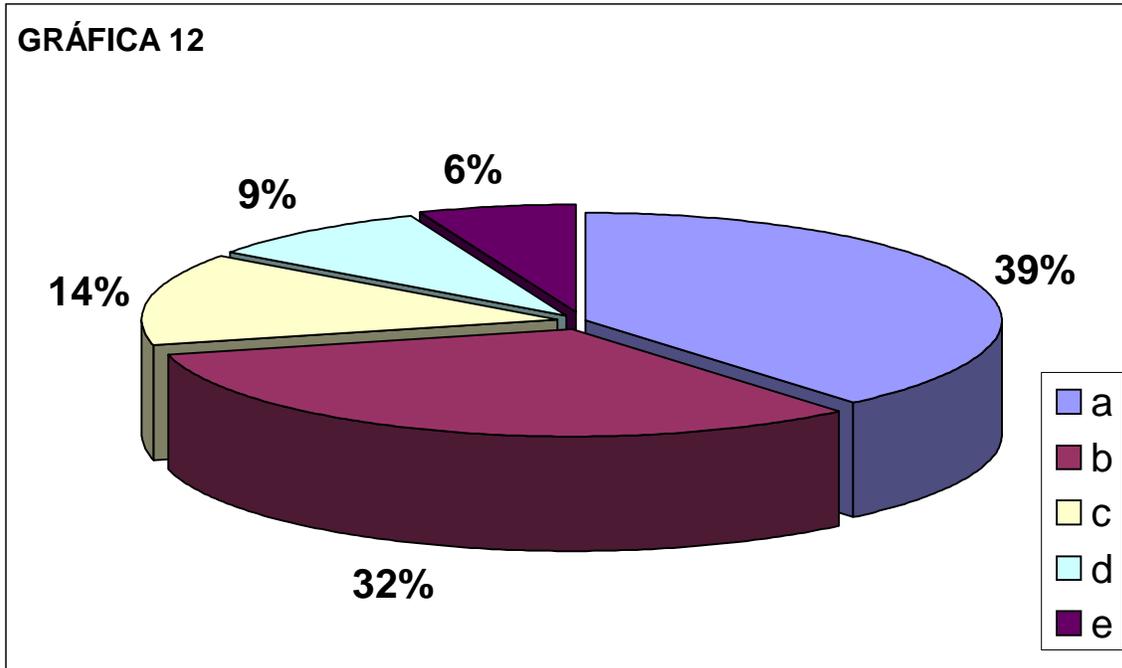


Para responder a esta pregunta se dieron cinco opciones, las cuales son:

1. El 17% indicó que la utiliza en un 20% para realizar sus labores.
2. Un 22% manifestó que lo hace en un 40%.
3. El 47% dijo emplearla un 60%.
4. El 8% afirmó que utiliza la herramienta en un 80% para hacer sus labores.
5. El 6% indicó usarla en más de 80% para realizar sus labores.

Sumando los porcentajes de los empleados que utilizan la herramienta entre 40 y 80% para realizar sus labores, se infiere que el 77% de la muestra hace uso de Intranet entre esos rangos. Esto denota el alto porcentaje que es usada la herramienta dentro de la institución.

12. ¿Qué importancia tiene la Intranet para el Banco de Guatemala?



- El 39% de los encuestados respondió que la Intranet es importante por el tipo de información económica que contiene.
- Un 32% manifestó que su importancia radica en el tiempo que se economiza en la búsqueda de la información.
- El 14% afirmó que es esencial porque se tiene disponible la información de cada empleado.
- Otro 9% indicó que su importancia obedece a que permite compartir información con facilidad con otros empleados.
- El 6% destacó que la importancia radica en que la información disponible se puede compartir con facilidad con usuarios externos.

