



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN EL MARCO DE LA
CONTINGENCIA COVID-19 PARA CEA INTERNACIONAL C.A EN
VALENCIA, EDO. CARABOBO.**

AUTOR:

JULIÁN ANDRÉS GUTIÉRREZ QUIÑONEZ

C.I. V-28.465.077

SAN DIEGO, 05 DE ABRIL DE 2021



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN EL MARCO DE LA
CONTINGENCIA COVID-19 PARA CEA INTERNACIONAL C.A EN
VALENCIA, EDO. CARABOBO.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

JANNEXIS MORENO CI: 18.033.965

Lic. Jannexis Moreno, C.I. V-, Tutor Académico

MSC. CALOGERA SIRACUSA CI: 7.503.441

Msc. Calogera Siracusa, C.I. V-, Tutor Empresarial

AUTOR:

JULIÁN ANDRÉS GUTIÉRREZ QUIÑONEZ

C.I. V-28.465.077

SAN DIEGO, 05 DE ABRIL DE 2021

AGRADECIMIENTO

*Gracias a Dios, ser supremo que inspira nuestros días
y guía nuestros caminos hacia destinos seguros.*

*A mi familia, por enseñarme que la felicidad radica en
amar y sentirse amado, agradecido eternamente por la
unión que nos caracteriza.*

*A la Universidad José Antonio Páez, casa del
conocimiento, mi segundo hogar.*

*A la Prof. Yscarlly Pinto, por ser un apoyo
incondicional en mi tiempo en pregrado, y a la Prof.
Jannexis Moreno, por darme ese impulso necesario
para lograr esta meta.*

*A mis Amigos y hermanas que se transformaron en
familia, gracias por hacer de estos 4 años una aventura
inolvidable, demostrándome el verdadero significado
de la amistad.*

*Y a todos aquellos que contribuyeron con su apoyo y
dedicación a la obtención de este logro.*

A todos gracias

Gutiérrez, J. (2021)

DEDICATORIA

A mi Papá y Mamá, por inculcar en mí esa curiosidad ante lo desconocido, aportándome inolvidables experiencias llenándome de amor y conocimientos, compartiendo logros, haciendo de la cotidianidad algo extraordinario, concibiéndome al hijo más afortunado del mundo.

A mi padrino Marcos David, por enseñarme que con dedicación y constancia podemos materializar nuestros sueños más anhelados.

A mis Abuelas Inés y Elbia, por llenar mi vida de amor incondicional, acompañando mi existencia con sus enseñanzas y sabiduría.

A CEA Internacional, C.A. y a todos sus colaboradores, viéndome crecer como persona y como profesional, ahora permitiéndome a fortalecer esta maravillosa organización.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: LA EMPRESA.....	3
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	3
1.2 UBICACIÓN DE LA EMPRESA	3
1.3 OBJETIVOS DE LA EMPRESA	4
1.4 MISIÓN DE LA EMPRESA	4
1.5 VISIÓN DE LA EMPRESA	5
1.6 VALORES ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA.....	5
1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.....	6
1.8 MERCADO DONDE PARTICIPA LA EMPRESA	7
1.9 ANÁLISIS DE LA EMPRESA	7
CAPÍTULO II: EL PROBLEMA	8
2.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
2.4 OBJETIVO GENERAL.....	11
2.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
3.1 JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE.....	12
2.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	13
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL.....	15
3.1 ANTECEDENTES.....	15
3.2 BASES TEÓRICAS.....	21
3.2.1 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS.....	22
3.2.2 SISTEMA DE INFORMACIÓN (SI).....	23
3.2.3 EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	24
3.2.4 ESTRATEGIAS DE TRABAJO REMOTO.....	26
3.2.5 ESTILO DE LIDERAZGO ACTUAL ANTE LA PANDEMIA COVID-19.	27

3.2.6	BENEFICIOS DEL TELETRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES ACTUALES.....	28
3.2.7	TENDENCIAS DE TRABAJO REMOTO PARA EL AÑO 2021	29
3.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	29
	CAPÍTULO IV: FASES METODOLÓGICAS	32
4.1	FASES DE LA INVESTIGACIÓN	33
4.1.1	FASE 1: DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	33
4.1.2	FASE 2: IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS.....	36
4.1.3	FASE 3: DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL	37
	CAPÍTULO V: RESULTADOS	39
5.1	ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LOS INSTRUMENTOS	39
5.2	RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	39
5.3	CODIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS Y MODALIDAD DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	39
5.4	INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO	40
	CAPÍTULO VI: LA PROPUESTA	52
6.1	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	52
6.2	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	52
6.2	OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	54
6.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	54
6.4	VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA.....	55
	RECOMENDACIONES	71
	BIBLIOGRAFÍA DOCUMENTAL	72
	BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA.....	73
	ANEXOS	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 , Estructura Organizacional de la Empresa.....	6
Cuadro 2 , Descripción de la Unidad de Análisis de la Investigación.....	33
Cuadro 3 , Flujo de Información de Sistemas.....	40
Cuadro 4 , Conocimiento de Beneficios de un Sistema de Información Gerencial...41	
Cuadro 5 , Equipos Tecnológicos y Capacidad de Trabajo.....	42
Cuadro 6 , Coherencia de Información Interdepartamental.....	43
Cuadro 7 , Sistema de Información Gerencial y Procesos Administrativos.....	44
Cuadro 8 , Sistemas de Información Gerencial y Tiempos de Respuesta.....	45
Cuadro 9 , Sistema de Información Gerencial y Monitoreo de Gestión.....	46
Cuadro 10 , Programa de Inducción para el Sistema de Información Gerencial.....	48
Cuadro 11 , Sistema de Información Gerencial y Elaboración de Informes Administrativos.....	48
Cuadro 12 , Propuesta de Sistema de Información Gerencial.....	49
Cuadro 13 , Matriz DOFA. Diagrama de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.....	50
Cuadro 14 , Reporte de Procesos Clave, Departamento de Administración.....	55
Cuadro 15 , Reporte de Procesos Clave, Unidad de Cobranzas.....	57
Cuadro 16 , Reporte de Procesos Clave, Unidad de Mercadeo.....	59
Cuadro 17 , Etapas del SIGCEAI.....	64
Cuadro 18 , Datos Requeridos por el departamento de Mercadeo.....	65
Cuadro 19 , Datos Requeridos por la Unidad de Cobranzas.....	65
Cuadro 20 , Campos del Formulario de la Unidad de Mercadeo.....	66
Cuadro 21 , Campos del Formulario de la Unidad de Cobranzas.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Considera que existen debilidades en el flujo de Información de la empresa?.....	42
Gráfico 2. ¿Está en conocimiento de los beneficios de un Sistema de Información Gerencial para los procesos administrativos?.....	42
Gráfico 3. ¿Considera que los equipos tecnológicos actuales de la empresa limitan la capacidad de trabajo?.....	43
Gráfico 4. ¿Considera que la información de interés común entre los departamentos es coherente?.....	44
Gráfico 5. ¿Cree necesaria la implementación de un Sistema de Información Gerencial que asista los Procesos Administrativos?.....	45
Gráfico 6. ¿Considera que la aplicación de un Sistema de Información Gerencial indicará una mejora en los tiempos de respuesta?.....	46
Gráfico 7. ¿Cree usted que un Sistema de Información Gerencial permitirá el monitoreo de gestión por departamento?.....	47
Gráfico 8. ¿Ve necesaria la implementación de un programa de inducción para el Sistema de Información Gerencial?.....	48
Gráfico 9. ¿Considera importante un Sistema de Información Gerencial que elabore informes administrativos?.....	49
Gráfico 10. ¿Estaría usted de acuerdo con la propuesta de un Sistema de Información Gerencial que le permitiera a la organización y al trabajo que usted desempeña disponer de manera eficiente de la información que se produce en las áreas vinculadas con su gestión?.....	50

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones, sin importar su tamaño o sector en el cual se mantienen inmersas, están en un búsqueda constante de nuevas herramientas que le permitan ser más efectivas para lograr sus objetivos y metas propuestos, para ello, necesitan ser capaces de producir una integración del grupo laboral a la organización, de manera que se pueda conseguir el equilibrio entre los intereses y necesidades de la institución con los de los trabajadores, de manera que puedan considerar que si se logran los objetivos organizacionales, la empresa podrá mantenerse en el tiempo y brindar a su vez una estabilidad dentro de ella. El presente estudio busca proponer un Sistema de Información Gerencial para optimizar el desempeño laboral durante el período de pandemia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A., con la finalidad de mejorar el flujo de información para así obtener mejores beneficios para la empresa.

En el Capítulo I titulado “La Empresa” se describen aspectos esenciales de la organización como lo es la visión, misión, objetivos, objeto de la empresa, productos y servicios, sedes y trayectoria. El Capítulo II titulado “El Problema” se desarrolla en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por el investigador y la justificación del porqué de esta investigación, permitiendo el desarrollo de la temática del estudio. Posteriormente se indica cual es la relevancia del trabajo de pasantía con la justificación del mismo.

En el Capítulo III titulado “Marco Referencial Conceptual” se presentan los antecedentes, es decir, estudios realizados anteriormente por otros autores que posean características en común con el presente trabajo y que contribuyan a la elaboración del mismo, igualmente se establecen los conceptos que se deben tener en cuenta a lo largo del proyecto y por último definición de términos básicos.

En el Capítulo IV titulado “Fase Metodológica” se establecen en función al tipo y diseño de investigación y de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general. En el Capítulo V titulado “Resultados” Se detallan los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumentos de recolección de datos, agrupados, graficados e interpretados. En el Capítulo VI se refleja la propuesta planteada como resultado de toda la investigación, presentando seguidamente las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se complementa la investigación con los anexos y las referencias bibliográficas revisadas.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Descripción de la Empresa

CEA Internacional, C.A. (acrónimo de Centro de Estudios Avanzados Internacionales) es una empresa que opera bajo el nombre comercial de CEUJAP Internacional, la cual es una institución de carácter privado con más de 18 años en el mercado educativo, esta institución cuenta con una amplia oferta académica en diversas áreas como Arquitectura y Diseño, Ingeniería y Tecnología, Gerencia, Gastronomía, entre otros. El CEUJAP ha certificado a más de 97000 participantes sólo en programas Diplomados.

1.2 Ubicación de la Empresa

La sede principal de CEA Internacional, C.A. denominada “CEUJAP Valencia” es la sede insignia de la empresa, ya que está ubicada en la céntrica zona de la Urb. El Viñedo dentro de las instalaciones del lujoso Hotel Executive Suites, donde se ofrece una variedad de servicios especializada en el mercado corporativo, donde se imparten sesiones para grupos selectos de participantes de aproximadamente 5 a 10 participantes por sesión en espacios denominados *Meeting Rooms*, para ciclos con mayor cantidad de participantes se utilizan Salones de mayor tamaño como lo son el Salón Platinum o el Salón Gold. En esta sede opera la Junta Directiva, la Unidad de Mercadeo y el Departamento de Control y Gestión Académico.