4.4. CONCLUSIONES

- La opción tecnológica denominada Intranet cumple la función de herramienta de comunicación y de información interna, dentro del Banco de Guatemala.
- El 96% del personal entrevistado estima que la herramienta es indispensable en la institución.
- La información económica, generada por la institución, es la más utilizada y consultada por los trabajadores, la cual coadyuva al buen desarrollo de las labores.
- Las ventajas que presenta la Intranet de la institución respaldan por completo su implementación y utilización por parte de los trabajadores, pues su rápido acceso, la información, tanto institucional como personal, se encuentra actualizada; además, redundante en economía de tiempo y recursos, ya que facilita las labores y se pueden realizar muchas consultas sin descuidar el puesto de trabajo. La seguridad y efectividad del sistema son otras de sus principales virtudes.
- Entre las desventajas identificadas resaltan, entre otras, que no todo el recurso humano cuenta con computadora para desarrollar sus labores, a este respecto vale agregar que el porcentaje de trabajadores que no tiene equipo de cómputo es pequeño; además, quienes no poseen dicho equipo no son los encargados de procesar la información que genera la institución. Otra de las desventajas encontradas, respecto al uso de Intranet, es que se da poco contacto humano directo dentro de la fuerza laboral; sin embargo, la institución realiza eventualmente actividades, sociales, culturales y deportivas extramuros para que ocurra dicho contacto. Un limitado 13% señaló como desventaja el costo de mantenimiento; éste, si se compara con la labor del banco central, es ínfimo.
- Se considera que la herramienta de Intranet es muy importante para el desarrollo de las labores de los empleados ya que un 77% utiliza la herramienta para realizar su trabajo entre un 40% y un 80%. Cabe señalar que el personal que utiliza en bajo porcentaje la herramienta es porque su puesto de trabajo no lo amerita, ya que es personal de mantenimiento y seguridad, entre otros.
- Para el Banco de Guatemala es esencial que exista Intranet, ya que la principal fortaleza de la institución radica en el buen trabajo que realiza su fuerza laboral, trabajo que se ve altamente beneficiado por contar con una herramienta de vanguardia tecnológica que constantemente se está actualizando y que, por ende, proporciona resultados rápidos y efectivos.

4.5. RECOMENDACIONES

- El Banco de Guatemala debe retroalimentarse constantemente con los usuarios, a efecto de que puedan atenderse algunas sugerencias para prestar un mejor servicio.
- El departamento encargado de las actualizaciones de información deberá vigilar que éstas se efectúen oportunamente, a efecto de que los usuarios no tengan ningún contratiempo para realizar sus labores diarias.
- Se sugiere que la institución, por medio de los departamentos de Recursos Humanos; y de Informática, instale más kioscos para consulta de información personal, para que el porcentaje de trabajadores, que no cuenta con la herramienta, pueda hacer con facilidad cualquier consulta.
- Es indispensable que el recurso humano se esté capacitando constantemente para que, conforme se hagan innovaciones tecnológicas a la Intranet, los empleados puedan hacer el mejor uso de las mismas.

4. 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. *Administración del general José María Orellana y el Arreglo Económico de Guatemala; documentos para la Historia, Recopilación de Leyes, República de Guatemala*, Guatemala: s. d. e.
2. Alvarado Mendoza, Rufino; Donis Estrada de Castellanos, María del Carmen (2002). *Redacción y correspondencia*. 2ª. edición, Guatemala, F. de León Impresos.
3. Arévalo Orellana, Carmen Alicia (1996). *Necesidad de la implementación de programas de comunicación interna en una empresa privada de la ciudad de Guatemala*. Tesis de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
4. Baldoni, John (2003). *Great communications secrets of great leaders*. Estados Unidos, Editorial McGraw-Hill Trade.
5. Banco de Guatemala (2002). *Principales Leyes Bancarias y Financieras de Guatemala*. Guatemala, Imprenta del Banco de Guatemala.
6. *Biblia de la computación e Internet*. 2005, España, Editorial D'Vinni.
7. *Descripción de la estructura administrativa del Banco de Guatemala*. www.banquat.gob.gt. Consulta realizada el 18 de junio de 2006.
8. *Diccionario de informática*. 2002, España, Grafilles.
9. Fernández Collado, Carlos (1991). *La comunicación en las organizaciones*.
10. Flores de Gortari, Sergio (1988). *Hacia una comunicación administrativa integral*. México, Trillas
11. García Lara, Mario (2002). *Elaboración y espíritu de la nueva Ley Orgánica del Banco de Guatemala*. Guatemala
12. Hahn, Harley (1997). *Internet, Manual de referencia*. Estados Unidos, 2ª. edición, Editorial McGraw-Hill.
13. Homs Quiroga, Ricardo (1991). *La comunicación en la empresa*. México. Grupo Editorial Ibero América.
14. Hurtarte Pinto, Silvia Elizabeth (2006). *Diagnóstico de la comunicación interna de una entidad financiera*. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.