Adicionalmente la empresa tiene 4 sedes físicas como lo son “Campus San Diego”, ubicada en el Campus UJAP en San Diego, la “Sede Caracas” está ubicada en la Asociación Cultural Humboldt, en el Distrito Capital, la “Sede Barquisimeto” se encuentra ubicada en el Colegio “San Vicente de Paúl” Av. Lara frente al C.C. Churun Merú en Barquisimeto. CEA Internacional, C.A. no solo opera en el territorio

nacional sino que está presente en el mercado Internacional con la Sede Panamá en asociación comercial y estratégica con la Universidad José Antonio Páez, ubicada en la Ciudad de Panamá, donde se administra y gerencia la plataforma de programas Diplomados 100% en línea “Diplomados.com” y “TuGastroescuela.com”.

1.3 Objetivos de la Empresa

CEA Internacional, C.A. considera la actualización, ampliación y perfeccionamiento de conocimientos, como función primaria, la valora como herramienta transformadora de la sociedad y es desarrollada de acuerdo a los principios de transversalidad, orientada especialmente al perfeccionamiento de las competencias de los participantes, mediante el desarrollo de programas diplomados, cursos y talleres.

1.4 Misión de la Empresa

La organización tiene como misión ser una instancia que diseña, ejecuta, coordina, evalúa y gestiona programas de actualización, ampliación y perfeccionamiento del conocimiento, asesorías, proyectos y otras actividades de extensión, promoción cultural y deportiva, con criterios de calidad total, en forma sistémica y con sinergia interinstitucional, estableciendo vínculos de acción y cooperación entre las instituciones de educación superior de la región central, gobierno nacional, regional y local, sector privado y las comunidades, para el desarrollo de planes y proyectos que permitan mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región. Asimismo, desarrolla el sentido de pertenencia entre los integrantes de diversas sedes y su entorno, tanto interno como externo, con su activa participación en todas las actividades que conduzcan al mejoramiento continuo.

1.5 Visión de la Empresa

CEA Internacional, C.A. tiene como visión desarrollar un modelo de gestión del conocimiento, para lograr la articulación con instituciones educativas, entes gubernamentales, sector privado, organismos no gubernamentales y la sociedad, para el desarrollo de planes, programas y proyectos que permitan mejorar la calidad de vida en la región, propiciando el “saber ser” y el “saber hacer” de nuestros participantes y de la comunidad en general.

1.6 Valores Organizacionales de la Empresa

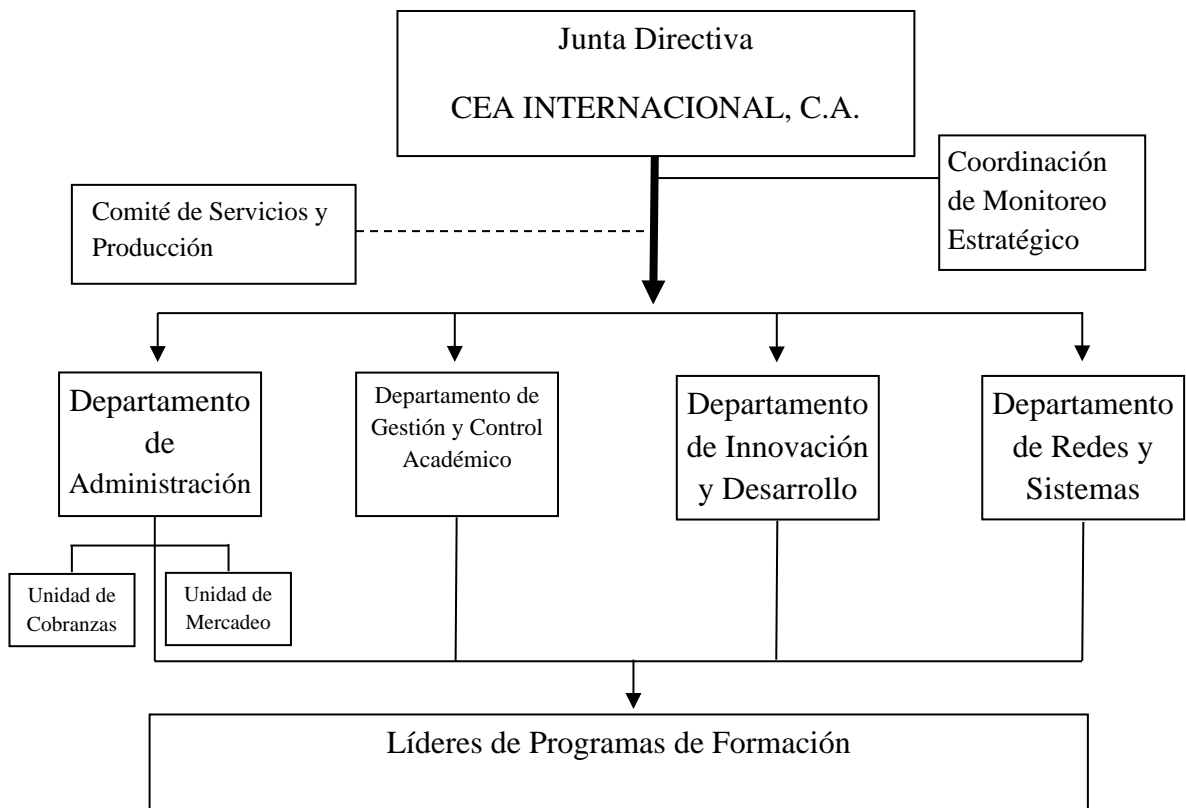
Los valores organizacionales en los cuales la organización se identifica son:

- Responsabilidad Social: para contribuir al logro de una sociedad mejor, propiciando la formación de estudiantes conscientes de las necesidades de su entorno fundamentalmente en los sectores de la población menos favorecida.
- Respeto hacia las personas: sea cual sea su condición social, raza o limitación física o mental.
- Honestidad: presente en el cumplimiento de los deberes y en el acato a las normas internas y de comportamiento social y moral. Justicia: actuando de manera equilibrada con todos los miembros de la comunidad universitaria, reconociéndoles en forma equitativa los derechos y deberes que a cada uno le corresponde.
- Trascendencia Humana: hecha realidad a través del crecimiento intelectual, ético y espiritual de cada miembro de la comunidad universitaria al servicio de la sociedad.
- Tolerancia: por la aceptación de la diversidad de culturas y géneros, formas de expresión, pensamiento político, conciencia o religión, en aras de una cultura de la paz.

1.7 Estructura Organizacional de la Empresa

La estructura organizacional consiste en la forma en que se divide y coordina el trabajo y cómo se asignan funciones y responsabilidades. CEA internacional, C.A posee una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que se realizan, mediante una estructura jerárquica que permite establecer departamentos y funciones con la finalidad de producir sus productos y servicios de forma planificada, organizada, con elevados niveles de calidad y control para el logro de metas y objetivos. En ocasión del presente trabajo se consideró la presentación del organigrama general, destacando el departamento de Administración por ser el objeto de estudio presentado a continuación.

Cuadro 1, Estructura Organizacional de la Empresa.



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

1.8 Mercado donde participa la Empresa

CEA Internacional, C.A. es una empresa Venezolana con proyección Internacional, que a través del diseño, ejecución y desarrollo de programas de formación, actualización, perfeccionamiento y desarrollo de competencias contribuyen con el desarrollo del sector productivo mediante el diseño y desarrollo de programas en áreas como Gerencia, Ingeniería, Educación, Salud, Tecnología, Arquitectura, Derecho, Tributos, Gastronomía, entre otros.

1.9 Análisis de la Empresa

Durante el período de pasantía se conoció la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la Organización, de igual forma se observaron tanto las diversas instalaciones como los procesos administrativos que se realizan a diario en la organización, para luego proceder a enlistar los procesos administrativos que se ejecutan por departamento y analizar así el flujo de información de los mismos, para luego describir los procesos clave de departamentos esenciales como lo son Cobranzas y Mercadeo, los cuales se especifican en la Fase 2 del presente informe de pasantía.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Identificación del Problema

En la organización se observan debilidades relacionadas al proceso de gestión de la Información en el departamento de Administración, destacando en ocasión del presente informe las unidades de Cobranzas y Mercadeo, generando distorsiones y retrasos en el cumplimiento de sus funciones y logro de metas establecidas. Estas debilidades han generado retrabajo en algunos de los procesos claves con incidencia en los indicadores de desempeño del departamento. Todo ello como consecuencia del impacto de la actual contingencia producto de la pandemia COVID-19, la cual ha generado importantes cambios en el contexto intraorganizacional y su relación con el entorno debido al importante número de variables no controlables con efecto directo sobre los planes, programas, procesos y actividades de la organización.

Esta situación obligó a la organización a adoptar nuevas modalidades de trabajo como medida de contingencia para el desarrollo de sus actividades, muchas de ellas de forma remota, lo cual generó un efecto negativo en la gestión de cada unidad, llevando a realizar una serie de tareas múltiples veces, ocasionado por no poseer los datos requeridos oportunamente para tomar ciertas decisiones o informar a sus usuarios aspectos relevantes acerca del proceso Administrativo de la Organización.

En este punto, se observa que existen canales de Información deficientes que no contribuyen con la comunicación eficaz de dichos colaboradores en marco a la contingencia actual que vive la humanidad a nivel global. Por tanto, se ha determinado que, al momento de realizar un cierre tanto Administrativo, existe cierta demora causada por la interrumpida transferencia de información entre áreas, la cual

es esencial para realizar dicha tarea, retrasando tanto gestiones de los usuarios, como la toma de decisiones de la Junta Directiva.

2.2 Planteamiento del Problema

La búsqueda de constante de mayores niveles de competitividad ayuda a las organizaciones a adoptar procesos más idóneos para verificar las fallas en sus sistemas utilizando herramientas efectivas, cuya función principal es el de aportar técnicas necesarias para que estas puedan transformar sus debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades mediante la aplicación de estrategias orientadas a fortalecer sus procesos productivos a partir de la adopción de nuevas y mejores prácticas con base en un uso apropiado de la información. La competencia es cada día mayor debido a la globalización de las variables económicas, políticas y sociales, lo cual obliga a las organizaciones a generar productos y servicios de calidad.

Por ello, los datos, la información y la generación de conocimiento, no sólo constituyen un factor clave dentro de la empresa, sino también representa un elemento diferenciador frente a la competencia, pues hoy día las organizaciones manejan un flujo de información impresionante, que, tras su correcto análisis, fundamenta la toma de decisiones y facilita el hallazgo de nuevas oportunidades de negocio en el mercado.

A nivel mundial las Organizaciones Empresariales en el marco de la actual contingencia que se generó con la declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID-19 se han visto en la necesidad de darle un giro a sus sistemas de trabajo y evolucionar, tanto en materia tecnológica a través de la transformación digital del modelo de negocio, como en la gestión del talento humano de la organización, enmarcada en estrategias de trabajo a distancia para el logro de sus objetivos, enfrentando el efecto global de la pandemia y la influencia de los cambios socio-económicos generados por esta.

La crisis provocada por la pandemia del coronavirus en las principales economías de todo el mundo, está obligando a las empresas a adoptar e implementar el modelo de teletrabajo a marchas forzadas. Lo que supone un gran reto y al mismo tiempo, un mar de oportunidades para generar un cambio en su cultura organizativa. Conscientes de la importancia del nivel de productividad y competitividad, sin obviar su compromiso con la acción social sostenible en la implementación del teletrabajo, acompañado de los sistemas de información gerencial que permite aprovechar las oportunidades que brindan las tecnologías de la información y la comunicación.

En este punto las tecnologías de información toman un papel muy relevante al permitir la recolección, almacenamiento y procesamiento de datos generados por la operación de la empresa. Así se facilita el acceso a la información y se reduce el margen de error que pudiera existir al realizar una misma captura en varias ocasiones. Cuando una empresa no cuenta con un Sistema de Información Gerencial (SIG), los directivos no se mantienen informados ni al día respecto a los datos que maneja su propio negocio, esto a su vez ocasiona que los encargados de tomar decisiones, se sientan incapaces de hacerlo ya que, la información suministrada no es de calidad, porque los medios que se utilizaron para recabarla, no han sido eficientes.

Es oportuno mencionar que considerando las actuales circunstancias es determinante procesar e integrar la información generada por cada subsistema y así informar a los rangos directivos de manera oportuna para la toma de decisiones, destacando la gran demanda de información requerida por parte de los clientes tanto internos como externos, lo cual implica una mayor esfuerzo del personal que conforma la empresa, dejándolos con muy poca capacidad de respuesta frente a la organización para poder procesar la información, que de manera aislada se produce en los distintos subsistemas y así poder informar a la gerencia para que tome las acciones pertinentes para hacer frente a los cambios y tendencias en el mercado.

De esta forma se considera pertinente para CEA Internacional, C.A. el diseño de un sistema de información gerencial para la gestión de procesos administrativos apoyado en el teletrabajo como alternativa para mejorar la productividad de la empresa y garantizar el logro de las metas establecidas con el fin de mejorar el alcance de los datos con los que cuenta, y de esta forma facilitar la obtención y la revisión de la información, para garantizar la productividad desde la estrategia organizativa que la enmarca , evitando la pérdida no solo de tiempo, sino también de eficiencia, enmarcada en el cumplimiento de los estándares de bioseguridad requeridos para salvaguardar la salud de los colaboradores.

2.3 Formulación del Problema

En el contexto del presente trabajo el autor propone la siguiente interrogante: ¿Se hace necesario el diseño de un Sistema de Información Gerencial para la Gestión de los Procesos Administrativos de la empresa CEA Internacional, C.A. en el marco de la Contingencia COVID-19?

2.4 Objetivo General

Proponer un Sistema de Información Gerencial para la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

2.5 Objetivos Específicos

2.5.1 Diagnosticar la Situación Actual de la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A.

2.5.2 Identificar los Factores Internos y Externos de los Procesos Administrativos en el Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A.

2.5.3 Diseñar un Sistema de Información Gerencial para la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A

3.1 Justificación y Alcance

Los Sistemas de información (SI) en las organizaciones se originaron como una sub-disciplina de las ciencias de la computación, evolucionando hasta convertirse en un campo de estudios superiores de gran importancia dentro de la administración. Los sistemas de Información son el conjunto de componentes, acciones y procesos que permiten recoger, clasificar, procesar, registrar y distribuir información que agrega valor a la organización al ser procesada para generar conocimiento o servir de insumo tanto para la toma de decisiones en los distintos niveles de la organización como para la formulación, gestión, control y monitoreo del sistema de planificación estratégica

El uso adecuado de información clara, oportuna y exacta permitirá a CEA Internacional, C.A. tomar de decisiones de manera acertada y oportuna por consiguiente contribuir al éxito de la organización, tomando en cuenta que los sistemas de información son elementos concluyente para el resultado de la eficiencia en las organizaciones actuales. Mediante este estudio se creará una propuesta de planteamiento para un modelo de Sistema de Información Gerencial, este sistema asistirá a la alta gerencia en el proceso de toma de decisiones, para que las mismas sean las apropiadas y precisas orientadas al desarrollo de las actividades administrativas que se llevan a cabo en la organización de manera diaria, dando solución a las exigencias de la clientela en términos de efectividad y eficiencia, como garante de calidad y permanencia.

En el Sistema de Información Gerencial se tiene como problema medular que la información que fluye en los subsistemas que la conforman se extravía o queda obsoleta tras ser traspapelada. Se requiere que todos los subsistemas se entrelacen y coordinen adecuadamente, garantizando que la información se suministre de una manera rápida, expedita, oportuna y a bajo costo. Por otro lado esta información debe ser confiable y veraz.

Todo ello, permitirá garantizar la ejecución de procedimientos para la organización y normalización de la información, permitiendo conocer el estado del arte sobre elementos relevantes como: datos claves para la toma de decisiones, procesos, información sobre el entorno y proyectos, comportamiento de proveedores, usuarios y la competencia, entre otros aspectos de interés para la gestión y el mejoramiento de la calidad de los servicios y productos que ofrece CEA Internacional.

2.7 Limitaciones del Estudio

En el desarrollo del presente informe de Pasantías se circunscribe a los procesos concernientes al manejo y procesamiento de la información vinculada con el Departamento de Administración de CEA Internacional, C.A.

Entre las limitaciones identificadas para la realización del proyecto se encuentran las referidas a la disponibilidad de tiempo efectivo disponible por parte del investigador y las generadas como consecuencia de la declaratoria de emergencia sanitaria en ocasión del COVID -19 que impacta en el horario productivo y operativo, tanto a la empresa objeto de estudio como en el área donde se realizará el registro, análisis y desarrollo del Informe de Pasantías, teniendo que acudir a estrategias de trabajo remoto para la recolección de datos.

Destacando que durante el desarrollo del informe de pasantía se presentaron limitaciones vinculadas con aspectos de índole geográficas en cuanto a la ubicación, las tecnológicas en lo referido a las plataformas utilizadas para garantizar la conexión remota, las económicas, financieras y otros recursos necesarios para su desarrollo, destacando otras limitaciones que por políticas de privacidad de la empresa solo fueron manejadas para contextualizar lo necesario para el diseño del SIC. Siendo una limitación considerable en este caso la situación de contingencia vinculada con el COVID -19 y lo referido a la normativas de bioseguridad.

De igual forma el presente informe se limita al diseño sistema de información gerencial en el departamento de administración que permita el eficiente flujo de datos generados en sus procesos claves en el marco de la actual contingencia.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes

Para sustentar esta investigación se tomaron como antecedentes diversos estudios previos, tesis de grados y opiniones, de algunas teorías relacionadas con los Sistemas de Información Gerencial. Los antecedentes que a continuación se citan, proporcionan a la investigación una base teórica que sustenta la problemática planteada.

Martín-Fiorino, V. y Reyes, G. (2020), en su artículo **“Desafíos y Nuevos Escenarios Gerenciales como parte de la Herencia del COVID-19”**, publicado en la Revista Venezolana de Gerencia de la Universidad del Zulia, Edo. Zulia. La principal finalidad de este artículo es presentar una visión de lo que se consideran las principales implicaciones y desafíos que desde ya está teniendo la pandemia del coronavirus covid-19. Se discute aquí las repercusiones fundamentales que se tienen para la dirección y la gerencia de las empresas, los renovados compromisos de la responsabilidad social corporativa, así como los requerimientos de nuevos liderazgos. En función de las empresas es necesario tomar en consideración, de manera permanente, la existencia de un ciclo esencial: las empresas dependen de la demanda, ésta del ingreso, éste del empleo, del trabajo productivo, el cual, a su vez, depende del desempeño de las unidades de producción. De allí que se pueden establecer círculos de causación acumulativa, tanto virtuosos como viciosos.

Con base en lo anterior, el dinamismo de los intercambios y el crecimiento de la producción son determinantes para el accionar normal de los agentes económicos, y esto ha sido dramáticamente impactado por la actual pandemia del covid-19. De allí un primer aspecto a resaltar: se esperaría que los principales centros del comercio

internacional sufran contracciones económicas, tales los casos de China, la Unión Europea, y Estados Unidos. Los impactos en la región latinoamericana también cobrarán mayor dramatismo en la medida que se tiene en general una institucionalidad frágil en la región, en especial en el sector salud. Además, se pueden tener cambios socio-económicos y políticos, que podrían ser persistentes. Estos cambios podrían incluso afectar componentes estructurales en países y sociedades. Esto es particularmente importante, porque copados por estas emergencias las sociedades pueden no percatarse de cambios a más largo plazo.

En este escrito los investigadores detectaron múltiples desafíos para la administración de empresas en la actualidad ya que por el lado de la oferta las repercusiones han sido fundamentalmente el cierre de fábricas, los dramáticos recortes de servicios y la ruptura de cadenas logísticas y de ensamblaje en la producción. Nótese cómo el golpe al comercio hunde más en condiciones de pobreza a vastos sectores que no se articulan en la producción, sino en la distribución. Aunque se abren las fábricas, si el comercio no se dinamiza lo que se estaría propiciando es el fortalecimiento de inventarios, más que el consumo de estos. Es de subrayar que, por el lado de la demanda, se presentan notables desafíos.

La demanda ya está afectando, de manera notable, la pérdida de confianza, los negocios de turismo, así como los ámbitos de la educación y el entretenimiento. Todo ello, aun cuando la educación trata de subsistir con el uso de las modernas tecnologías de la comunicación. Aquí el problema no es tanto el acceso a tecnología por parte del emisor, colegios y universidades, sino especialmente crítica puede ser el contar con la tecnología de conexión por parte de todos los estudiantes, en particular en las zonas rurales de los países.

El Departamento de Evidencia e Inteligencia para la Acción en Salud (2020), en su informe titulado **“COVID-19 y el Rol de los Sistemas de Información y las Tecnologías en el Primer Nivel de Atención”**, publicado por la Organización

Panamericana de la Salud. Este informe elaborado por la Organización Panamericana de la Salud informa que los sistemas de Información ocupan un rol prioritario al momento de apoyar las funciones al primer nivel de atención sanitaria ya que ante una pandemia, los servicios de salud, principalmente el primer nivel de atención, corren riesgo de colapsar por una sobrecarga de consultas que podrían ser atendidas utilizando las tecnologías de información a través de medios virtuales.

Al facilitar el acceso a los servicios de salud, las TIC permiten una mayor equidad en el acceso a la atención médica oportuna, lo que facilita la evaluación, el diagnóstico y el tratamiento de los casos sospechosos y positivos de forma segura y efectiva, minimizando el riesgo de transmisión. En cuanto a la gestión de los servicios de salud representan una gran utilidad mejorando el costo y efectividad de los tratamientos y permitiendo la operación regular y sin interrupciones de los servicios clínicos clave, tanto en la preparación como en el curso de la pandemia.

Las tecnologías de información, en particular los medios móviles, se han transformado en el principal medio por el cual personas, gobiernos e instituciones de salud trabajan, interactúan entre sí, comparten información, intercambian y generan conocimiento y se comunican. Entre ellas se destacan: web, chatbots, tableros de información, aplicaciones móviles, redes sociales, números telefónicos, campus virtuales, servicio web de mensajes, videos y voz, mensajes de textos, wikis y foros, Por lo tanto, las tecnologías de la información son de vital importancia a la hora de realizar el Sistema de Información Gerencial para CEA Internacional, C.A.