15. *Internet y sus conceptos*. 2002, Guatemala, Centro de Ediciones.
16. Martín Vivaldi, Gonzalo (1972). *Curso de redacción*. 11ª. edición, España, Editorial Paraninfo.
17. Mayer Figueroa, Wagner (2006). *Comunicación interna y rendimiento laboral de los merchandisers*. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
18. Mérida González, Aracelly Krisanda (2000). *Guía para elaborar y presentar el proyecto de tesis*. Guatemala, cuarta edición, Arcasavi.
19. Responsabilidad social de los profesionales de la comunicación (2001). Mesa Redonda. Documento final, 3er. Congreso "Católicos y vida pública, Madrid, España, s. e.
20. Sabino, Carlos (2005). *El proceso de investigación*. Disponible en línea en <http://paginas.ufm.edu/Sabino/PI.htm>. Consulta realizada el 3 de noviembre de 2007.
21. Velásquez Rodríguez, Carlos Augusto (2002). *Comunicación, semiología del mensaje oculto*. 3ª edición, Guatemala, Eidos Ediciones.
22. Wilcox, Dennis (2001). *Estrategias y tácticas*. España, Editorial Educación.
23. www.sol.edu/portal/modules.php? Consulta realizada el 15 de junio de 2006.
24. www.monografias.com/calidadtotal Consulta hecha el 15 de marzo de 2006.
25. www.gestiopolis.com/comucorp.htm Consulta efectuada el 15 de marzo de 2006.
26. www.monografias.com/trabajos11/gerencia/gerencia.shtml Consulta realizada el 15 de marzo de 2006.
27. www.rppnet.com.ar/comunicacióninterna.htm. Consulta hecha el 06 de diciembre de 2006.
28. www.gerenteweb.com. Consulta efectuada el 1 de junio de 2006.
29. [es.wikipedia.org/wiki/Virus_\(informática\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Virus_(informática)). Consulta realizada el 1 de agosto de 2007.
30. www.monografias.com/trabajos12/intrants/intrants.shtml#VISION. Consulta

hecha el 1 de agosto de 2007.

31. http://www.getronics.com/es/es-es/Industries/financiero/automatizacion-de-oficinas/banca_perifericos.htm. Consulta realizada el 1 de agosto de 2007.

4.7. ANEXOS

ANEXO 1

El Anexo 1 corresponde a la encuesta de opinión que se utilizó para recabar la opinión de los trabajadores, con respecto a la Intranet como herramienta de comunicación e información del Banco de Guatemala.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Mediante la presente encuesta se recopilarán sus opiniones relacionadas con la herramienta de Intranet que funciona en la entidad bancaria en la que usted labora, su opinión es muy importante, gracias por su colaboración.

1. ¿Considera que la herramienta de Intranet es indispensable en su Institución?
Sí____ No____ ¿Por qué?_____.
2. ¿Considera que la información que se maneja a través de Intranet es importante para usted como trabajador? Sí____ No____ ¿Por qué?_____.
3. ¿Considera que es apropiado que su información personal se encuentre en Intranet? Sí____ No____ ¿Por qué? _____.
4. ¿Es la Intranet una buena herramienta de comunicación e información Interna?
Sí____ No____ ¿Por qué? _____.
5. ¿Considera que la Intranet de su institución está bien administrada?
Sí____ No____ ¿Por qué?_____.
6. ¿Cree que las medidas de seguridad de la Intranet de su institución son las adecuadas? Sí____ No____ ¿Por qué?_____.
7. ¿Considera que la Intranet es un buen canal para que la administración traslade información institucional de importancia? Sí____ No____ ¿Por qué?_____.
8. ¿Qué ventajas considera que tiene la Intranet como herramienta de comunicación dentro de la institución?
a)_____ b)_____
c)_____ d)_____.
9. ¿Qué desventajas considera que tiene la Intranet como herramienta de comunicación dentro de su Institución? _____.