Martín, J. (2020), en su artículo **“El Control de Gestión en Tiempos del COVID-19”**, publicado en la página web oficial de la PwC España. Este artículo redactado por el socio de la PwC España indica que la crisis sanitaria que se padece actualmente está empezando a cuantificarse económicamente tanto desde una perspectiva macro como empresarialmente con el cierre de las funciones presenciales a partir del mes de marzo del año 2020.

Las empresas, una vez impulsadas las medidas para controlar la tesorería por la caída dramática en los ingresos, la incertidumbre en los cobros ya devengados y la necesidad de cubrir las obligaciones de pago, empiezan a valorar cuál será su devenir en los próximos meses. Los más atrevidos se atreverán con el cierre del ejercicio económico a sabiendas de que la probabilidad de dar veracidad a lo estimado va a ser más baja que nunca. La dificultad en la precisión de la estimación será independiente de que se haya visto muy perjudicado o inicialmente beneficiado con la crisis.

Asimismo, los procesos de financiación que se están firmando en últimas fechas para dar liquidez en el corto plazo, exigen más que nunca tener visibilidad de qué situación a efectos de estructura de capital y costes de financiación va a resultar para tomar decisiones que garanticen la viabilidad de la compañía en el largo plazo. El experto culmina su escrito indicando que “La visión del margen a futuro será otro de los retos a gestionar. Si hay un consenso en los analistas, ese es que el mundo post COVID-19 será distinto, no sabemos cómo, pero distinto. La necesidad de adaptación a los nuevos negocios en los que no se venía trabajando, por ejemplo, una mayor preponderancia de negocios más digitales, obligarán a disponer de análisis de rendimiento flexibles a la vez que integrados en la organización, que a todas luces cambiarán los modelos de Reporting de gestión tal y como se entendían hasta la fecha.”

Martí-Noguera, J. (2020), en su artículo titulado “**Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19**”, publicado en la Revista Venezolana de Gerencia de la Universidad del Zulia, Edo. Zulia. El siguiente estudio indica que “la declaración de pandemia ante la evolución del COVID-19 ha supuesto en el año 2020 una acelerada transición entre modelos de organización socioeconómica y cultural. A modo de ejemplo, una gran parte de la población se ha debido sumir en el teletrabajo, debido a medidas de distanciamiento, y el uso de medios digitales para evitar el riesgo al contagio, lo que ha incrementado la digitalización de la oferta y demanda de

servicios. La situación de confinamiento por la pandemia ha acelerado el uso inmersivo de Tecnologías ya existentes, pero que aún generaban reticencias en su formalización o no estaban cubiertas por un marco legal que las reglamentara.”

Desde una óptica de gestión organizacional, la tecnología deviene para los próximos tiempos un condicionante obligatorio. Actualmente se afrontan una serie de tensiones de ajuste social y económico que conviene analizar el condicionante de operar con tecnologías interconectadas en red, gestión e intercambio de archivos en la denominada nube, conlleva la necesidad de nuevos perfiles profesionales y readaptar las actuales competencias laborales; y las dinámicas mediadas por trabajar a distancia, con múltiples fuentes de información e interacción constante con dispositivos e información, exigen autonomía y responsabilidad al tiempo que cualquier acción genera un registro que permite ser auditado y monitorizado. El escenario que se está asentando requiere centrarse en gestionar el cambio, y sus consecuencias, sentando las bases de un entorno mediado por lo digital sin fronteras nacionales, pero con nuevas medidas de control y seguimiento de la actividad digital.

Oneto, A. (2020), en el artículo **“COVID-19, Gestión de Crisis y Gobierno Corporativo”**, Publicado en la página web oficial del Banco de Desarrollo de América Latina, Caracas. El siguiente artículo indica que “La pandemia del COVID-19 no respeta fronteras. En el plano empresarial, el impacto es a todo nivel, sin importar la empresa es una multinacional o una PYME. Así como hay protocolos para que las personas se protejan del virus, lo mismo ocurre con las empresas.” A fin de gestionar una crisis de este calibre, las empresas deben contar con un plan de continuidad del negocio y un plan de gestión de crisis, y en ambos casos se debe validar si son aplicables en el escenario actual y si no, actualizarlos. Un plan de continuidad del negocio debe contemplar las acciones necesarias para mantener la operatividad a un nivel mínimo aceptable durante una contingencia. El plan de

gestión de crisis debe enfocarse en la respuesta a la crisis, analizando los distintos escenarios y alternativas de respuesta adecuadas.

Para la buena aplicación de estos planes se debe contar con estructuras de gobierno corporativo apropiadas, que permitan una gestión y un monitoreo adecuado, a tres niveles: Directorio, Alta Gerencia y Arquitectura de Control. Este artículo destaca que se debe realizar un seguimiento al desempeño de la empresa, la supervisión operativa y de riesgos, la supervisión y difusión de la información, la operatividad a distancia, el refuerzo del equipo de trabajo, y por último un plan de sucesión de emergencia según la estructura organizacional presente en la empresa tomando el caso de la imposibilidad del cumplimiento de las funciones esenciales de la alta gerencia por motivos de salud.

Vargas, W. (2016), en su tesis denominada **“Sistema de Información Gerencial para Fortalecer el Control Interno en las Contralorías Municipales del estado Carabobo”**, presentada a la Universidad de Carabobo, Edo. Carabobo, para obtener el título de Magister. Tiene como propósito constituir lineamientos estratégicos de información gerencial para fortificar el control interno en las contralorías municipales del estado, a fin de asegurar el acato de las normas administrativas y legales inherentes a estos, lo cual llevará a proteger los recursos y bienes del estado de una manera efectiva. Este trabajo se vincula con la investigación ya que el investigador creó un sistema de control interno el cual se asimila con los objetivos de la propuesta del presente informe.

Rodríguez, R. (2016), en su tesis mencionada **“Diseño de un Sistema de Información Gerencial alineado con la Orientación Estratégica de la Empresa para el Soporte en la Toma de Decisiones a Nivel Estratégico”**, presentado en la Universidad Nacional de Colombia, para ostentar el grado de Magíster. El objetivo es diseñar el sistema de información gerencial alineado a la orientación estratégica de la

empresa para la asistencia en la toma de decisiones a nivel estratégico. El estudio se desarrolló bajo el método del ciclo de vida para el diseño de sistemas de información, tomando en consideración las etapas de planificación, análisis organizacional, de requerimiento, diseño, en consecución de los objetivos, análisis del estudio en la organización. Se identific

Información son datos que dentro de un contexto dado tienen un significado para alguien. Para los negocios la información debe ser de calidad y se consideran tres dimensiones como el tiempo, el contenido y la forma.

3.2.1 Teoría General de Sistemas Uno de los primeros teóricos que abordó el principio de la Teoría General de Sistemas, fue Ludwig Von Bertalanffy, esta teoría tuvo como base las referencias en el ámbito de la biología, sin embargo, las conclusiones fueron dejando ver que los principios estudiados eran transferibles a otras instancias ya que las propiedades de los sistemas no pueden describirse de manera significativa sin que se observe la relación de las partes con el todo que se estudia. Bajo este enfoque se establecieron tres grandes premisas: a) Los sistemas existen dentro de sistemas, b) Los sistemas son abiertos y c) Las funciones de un sistema depende de su estructura.

Con base a los estudios Bertalanffy, los autores Sarapura K., Rivera R. y Quiroz R. (2018) destacan cuatro propiedades de los sistemas y que se han considerado pertinentes para el producto de esta investigación, dado que aportan insumos a la constitución del diseño del modelo basado en Vigilancia Tecnológica, estas propiedades son:

-Estructura: que define la jerarquía y el orden de las partes que conforman los sistemas, así como su interrelación, como por ejemplo la estructura de una empresa.

-Emergencia: referida al desarrollo y florecimiento que se produce por efecto de la estructura del sistema.

-Comunicación: esta propiedad se refiere a la capacidad de interrelación entre las partes del sistema.

-Control: esta propiedad está referida a la autorregulación y supervivencia del sistema, partiendo del hecho de que el control se da siempre que exista comunicación entre las partes.

Los aportes que hacen los autores Sarapura K., Rivera R. y Quiroz R. (2018) confirman las causas que se evidencian en el diagnóstico de esta investigación referida al CEA Internacional, C.A. En este sentido, se confirma con base a la teoría de sistemas que es fundamental que los distintos subsistemas se interrelacionen entre sí para poder coexistir y brindar apoyo a los procesos gerenciales de la organización.

Con base a los aportes de los teóricos, puede decirse que una empresa es concebida como un sistema donde cada subsistema de información se constituye en el todo de la empresa por lo que cualquier solución que se diseñe para hacer más eficiente su funcionamiento debe contemplar las propiedades antes mencionadas.

3.2.2 Sistema De Información (SI) Para Samuelson un "Sistema de Información es la combinación de recursos humanos y materiales que resultan de las operaciones de almacenar, recuperar y usar datos con el propósito de una gestión eficiente en las operaciones de las organizaciones".

Para Andreu, Ricart. "Conjunto integrado de procesos, principalmente formales, desarrollados en un entorno usuario-ordenador, que operando sobre un conjunto de datos estructurados (BD) de una organización, recopilan, procesan y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operatividad habitual de la organización y las actividades propias de la dirección de la misma."

Según Laudon y Laudon (2016), sostienen que el sistema de información gerencial es "Conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información, para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización". (p. 16)

Asimismo, Laudon y Laudon (2016), explican que: “Una empresa de negocios tiene sistemas para dar soporte a los distintos grupos de niveles de administración. Estos sistemas incluyen sistemas de procesamiento de transacciones (TPS), sistemas para inteligencia de negocios (BIS)”.

Cabe mencionar que la tecnología ha ingresado e influido positivamente en las organizaciones porque permiten desarrollar estrategias para generar ventajas competitivas e innovar en el mundo cambiante considerando los procesos, estructura, política, cultura organizacional los cuales se ejecutan adecuadamente de acuerdo a la toma de decisiones, as como puntualizar asuntos complicados y establecer productos novedosos. Los sistemas de información recogen testimonios de diversas organizaciones, personas, lugares. Tienes actividades como entrada, proceso y salida que requieren retroalimentación, y muy importante porque soporta la toma de decisiones de los niveles estratégicos, solucionando y creando productos novedosos.

3.2.3 Evolución De Los Sistemas De InformaciónEn la década de los setenta, Richard Nolan, un conocido autor y profesor de la Escuela de Negocios de Harvard, desarrolló una teoría que impactó el proceso de planeación de los recursos y las actividades de la informática. Según Nolan, la función de la Informática en las organizaciones evoluciona a través de ciertas etapas de crecimiento.

Un Sistema de información gerencial, es por tanto un acumulado de elementos interconectados que se han diseñado para suministrar información oportuna a las organizaciones; tanto en la eficiencia como en la eficacia; toma de decisiones y rentabilidad; lo comentado conlleva a mencionar que los sistemas de información ayudan estratégicamente con la mejora continua y cumplir con los objetivos planteados en la organización. De esta forma con el sistema de información gerencial, los gerentes y especialistas de la estructura obtendrán información, control, resultados de manera oportuna y efectiva considerando los recursos de la organización.

Según lo desarrollado por el sistema de información gerencial en una organización es un: Conjunto sistematizado de contenidos y servicios, establecidos en tecnologías digitales y en red, que una organización instala a disposición de sus *stakeholders* (personas con intereses en la misma) internos y externos, a fin de proporcionar la producción y el consumo de conjuntos organizados y mejoras de datos, encaminados a convertirse en información de valor para el movimiento de la organización. (Cobarsi, 2016).

El sistema de información gerencial permite trabajar coordinadamente los métodos, las estrategias de negocio, los sistemas estratégicos en la organización, tomando en consideración las insuficiencias de la empresa de recopilar, elabora e intercambia la información indispensable para la operatividad de las empresas

(Barrios, 2017) sostiene que el sistema de información gerencial “es un conjunto integrado y coordinado de personas y recursos materiales y procedimientos que captan y procedan datos para transformarla en información, que es almacenada en bases de datos para la toma de decisiones eficientes”.

Desde el punto de vista productivo organizacional, el sistema de información es una herramienta fundamental para crear valor a la organización. Hay muchas formas en que los sistemas de información puedan crear y contribuir dando valor a la empresa incrementando el rendimiento en las inversiones, de igual forma mejora la posición estratégica y mayor valor en el mercado. Las funciones del procesamiento de información de los procesos asisten a dicha toma de decisiones tanto administrativas como mejorando la ejecución de los procesos a fin de aumentar la rentabilidad y que los gerentes puedan tomar mejores disposiciones. El punto de feedback es el factor que fortalece a las organizaciones a consumir sus objetivos, tales como aumentar ganancias o renovar productos a sus clientes.

3.2.4 Estrategias de Trabajo Remoto Las estrategias de Trabajo Remoto son la clave esencial para el correcto funcionamiento de cualquier organización en este período que vive la sociedad, por lo tanto es de vital importancia que las empresas actuales aprendan de la experiencia que poseen las empresas que utilizan ampliamente una fuerza de trabajo remota para aportar éxito en el desarrollo de las actividades diarias.

Según el artículo “Las Mejores Prácticas para una Estrategia de Trabajo Remoto” publicado por la revista digital IT Ahora el 08 de Abril de 2020, se recomiendan una serie de prácticas que permitirán a cualquier organización una mejora visible en la operatividad de la misma. Se recomienda documentar las políticas y procedimientos de trabajo remoto para lograr contar con esquemas de responsabilidades, metas, y objetivos que estén disponibles para cada departamento. Además que facilitará la comprensión del rol que ejercerá cada colaborador desde su hogar. Adicionalmente se recomienda mantener a los trabajadores remotos con equipos que faciliten la realización de actividades así como garantizar un buen ambiente de trabajo, haciendo mención a mantener actualizados los suministros necesarios para mantener una relación de trabajo eficiente, como pueden ser una conexión estable a Internet o un computador portátil que cumpla con los requisitos definidos por la organización.

Por último, se tiene que garantizar que el trabajador cuente con el mismo apoyo y el mismo acceso a la información como si estuviesen presentes en los espacios físicos de la empresa, así como también asegurarse en cumplir los mismos objetivos de productividad que los trabajadores esenciales que se encuentren en la planta física de la empresa, así como mantener una participación constante en reuniones y eventos de equipo para que estos trabajadores remotos puedan mantenerse vinculados socialmente con sus compañeros de equipo.

3.2.5 Estilo de Liderazgo Actual ante la Pandemia COVID-19El trabajo remoto, como fue mencionado anteriormente, es actualmente el motor principal de las organizaciones que se han visto afectadas por la pandemia actual, obligando a las empresas a revisar los procesos de trabajo existentes para lograr una supervivencia en medio de la emergencia sanitaria que se vive a nivel mundial, obligando a la clausura de actividades presenciales en centros laborales no esenciales, lo que llevó a la mayoría de las empresas a adoptar el teletrabajo como un método de trabajo estándar para la gran mayoría de sus colaboradores.

Según el artículo “El Trabajo Remoto Tendrá que Enfrentar Varias Resistencias, entre ellas el Estilo de Liderazgo Actual” elaborado por Grimaldo, Ana publicado en la Revista Digital “El CEO” en Junio de 2020, indica que “Liderar de manera efectiva un entorno virtual significa confiar en los empleados y garantizar que las comunicaciones de liderazgo sean empáticas y auténticas al brindarles autonomía y responsabilidad”, haciendo referencia a que los líderes actuales deben dejar un lado la idiosincrasia ya que este puede ser una barrera ante la normalización del teletrabajo tras la pandemia actual. Los gerentes deben aprender a no abusar del monitoreo de la productividad de los miembros de cada departamento y aprender a gestionar según las expectativas y situaciones externas a la organización, ya que los empleados no solo buscan un liderazgo claro y transparente, si no que buscan tranquilidad y estabilidad ante la incertidumbre y miedo que se vive actualmente.

Para lograr un ambiente de teletrabajo exitoso en CEA Internacional, C.A se deben tomar en cuenta diferentes aspectos como son las condiciones laborales fuera de los espacios físicos de la empresa, contar con los medios tecnológicos para realizar las asignaciones correspondientes, asegurar la custodia de los equipos, programas e información contenida en los mismos ya que estos pertenecen a la organización, el establecimiento de procesos que validen solicitudes, su supervisión y la entrega de cada asignación laboral, considerar medidas de productividad y seguridad informática

por parte de cada colaborador, y por último establecer las obligaciones y derechos entre ambas partes para poder mantener un ambiente de trabajo estable, con ética profesional y eficiencia en los procesos.

3.2.6 Beneficios del Teletrabajo en las Organizaciones Actuales De acuerdo con el documento “Teletrabajo en la Ciudad de México”, elaborado por la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de la Información, la implementación del Home Office trae a colación ciertos beneficios para todas las partes involucradas. Para la empresa, el Home Office representará una reducción en costos fijos de operación, una flexibilización de costos directos que permitirá una mayor captación de colaboradores, una mayor predictibilidad de inversiones en planta física, tecnología y recursos humanos que respondan a la demanda actual de la nómina, y por último una mayor productividad en los resultados obtenidos ya que si existe un ingreso mayor esto significará en un mayor crecimiento del negocio.

Para el departamento de Recursos Humanos el Home Office resulta en mejores condiciones de reclutamiento, ya que se puede optar por contratar a personal más calificado sin importar su ubicación geográfica o la disponibilidad de desplazamiento hacia la sede física de la organización, así como un mayor índice de retención del personal capacitado. Para los empleados el Teletrabajo significará un ahorro en tiempos de desplazamiento entre su hogar y su lugar de trabajo, un ahorro monetario por reducción de costos de combustible o transporte público, una mejora significativa en la alimentación de los colaboradores ya que consumirán alimentos frescos y saludables preparados en sus hogares, y por último una mejora notable en la salud de los mismos ya que se procura que los trabajadores aumenten las oportunidades de incluir en sus rutinas diarias tiempo para el cuidado físico y adaptar métodos de reducción de estrés.

3.2.7 Tendencias de Trabajo Remoto para el año 2021A falta de una fecha concreta para la completa reinserción a la rutina laboral que conocía la población general conlleva a que el trabajo remoto seguirá como método predeterminado para ejercer las funciones esenciales de la mayoría de las organizaciones a nivel mundial. La transformación de los espacios de trabajo a espacios digitales ha llevado a las empresas a usar aplicaciones de comunicación para realizar las actividades operativas. Por lo tanto se estima que la integración de distintas herramientas de trabajo en estas plataformas será una de las mayores tendencias de trabajo remoto en el año actual, ya que contar con varias aplicaciones en un solo espacio de trabajo permitirá lograr un mejor flujo de trabajo, aumentar la productividad y reducir la sensación de fatiga tecnológica dentro del horario laboral.

Además se estima que la gestión del trabajo colaborativo será la clave para los gerentes, supervisores y líderes de proyecto, por lo tanto se debe administrar adecuadamente los flujos y responsabilidades de los equipos a través de herramientas tecnológicas para aumentar los niveles de compromiso de los colaboradores con la empresa, así como para disminuir la carga de trabajo que permita aprovechar y disfrutar del mayor tiempo posible en confinamiento, ya que para este período pandémico el hogar seguirá siendo el lugar más seguro para trabajar.

3.3 Definición de Términos Básicos

Aplicaciones de Comunicación: los programas de comunicaciones son programas de ordenador, componentes de sistemas operativos, e incluso firmware, encargados de realizar las diferentes tareas, para conectar dos o más ordenadores, o tareas de gestión de red u otras de niveles superiores.

Base De Datos: conjunto de archivos que contienen datos e información, los cuales para su mejor aprovechamiento deben ser integrados e interrelacionados entre sí.

Estructura Tecnológica: conjunto de equipos de cómputo, programas de

computador, archivos de datos, telecomunicaciones y procedimientos manuales interrelacionados para la recolección, manipulación y procesamiento de datos e información para la satisfacción de las necesidades de la entidad en condiciones de oportunidad, eficiencia, integridad y confiabilidad.

Inteligencia De Negocios: se denomina Inteligencia de negocios al conjunto de estrategias y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de datos existentes en una organización o empresa.

Módulo: conjunto de reportes e indicadores, que se integran en el Sistema de Información, y están orientados a atender una función determinada dentro de la organización.

Reporte Administrativo: documento que describe el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto de carácter administrativo, un informe administrativo puede ser realizado por los funcionarios o jefes de área de una empresa, el cual va dirigido a los superiores con el objetivo de mostrar resultados y buscar mejoras en la administración.

Reporting de Gestión: el Reporting de Gestión permite utilizar y comparar tanto datos históricos como datos presupuestados o previstos y poder así analizar tendencias y controlar los indicadores de gestión según cada tipo de período temporal.

Servicios en la Nube: los servicios de nube son infraestructuras, plataformas o sistemas de software que los proveedores externos alojan y que se ponen a disposición de los usuarios a través de Internet. Estos facilitan el flujo de datos de los usuarios a través de Internet. Para acceder a los servicios de nube, los usuarios no necesitan más que una computadora, un sistema operativo y una conexión de red a Internet.

Tecnologías de la Información y la Comunicación: es un término extensivo para la tecnología de la información que enfatiza el papel de las comunicaciones unificadas y la integración de las telecomunicaciones, como líneas telefónicas y señales inalámbricas, y las computadoras, así como el software necesario, el almacenamiento y sistemas audiovisuales, que permiten a los usuarios acceder, almacenar, transmitir y manipular información.

Teletrabajo o Home Office: el teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo, implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa.

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

Arias (2012) “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación” (p. 110), adicionalmente indica que “es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado”.

Las Fases Metodológicas del presente trabajo en donde el propósito general es Proponer un Sistema de Información Gerencial para la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A es considerado el momento técnico operacional del proceso de investigación. En función de las características propias del problema objeto de estudio que es el análisis del proceso de evaluación de la gestión de la empresa, de acuerdo a los objetivos planteados y a la metodología a ser utilizada en la formulación de la propuesta que está orientada fundamentalmente a la optimización del manejo de información entre departamentos con la Alta Gerencia; se introducirán los procedimientos técnico operacionales que resulten adecuados para la recopilación y análisis de los datos con la finalidad de cumplir con el propósito general.