10. ¿Sabe usted cuál es la herramienta de Intranet más utilizada en su institución?

_____.

**11. ¿Para el desarrollo de sus labores cuánto utiliza usted la herramienta Intranet?
20%_____ 40%_____ 60%_____ 80%_____ más de 80%_____.**

12. ¿Qué importancia tiene la Intranet para el Banco de Guatemala?

_____.

Anexo 2

Homepage del sitio web www.banguat.gob.gt. Este sitio fue acreedor a la Arroba de Oro 2006, como mejor sitio web de las instituciones del Estado. La información disponible en este sitio es una herramienta muy importante para el quehacer del Banco Central, así como para instituciones y analistas económicos independientes.



Buscar Ok

© Guatemala, agosto 09 de 2007

English version Ayuda Contactenos

BANCO DE GUATEMALA

- Acerca del Banco de Guatemala
- Políticas Monetaria, Cambiaria y Crediticia
- Transparencia Institucional
- Información económica y Financiera
- Reservas Monetarias Internacionales
- Módulo de Información Estadística Eco-Fin
- Sist. de Cuentas Nacionales 1993, Base 2001
- Principales leyes bancarias y financieras
- Publicaciones
- Documentos de Investigación
- Noticias
- Sistema de pagos
- Monedas y billetes
- Museo Numismático de Guatemala
- Bibliotecas
- Pinacoteca

Misión:
Promover la estabilidad en el nivel general de precios.

Inflación Año 2007 - Nivel Restringido	Intermensual: 0.72 (Base: Dic. 2006=100.0)	Ritmo: 5.59	Acumulada: 3.73 ver detalles
Tasa de Interés Líder (7 días plazo)	5.50%		ver detalles
Tipo de Cambio de Referencia al 09/08/2007	7.85201		ver detalles

Visite el Museo Numismático de Guatemala

Noticias recientes

Anexo 3

Este *Homepage* contiene accesos directos a las principales aplicaciones de las que disponen los empleados para el desarrollo de sus labores, como para consultar información personal.

The screenshot shows the INTRANET homepage with the following elements:

- Header:** Logo of the Banco de España, the word "INTRANET", and a date/time stamp: "Martes 10 de Agosto, 2003 08:56:10 AM". It also displays "Inflación: Interanual 0,22" and "Tipo de Cambio de Euro: 166,6411 (10/08/2003)".
- Navigation Bar:** A row of icons for various services: phone, charts, mail, calendar, and a search icon.
- Left Sidebar:** A vertical menu with categories: "Análisis de Riesgo", "Auditoría Interna", "Comunicación y Relaciones Institucionales", "Estadísticas Económicas", "Internacional", "Junta Monetaria", "Recursos Humanos", and "Tecnologías de Información".
- Main Content Area:**
 - NOTICIAS INTRANET:** A section titled "NOTICIAS INTRANET" with a sub-header "[Julio 25] Biblioteca - Boletín de Noticias - Junio 2003".
 - TIP INFORMÁTICO:** A section titled "TIP INFORMÁTICO" containing a notice about a "Carpetas de arranque de Windows" folder used by Windows 95, 98, and 2000, which automatically programs a user's log-off at the end of a session.
 - GUÍA TELEFÓNICA:** A section titled "GUÍA TELEFÓNICA" listing various departments:
 - Presidencia
 - Gerencia
 - Junta Monetaria
 - Análisis Bancario y Financiero
 - Asesoría Jurídica
 - Auditoría Interna
 - Comunicación y Relaciones Institucionales
 - Contabilidad
 - Unión Monetaria
 - Internacional
 - Investigaciones Económicas
 - Cooperación de los Países Bajos
 - Recursos Humanos
 - Servicios Administrativos Especiales
 - Ampliación de Infraestructura
 - Unidad de Asesoría Económica de BCE
 - Unidad de Relaciones Internacionales
 - Asociaciones de Personal
- Right Sidebar:** A "Calendar" widget showing the month of August 2003.