En este orden de ideas se desarrollan los aspectos relacionados con el tipo de estudio y el diseño de la investigación a partir del cual se define la unidad de análisis. Luego se especifica el método a seguir para la captura de la información. Finalmente esta información se debe consolidar y procesar para obtener la herramienta propuesta.

En este capítulo se presenta la metodología para la elaboración de este trabajo de pasantías, donde se describen aspectos como el diseño y tipo de investigación, el nivel de la misma. Adicionalmente, se desarrolla todo el correspondiente a las fases

de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos necesarios para crear la propuesta.

4.1 Fases de la Investigación

Una vez planteada la investigación, se precisa describir la estrategia para llevarla a cabo, tomando en cuenta los objetivos específicos propuestos, los cuales están íntimamente relacionados con las fases de investigación. Estas son:

4.1.1 Fase 1: Diagnostico de la Situación Actual de la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A.

Primeramente, se estableció la población objeto del presente estudio para poder realizar un diagnóstico real en cuanto a la gestión de procesos administrativos de la empresa, que de acuerdo a Arias (2006, p81), la define como “al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por lo objetivos de estudio”. De allí que, la población del presente estudio está conformada por 18 colaboradores que conforman la totalidad de la nómina de la empresa visualizada en el Cuadro 2.

Cuadro 2, Descripción de la Unidad de Análisis de la Investigación

Áreas Funcionales	Cantidad de Personal
Junta Directiva	3
Coordinación de Monitoreo Estratégico	1
Departamento de Administración	2
Unidad de Cobranzas	3

Unidad de Mercadeo	3
Departamento de Gestión y Control Académico	2
Departamento de Innovación y Desarrollo	2
Departamento de Redes y Sistemas	2
TOTAL	18

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Con respecto a la muestra, Según Sabino (2007, p92), señala que “no todas las muestras resultan útiles para llevar a cabo un trabajo de investigación. Lo que se busca al emplear una muestra es que, observando una porción relativamente reducida de unidades, se obtengan conclusiones semejantes a las que lograrían si se estudiara el universo total. Cuando una muestra cumple con esta condición, es decir, cuando refleja en sus unidades lo que ocurre en el universo, se le llamara muestra representativa”.

Es por ello, que se consideró como muestra la totalidad de supervisores de área, resultando un total de 6 encuestados. Esta selección de encuestados eran los indicados y responsables de la generación de información necesaria para el análisis de los factores investigados en la siguiente fase metodológica, donde se procedió a realizar un diagnóstico de la gestión de procesos administrativos de la empresa, y los factores que afectaron el buen desempeño del mismo.

De acuerdo a Arias (2006, p90) señala que la técnica de recolección representa el conjunto de procedimientos o formas utilizadas en la obtención de la información necesaria para lograr los objetivos de la investigación. Por otra parte, Hurtado y Toro (2005, p137) señalan que la encuesta como técnica de recolección de datos “Consiste en formular preguntas a una muestra representativa de sujetos a partir de un cuestionario o guion preventivamente elaborado” la cual sirvió para poder realizar el diagnostico actual de los procesos administrativos y los factores que han

afectado. A su vez, Hurtado y Toro (2005, p142) explican que el cuestionario, instrumento de recolección “Constituye una forma concreta de la técnica de observación” Este instrumento será aplicado directamente a la muestra del objeto de estudio.

Para el desarrollo de la primera fase, se emplearon técnicas de observación directa, la cual según Tamayo (2007, p.193), “La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Además también se empleará un cuestionario, el autor Tamayo y Tamayo (2008: 124), señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”, esta técnica de observación directa fue la que dictó los aspectos clave para la elaboración del cuestionario.

En esta etapa se especificaron aspectos esenciales del funcionamiento administrativo de la empresa para realizar el diagnóstico preliminar de los procesos clave en los departamentos involucrados en la gestión administrativa de la organización, tomando en cuenta el flujo de información que permitió la clasificación según el nivel de confidencialidad de la misma ya que se trató con información delicada relacionada al ingreso y egreso de recursos económicos. Esta información se categorizó dependiendo del ingreso, considerando como referencia: ingresos por inscripción, ingresos por acreditación académica, ingresos por pago de cuotas, ingresos por pagos de aranceles, entre otros. En el caso de los egresos fueron considerados los pagos por conceptos de honorarios profesionales, nómina, proveedores, impuestos, parafiscales, mantenimiento de plataformas y proyectos tecnológicos, entre otros.

Considerando lo antes expuesto, para la evaluación de la Gestión de Procesos Administrativos de la Empresa se utilizó un cuestionario con la escala de Likert, el

cual permitió evaluar la opinión de los encuestados, para recabar la información acerca de la situación actual que presenta el área de administración de la empresa en estudio. Dicho cuestionario se aplicó a la totalidad de coordinadores del departamento de Administración, y los responsables de las unidades de Mercadeo y Cobranzas, resultando un total de 6 encuestados. En este caso la población es finita y homogénea, ya que los elementos que los componen son identificables.

4.1.2 Fase 2: Identificación de los Factores Internos y Externos de los Procesos Administrativos en el Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A.

En esta fase se tomó en consideración toda la información recolectada en la fase anterior para poder relacionar las fallas y problemáticas detectadas y así determinar factores que afecten de manera interna o externa a la organización en estudio, se definieron factores internos como todo aquello que se origina en el propio contexto interno de la empresa, estos factores deben ser controlados y gestionados por la misma, como por ejemplo el precio de venta, la materia prima, costo de operatividad, los recursos técnicos, los recursos humanos, indicadores de gestión, porcentaje de participación de los colaboradores en procesos clave, involucramiento de los equipos de trabajo en toma de decisiones, efectividad de los procesos operativos, entre otros.

En cambio, los factores externos son todos aquellos que son causados por un agente ajeno a la organización y por lo tanto su gestión se escapa del escenario de actuación de la alta gerencia y del trabajo de la empresa, como pueden ser factores económicos, políticos, sociales, del comportamiento del mercado, del posicionamiento de la empresa en el mercado, de la competitividad en el mercado, del flujo y atracción de clientes potenciales, entre otros.

Para poder visualizar estos factores internos y externos de los procesos clave del departamento de administración y poder determinar objetivos a cumplir para el diseño del sistema es de vital importancia realizar una Matriz DOFA de los procesos claves de la organización, la matriz DOFA es un método de análisis empresarial, que permite mirar la empresa desde el exterior de manera neutral y objetiva para evaluar las condiciones actuales de la empresa. El nombre DOFA viene de las iniciales de los aspectos que se analizan en este procedimiento, como lo son las debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas.

Esta Matriz DOFA permitirá realizar un análisis que ayudará a descubrir cuál es la situación actual de la empresa para, en base al diagnóstico resultante, plantear la estrategia a seguir para la realización del Sistema de Información Gerencial. Para posteriormente establecer el conjunto de acciones necesarias para el logro de los fines propuestos.

4.1.3 Fase 3: Diseño de un Sistema de Información Gerencial para la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A.

En esta fase se tomaron todos los aspectos investigados anteriormente para poder seleccionar un Sistema de Información Gerencial que facilite el flujo de información de los procesos administrativos tomando en cuenta todos los aspectos, desde la venta del servicio, la supervisión del proceso de cobranzas, hasta el egreso del cliente del servicio ofrecido por la empresa.

Cabe destacar que el Sistema de Información Gerencial es el encargado de recopilar, almacenar, procesar los datos transformados en Información para la gestión y hacer fluir la misma en toda la empresa facilitando las comunicaciones puertas adentro, permitiendo predecir el futuro o tomar decisiones sobre cuál camino seguir para hallar las soluciones correctas de los problemas creados dentro de todo proceso

en la entidad. Con la información obtenida se procedió a enlistar los diversos requisitos necesarios para mejorar los canales de comunicación entre los trabajadores y gerentes, propiciando a que se pueda optimizar el flujo de información tanto para la clientela como para la Alta Gerencia.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis de los Datos Obtenidos de los Instrumentos

Como se planteó en el Marco Metodológico, se diseñó un Cuestionario, con el cual se efectuó el levantamiento de información necesaria para llevar a cabo la investigación, a continuación, se procederá a describir cuales fueron los resultados obtenidos en cada caso.

5.2 Resultados de la Aplicación del Cuestionario

Con relación al cuestionario, se invitó al entrevistado para que presentara su impresión sobre el contexto que se presenta en cada pregunta a través de una escala de estimación, en este sentido, para esta investigación es relevante conocer, la opinión de los actores que componen la muestra seleccionada a fin de evidenciar la realidad y contrastar posteriormente los resultados a la luz de referentes teóricos. A continuación, se presentan en el Anexo 1 los ítems del cuestionario.

5.3 Codificación de las Respuestas y Modalidad de Aplicación del Cuestionario

Para esta actividad, el investigador procedió a leer las respuestas del cuestionario aplicado a todos los actores de la muestra seleccionada, ver el Cuadro 3, posteriormente se enunciaron los patrones generales de respuesta, seguidamente se listaron y organizaron, de esta manera, cada patrón de respuesta de cada pregunta del cuestionario quedó representado con una categoría.

Cabe destacar que la modalidad para la aplicación del cuestionario corresponde a una entrevista personal, que según Hernández, Fernández y Baptista (Op.Cit) “ el entrevistador aplica el cuestionario a los respondientes (entrevistados)”

(p.291) la razón por la cual se decidió asumir esta modalidad de aplicación fue para garantizar la comprensión de las preguntas, tomando en cuenta el componente tecnológico reflejado en la redacción de las mismas y por considerar que los entrevistados, en su mayoría estudiantes en formación profesional de áreas diversas, podrían requerir orientación al respecto. De esta manera el Anexo 2 ilustra los resultados de la categorización obtenida de las respuestas de los entrevistados.

5.4 Interpretación de los Hallazgos Obtenidos del Cuestionario

Fase 1: Aplicación del cuestionario para la Identificación de los Factores Internos y Externos de los Procesos Administrativos.

A continuación, se ilustran e interpretan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario:

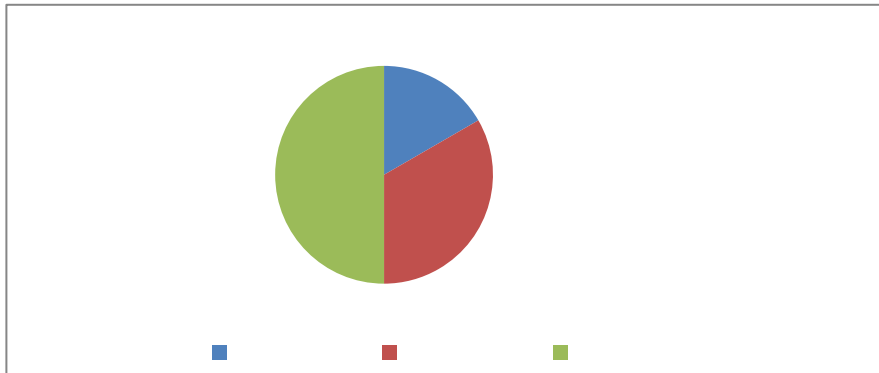
Ítem 1. ¿Considera que existen debilidades en el flujo de Información de la empresa?

Cuadro 3, Flujo de Información de Sistemas.

Categorías encontradas en las respuestas de los entrevistados	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
1) En Desacuerdo	1	17%
2) Neutral	2	33%
3) De Acuerdo	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Gráfico 1. ¿Considera que existen debilidades en el flujo de Información de la empresa?



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Análisis: Se observa que un 50% de los encuestados afirmaron que existen debilidades en el flujo de información de la empresa en estudio, lo cual evidencia la necesidad de diseñar un Sistema de Información Gerencial para solucionar el flujo de información dentro de la organización, destacando que un 33% indicó que no perciben debilidades y un 17% respondió neutral.

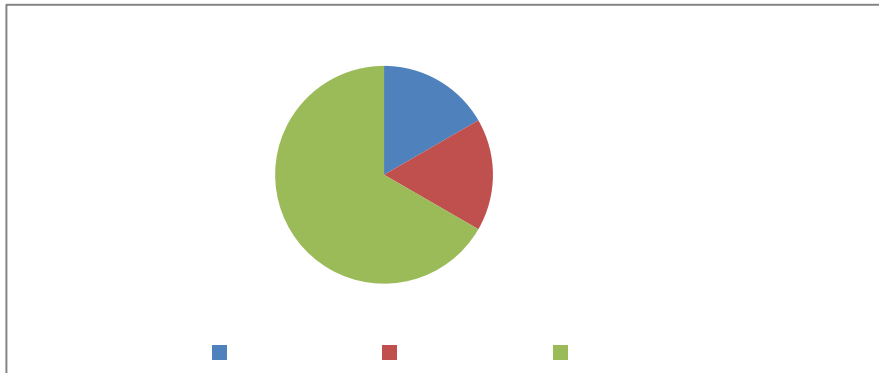
Ítem 2. ¿Está en conocimiento de los beneficios de un Sistema de Información Gerencial para los procesos administrativos?

Cuadro 4, Conocimiento de Beneficios de un Sistema de Información Gerencial

Categorías encontradas en las respuestas de los entrevistados	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
1) En Desacuerdo	1	17%
2) Neutral	1	17%
3) De Acuerdo	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Gráfico 2. ¿Está en conocimiento de los beneficios de un Sistema de Información Gerencial para los procesos administrativos?



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Análisis: Se observa en el gráfico 2 que un 67% de los encuestados, lo cual refleja la mayoría, afirmó que conocen los beneficios de un Sistema de Información Gerencial, lo que evidencia el favorecimiento de un Sistema de Información Gerencial como herramienta de gestión, destacando que un 17% negó que conozcan estos beneficios y un 16% permaneció neutral.

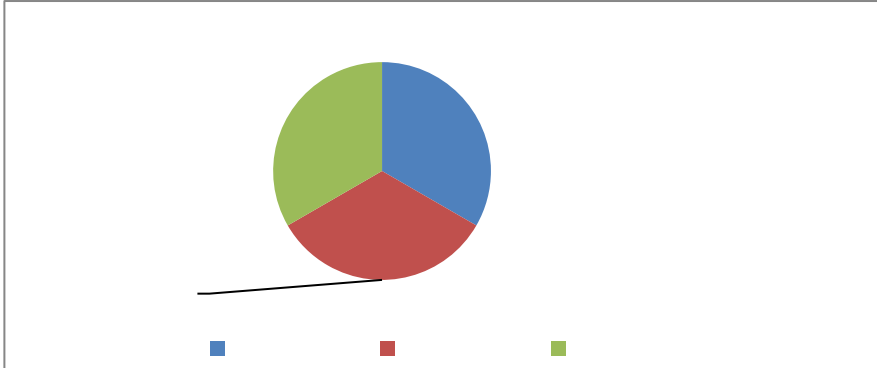
Ítem 3. ¿Considera que los equipos tecnológicos actuales de la empresa limitan la capacidad de trabajo?

Cuadro 5, Equipos Tecnológicos y Capacidad de Trabajo.

Categorías encontradas en las respuestas de los entrevistados	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
1) En Desacuerdo	2	33,33%
2) Neutral	2	33,33%
3) De Acuerdo	2	33,33%
Total	6	100%

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Gráfico 3. ¿Considera que los equipos tecnológicos actuales de la empresa limitan la capacidad de trabajo?



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Análisis: En este ítem se observa que un 33% de la población encuestada indica que los equipos tecnológicos afectan el desempeño laboral, un 33% indica que los equipos presentes no afectan la jornada y un 33% permaneció neutral. Evidenciando que la apreciación vinculada con los equipos tecnológicos y el desempeño laboral tiene una percepción general de un 33% en todas las categorías, en función a que los equipos presentes no afectan la capacidad de trabajo de la organización.

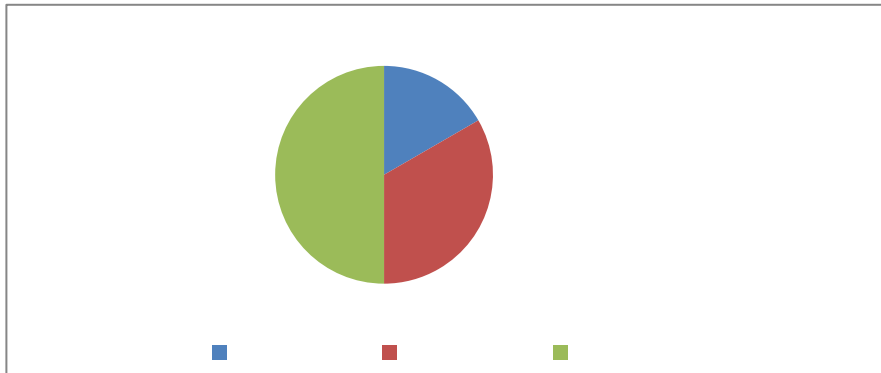
Ítem 4. ¿Considera que la información de interés común entre los departamentos es coherente?

Cuadro 6, Coherencia de Información Interdepartamental.

Categorías encontradas en las respuestas de los entrevistados	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
1) En Desacuerdo	1	17%
2) Neutral	2	33%
3) De Acuerdo	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Gráfico 4. ¿Considera que la información de interés común entre los departamentos es coherente?



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Análisis: En este Ítem los encuestados afirman en un 50% que la información que fluye entre departamentos es coherente para desarrollar sus funciones, en cambio un 33% indicó que no son coherentes y un 17% permaneció neutral.

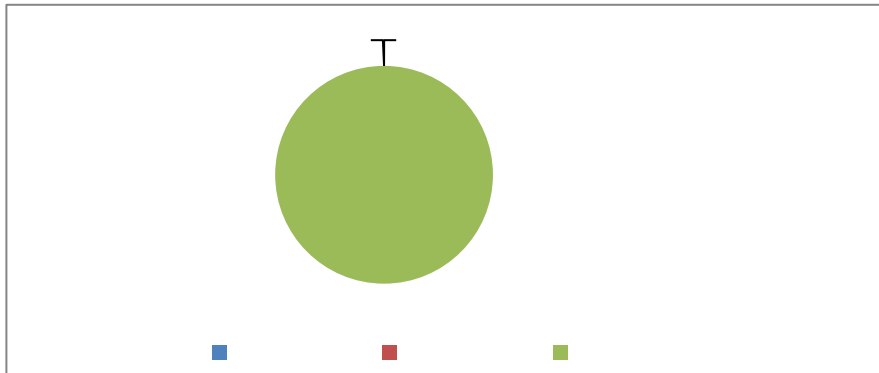
Ítem 5. ¿Cree necesaria la implementación de un Sistema de Información Gerencial que asista los Procesos Administrativos?

Cuadro 7, Sistema de Información Gerencial y Procesos Administrativos.

Categorías encontradas en las respuestas de los entrevistados	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
1) En Desacuerdo	0	0%
2) Neutral	0	0%
3) De Acuerdo	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Gráfico 5. ¿Cree necesaria la implementación de un Sistema de Información Gerencial que asista los Procesos Administrativos?



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Análisis: En este ítem el 100% de los encuestados concordaron con la necesidad de implementar un Sistema de Información Gerencial que asista en los procesos administrativos para la simplificación de los procesos presentes en la empresa. Lo cual hace evidente la necesidad de diseñar el SIG para CEA Internacional, C.A.

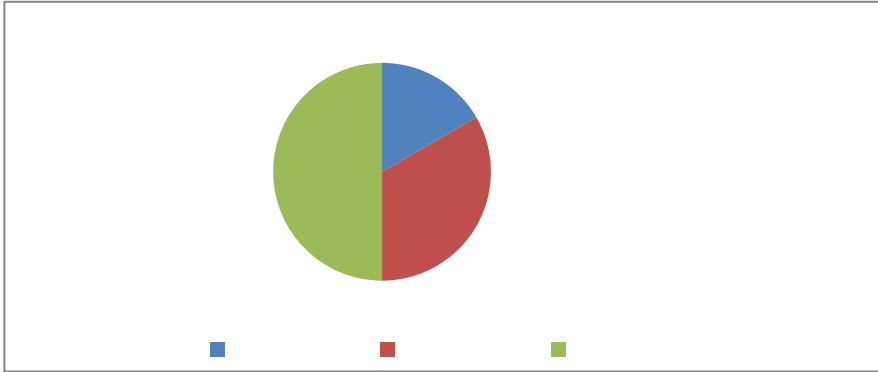
Ítem 6. ¿Considera que la aplicación de un Sistema de Información Gerencial indicará una mejora en los tiempos de respuesta?

Cuadro 8, Sistemas de Información Gerencial y Tiempos de Respuesta.

Categorías encontradas en las respuestas de los entrevistados	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
1) En Desacuerdo	1	17%
2) Neutral	2	33%
3) De Acuerdo	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Gráfico 6. ¿Considera que la aplicación de un Sistema de Información Gerencial indicará una mejora en los tiempos de respuesta?



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Análisis: En este ítem se evidencia que un 50% de los encuestados afirmó que un Sistema de Información Gerencial beneficiará la gestión actual reduciendo los tiempos de respuesta hacia la clientela, un 33% estuvo en desacuerdo y un 17% permaneció neutral.

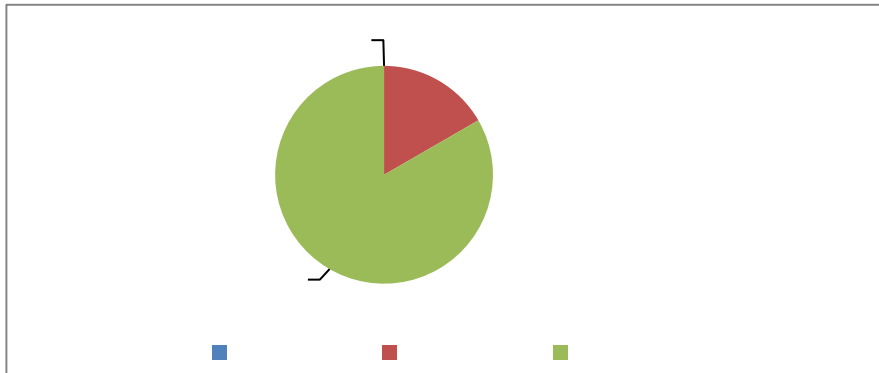
Ítem 7. ¿Cree usted que un Sistema de Información Gerencial permitirá el monitoreo de gestión por departamento?