Anexo 4

La página web del Departamento de Recursos Humanos contiene información estrictamente institucional, a través de esta página el trabajador se entera de disposiciones administrativas; además, por medio de la opción RH en Línea, cada trabajador puede consultar su información personal que es de carácter personal. Para ello debe ingresar su clave y su *password*.

The screenshot shows the website for the Human Resources Department of BANGUAT (Banco de Guatemala). The page features a navigation menu on the left with categories like 'Mapa de Sitio', 'Información', 'Sistemas RH', 'Servicios al Personal', 'Plan Estratégico', and 'Herramientas de Gestión'. The main content area is divided into several sections: 'Objetivo Fundamental de la Institución', 'Misión Institucional', 'Últimas Noticias', 'Aviso Importante', and 'Valores Institucionales'. The 'Últimas Noticias' section includes a list of recent news items, and the 'Aviso Importante' section contains a message about the 'Regimen Especial de Sueldo RH en Línea'. The page also includes a search bar and a 'Inicio' button in the top right corner.

INTRANET BANCO DE GUATEMALA Martes 12 de Agosto 2007

Recursos Humanos BANGUAT

[Inicio](#)

- Mapa de Sitio
- INFORMACIÓN
- SISTEMAS RH
- SERVICIOS AL PERSONAL
- Plan
- ESTRATÉGICO
- herramientas de GESTIÓN

Inicio / Avisos
Inicio / Intranet
Inicio / Documentos

(C) 1997-2007
Banco de Guatemala

Recursos Humanos

AVISOS **RH EN LÍNEA** **INTRANET**

OBJETIVO FUNDAMENTAL DE LA INSTITUCIÓN

Contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo económico de la economía nacional, para lo cual, priorizará las actividades que permitan generar y administrar los recursos humanos, contribuyendo en el nivel general de precios.

+ Ley Orgánica 

MISIÓN INSTITUCIONAL

Promover la estabilidad en el nivel general de precios.

+ Misión

ÚLTIMAS NOTICIAS

Conoce las actividades de las Autoridades del Banco de Guatemala

- Plan de Trabajo y Presupuesto de Ingresos y Egresos del Banco de Guatemala 2008
- La Guardia de la Moneda
- Perspectivas Económicas para el 3o. Semestre de 2007

AVISO IMPORTANTE

Ingresar la opción "Ingresos de sueldo" del menú "Regimen Especial de Sueldo RH en Línea", donde los empleados podrán hacer cacerentes definitivos en el Banco de Guatemala 

VALORES INSTITUCIONALES

Para cumplir con nuestra misión institucional es necesario que los colaboradores trabajemos en un ambiente de respeto y honestidad. Los valores institucionales que nos guían son:

Delo que uno vebo



Anexo 5

La consulta en línea de los catálogos de la Biblioteca del Banco Central es un servicio interno para los trabajadores, es una manera sencilla de saber si un libro de cualquier temática está disponible en los anaqueles del recinto. Cabe destacar que esta Biblioteca es una de las más completas del país.

The screenshot shows a web browser window with the URL www.bancomideguatemala.com.gt. The page header includes the Banco de Guatemala logo and the text "BANCO DE GUATEMALA". The main content area is titled "CONSULTA EN LÍNEA A LOS CATALOGOS DE LA BIBLIOTECA". Below this title, there are two dropdown menus: "Colección (Libros o Tesis)" set to "Biblioteca" and "Búsqueda en" set to "Comunicación Interna". A "Buscar" button is positioned below these menus. Underneath, a section titled "Notas aplicables a todas las búsquedas" contains three bullet points: "Al ingresar su parámetro de búsqueda escriba las palabras sin tildarlas.", "Puede escribir una o más palabras separadas por el signo de asterisco (*) si desea que registre búsqueda con cualquiera de las palabras por hacer un solo documento.", and "La información refiere únicamente la biblioteca y los documentos están disponibles para su consulta en biblioteca y hemateca." At the bottom, there is a "Consultar en" dropdown menu set to "Biblioteca".

Buscar

Guatemala, agosto 12 de 2023 Exp. Inv. - Info. Ayuda

BANCO DE GUATEMALA

Consulta en Línea

CONSULTA EN LÍNEA A LOS CATALOGOS DE LA BIBLIOTECA

Colección (Libros o Tesis) Biblioteca

Búsqueda en Comunicación Interna

Buscar

Notas aplicables a todas las búsquedas

- Al ingresar su parámetro de búsqueda escriba las palabras sin tildarlas.
- Puede escribir una o más palabras separadas por el signo de asterisco (*) si desea que registre búsqueda con cualquiera de las palabras por hacer un solo documento.
- La información refiere únicamente la biblioteca y los documentos están disponibles para su consulta en biblioteca y hemateca.

Consultar en Biblioteca

Anexo 6

Este departamento ofrece a todos los usuarios internos información actualizada, relacionada directamente con el buen uso del *software* y *hardware* disponible en la institución.



INTRANET BANCO DE GUATEMALA 14 Feb 10 de Agosto, 2007

Departamento de Tecnologías de Información

[Inicio principal](#)

- Documentos importantes
- Uso de Recursos y Servicios
- Contenido
- Tips Informáticos
- Virus/Falta
- Sitios de Interés en Internet

[Inicio / Inicio](#)

(C) 1997-2007 Banco de Guatemala



NOTICIAS

Google presenta los programas Google Docs & Spreadsheets
(Miércoles 8 de Febrero 2007)

Google Docs & Spreadsheets proporciona a los usuarios una forma innovadora y sencilla para crear y compartir información por la Web.

Google presenta una solución gratuita para manejar documentos online en forma colaborativa y en tiempo real. Google Docs & Spreadsheets es un procesador online de texto y hojas de cálculo que permite crear, editar y compartir desde la Web de forma sencilla.

Con esta solución, Google pretende resolver el problema que enfrentaban al trabajar con documentos a través de diversas plataformas, versiones, aplicaciones y sistemas operativos.

[sigue](#)

Volvieron los virus gusanos masivos
(Jueves 1 de Febrero 2007)

Este tiempo que son días los minutos de este tipo... las empresas de software se han comprometido a...

Anexo 7

La guía telefónica digital contiene los nombres y números de extensión de todos los trabajadores de la institución, es de uso fácil y efectivo.

The screenshot shows the 'Guía Telefónica Interna BG' (Internal Telephone Guide) interface. At the top, it says 'INTRANET BANCO DE GUATEMALA' and 'Guía Telefónica Interna BG'. Below the title, there is a navigation menu on the left with options: 'Inicio principal', 'Directorio', 'Búsquedas', and 'Conversiones digitales'. The main content area is titled 'Directorio' and lists various departments and units, including: Presidencia, Gerencias, Junta Monetaria, Análisis Bancario y Financiero, Auditoría Interna, Comunicación y Relaciones Institucionales, Contabilidad, Emisión Monetaria, Estadísticas Económicas, Fideicomisos, Internacional, Inversiones Económicas, Organización de Préstamos Monetarios, Recursos Humanos, Servicios Administrativos y Seguridad, Traducción e Interpretación, Unidad de Análisis de Riesgo de Reservas Monetarias Internacionales, Unidad de Relaciones Internacionales, and Áreas Comunes. At the bottom left, it says '(C) 1997-2007 Banco de Guatemala' and at the bottom right, it says '1997 - 2003 Banco de Guatemala'.

Anexo 8

El “Panorama Noticioso” es una herramienta muy importante; este servicio contiene la síntesis de las noticias de periódicos, noticiarios radiales y televisivos, vinculadas con el quehacer económico nacional e internacional y que tienen relación directa o indirecta con la Banca Central.



Panorama noticioso

Sección de Divulgación



Guatemala, viernes, 10 de agosto de 2007

PRENSA LIBRE

Noticias Banguat

En portada:

[1\) Gobierno busca apoyo público para la captura de 25 prófugos](#)

Prioridades: narcotráfico, estafas en bancos y asesinato de diputados salvadoreños. En el teléfono 1510 recibirán denuncias. **Información en páginas 2 y 3**

[2\) Piden respaldo a la ciudadanía](#)

Anexo 9

La página web del Departamento de Estadísticas Económicas es una de las más visitadas pues contiene información económica actualizada y de primera fuente que es utilizada para la realización de análisis económicos, usada principalmente por los departamentos del área económica de la institución.

The screenshot shows the 'Estadísticas Económicas' website. At the top, it says 'INTRANET BANCO DE GUATEMALA' and 'Martes 12 de Agosto 2008'. The main title is 'Estadísticas Económicas'. On the left, there is a navigation menu with links: 'Inicio principal', 'Boletín Estadístico', 'Comercio exterior por país según producto', 'Estadísticas de comercio exterior', and 'Estadísticas Cambiarias'. Below the menu, it says '(C) 1997-2007 Banco de Guatemala'. The main content area features a large graphic with the text 'ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS' and a bar chart with a line graph. The bar chart has bars of varying heights, and the line graph shows an upward trend. The numbers '11', '7', '5', '3', '2' are above the bars, and '1234' is to the right. Below the chart, the numbers '1945' and '0 2 4 6 8' are visible. To the right of the graphic, there is a list of links: 'Boletín Estadístico', 'Comercio Exterior por País Según Producto', 'Estadísticas de Comercio Exterior', 'Estadísticas Cambiarias', 'Módulo de Información Estadística Económica-Financiera', and 'Ingreso Variables'. At the bottom, it says 'INTRANET' and 'Banco de Guatemala'.

Anexo 10

Esta página contiene principalmente indicadores económicos internacionales, los cuales son tomados como referencia, para la elaboración de análisis comparativos.

The screenshot displays the 'INTRANET BANCO DE GUATEMALA' interface. At the top, it shows the date 'Martes 10 de Agosto 2009'. The main header is 'Departamento Internacional'. A left-hand navigation menu lists categories: 'Mercados' (London, New York, Exchange Rates, Statistics), 'INFOCAM' (TCR graphics, comparative TCR, TCR and exchange rate graphics, international reserves, and Intranet), and a copyright notice '(C) 1997-2008 Banco de Guatemala'. The main content area is titled 'Información Financiera Internacional' and contains three sections: 'NOTICIAS' (Financial News), 'Mercados' (Markets), and 'INFOCAM' (Financial Information). Each section lists specific data points or reports available on the site.

INTRANET BANCO DE GUATEMALA Martes 10 de Agosto 2009

Departamento Internacional

Información Financiera Internacional

Mercados

- ▶ Londres
- ▶ New York
- ▶ Tipos de Cambio Financiero
- ▶ Estadísticas Financieras

INFOCAM

- ▶ Graficos de TCR (Compra y Venta)
- ▶ Graficos de TCR (Comparativo de Gráficos)
- ▶ Grafica y Datos de TCR (Comparativo de 2 años)
- ▶ Estadísticas Internacionales Netas
- ▶ Menú Intranet

(C) 1997-2008 Banco de Guatemala

NOTICIAS

- ▶ Noticias Financieras Financieras Internacionales

Mercados

- ▶ Londres
- ▶ New York
- ▶ Tipos de Cambio Financiero
- ▶ Estadísticas Financieras

INFOCAM

- ▶ Graficos de TCR (Compra y Venta)
- ▶ Graficos de TCR (Comparativo de Gráficos)
- ▶ Grafica y Datos de TCR (Comparativo de 2 años)
- ▶ Reservas Internacionales Netas
- ▶ Menú Intranet