Cuadro 9, Sistema de Información Gerencial y Monitoreo de Gestión

Categorías encontradas en las respuestas de los entrevistados	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
1) En Desacuerdo	0	0%
2) Neutral	1	17%
3) De Acuerdo	5	83%
Total	6	100%

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Gráfico 7. ¿Cree usted que un Sistema de Información Gerencial permitirá el monitoreo de gestión por departamento?



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Análisis: En este ítem el 83% de los encuestados indicaron estar de acuerdo que la implementación del sistema de información gerencial beneficiará el proceso de monitoreo de gestión por departamentos, un 17% se encontró en desacuerdo. Según el nivel de aceptación se evidencia poca resistencia al cambio por parte de los colaboradores de la empresa.

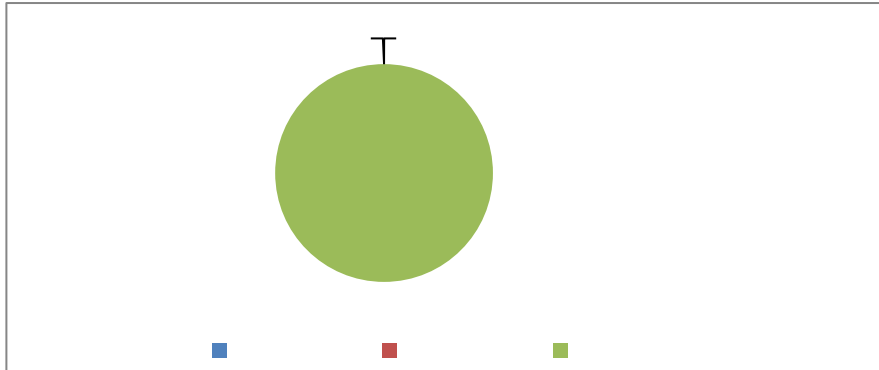
Ítem 8. ¿Ve necesaria la implementación de un programa de inducción para el Sistema de Información Gerencial?

Cuadro 10, Programa de Inducción para el Sistema de Información Gerencial.

Categorías encontradas en las respuestas de los entrevistados	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
1) En Desacuerdo	0	0%
2) Neutral	0	0%
3) De Acuerdo	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Gráfico 8. ¿Ve necesaria la implementación de un programa de inducción para el Sistema de Información Gerencial?



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Análisis: En este ítem el 100% de los encuestados indicaron estar de acuerdo en la implementación de un sistema de información gerencial, ya que concuerdan en que el sistema beneficiará notablemente la productividad en sus áreas de acción.

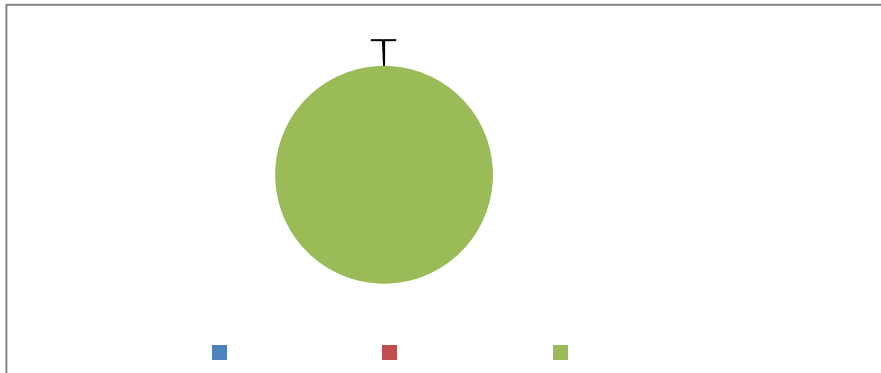
Ítem 9. ¿Considera importante un Sistema de Información Gerencial que elabore informes administrativos?

Cuadro 11, Sistema de Información Gerencial y Elaboración de Informes Administrativos.

Categorías encontradas en las respuestas de los entrevistados	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
1) En Desacuerdo	0	0%
2) Neutral	0	0%
3) De Acuerdo	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Gráfico 9. ¿Considera importante un Sistema de Información Gerencial que elabore informes administrativos?



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Análisis: En este ítem el 100% de los encuestados indicaron estar de acuerdo en la implementación de un sistema de información gerencial que les permita realizar reportes administrativos de manera sencilla y automatizada, lo que facilita la toma de decisiones en tiempo real.

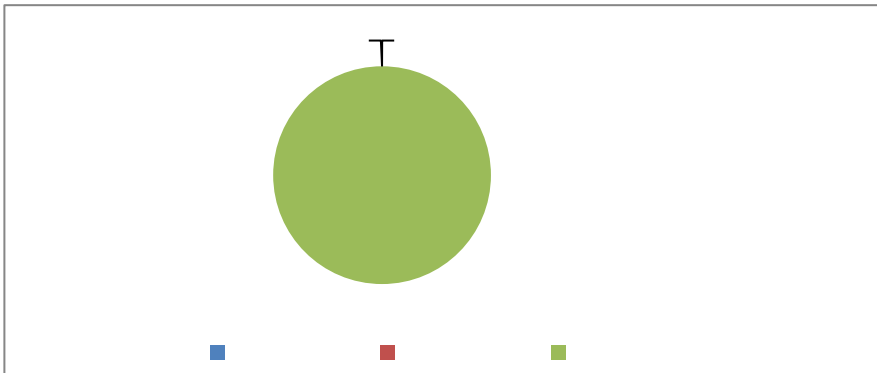
Ítem 10. ¿Estaría usted de acuerdo con la propuesta de un Sistema de Información Gerencial que le permitiera a la organización y al trabajo que usted desempeña disponer de manera eficiente de la información que se produce en las áreas vinculadas con su gestión?

Cuadro 12, Propuesta de Sistema de Información Gerencial

Categorías encontradas en las respuestas de los entrevistados	Frecuencia Absoluta	Porcentaje %
1) En Desacuerdo	0	0%
2) Neutral	0	0%
3) De Acuerdo	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Gráfico 10. ¿Estaría usted de acuerdo con la propuesta de un Sistema de Información Gerencial que le permitiera a la organización y al trabajo que usted desempeña disponer de manera eficiente de la información que se produce en las áreas vinculadas con su gestión?



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Análisis: En este ítem el 100% de los encuestados indicaron que están de acuerdo en tener a disposición un sistema que les permita acceder a información relevante para el desempeño de sus funciones dentro de la organización, haciendo más eficiente y eficaz cada uno de sus procesos en pro de la productividad de la empresa.

Fase 2: Matriz DOFA para la Identificación de los Factores Internos y Externos de los Procesos Administrativos.

Cuadro 13, Matriz DOFA. Diagrama de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas

Debilidades	Oportunidades
· Debilidad en el Flujo de Información	· Acceso a Información en tiempo real

<ul style="list-style-type: none"> · Deficiencia en el proceso de validación de pagos · Demora en la confirmación de inscripción · Incumplimiento de fecha de pagos por parte de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> · Simplificación de Procesos · Establecimiento de Indicadores de Gestión · Creación de Reportes Administrativos · Seguimiento de metas establecidas por Junta Directiva
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> · Personal comprometido con la empresa · Gran cantidad de clientes satisfechos · Empresa con amplia trayectoria y presencia en el Mercado Venezolano e Internacional · Experiencia previa con Sistemas de Información Gerencial Offline 	<ul style="list-style-type: none"> · Incumplimiento de metas establecidas · Suspensión o falla de Servicios Básicos · Obsolescencia de equipos tecnológicos · Desinformación acerca del uso del Sistema de Información Gerencial

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

CAPÍTULO VI
LA PROPUESTA
SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL PARA CEA
INTERNACIONAL, C.A. (CENTRO DE ESTUDIOS AVANZADOS
INTERNACIONALES)

“SIGCEAI”

6.1 Desarrollo de la Propuesta

La organización debe planificar y controlar el desarrollo de las actualizaciones mediante una revisión, y validación apropiada de los procesos. Es aquí donde se muestra la propuesta de la investigación, la cual se refiere al Diseño de un Sistema de Información Gerencial “SIGCEAI” en el Marco de la Contingencia COVID-19 para CEA Internacional, C.A en Valencia, Edo. Carabobo. En la cual se considerarán los objetivos planteados, detallando las estrategias y actividades:

6.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta está directamente orientada al Diseño de un Sistema de Información Gerencial en el Marco de la Contingencia COVID-19 para CEA Internacional C.A en Valencia, Edo. Carabobo, y con ello proporcionar un Sistema de Información Gerencial que permita a los usuarios obtener de manera rápida y confiable los datos que permita ser más eficientes en cada área involucrada y así prevenir el atraso de los procesos, logrando de esta manera un mejor desempeño y obtener resultados rápidos y eficaces, lo que va a permitir los logros y metas establecidos por CEA Internacional, C.A.

Considerando lo antes expuesto el diseño del sistema de información SIGCEAI permitirá proporcionar un marco estratégico de referencia para los sistemas

de trabajo del Departamento de administración que al integrarlos con otros sistemas permiten conducir y controlar milimétricamente a la organización en cada una de su áreas de producción organizacional.

El SIGCEAI logra la automatización de procesos operativos dentro de la organización teniendo como característica esencial ser un sistema transaccional, ya que su función principal consiste en procesar transacciones tales como pagos, cobros, pólizas, planillas, entradas, salidas.

Por otra parte, los sistemas de información que apoyan el proceso de toma de decisiones son los sistemas (DSS, por sus siglas en inglés *Decision Supporting System*). El tercer tipo de sistemas, de acuerdo con su uso u objetivos que cumplen, es de los sistemas estratégicos, los cuales se desarrollan en las organizaciones con el fin de lograr las ventajas competitivas, a través del uso de la Tecnología de Información (TI).

De esta forma el resultado debe orientar las actuaciones en materia de desarrollo de sistemas de información con el objetivo básico de apoyar la estrategia corporativa, elaborando una arquitectura de la información y para dar apoyo a los objetivos estratégicos de la organización.

Ventajas del SIGCEAI.

1. La inmersión total en el sistema de los procesos claves de Dpto. de Administración lo cual facilita que se pueda desarrollar con los recursos necesarios y el calendario establecido
2. La perspectiva horizontal de los procesos dentro de la organización que favorece el atender a intereses globales y no de particulares de unidades organizativas que puedan desvirtuar los objetivos del plan o, para mantener de esta

forma la visión general que apoye los objetivos organizacionales, garantizando que el enfoque del diseño del SIGCEAI esté sustentado en los procesos claves.

3. El SIGCEAI tiene como prioridad del desarrollo e integración de los sistemas de información de la organización como objetivo estratégico para la toma de decisiones.

4. La propuesta de arquitectura de información del SIGCEAI es estratégica con el soporte tecnológico adaptado a las necesidades de la organización.

6.2 Objetivo General de la Propuesta

Generar un sistema de información gerencial ágil, que favorezca el desarrollo de los procesos claves y el logro de los objetivos del Departamento de Administración en el Marco de la Contingencia COVID-19 para la Empresa CEA Internacional, C.A.

6.3 Objetivos Específicos de la Propuesta

- 6.4.1 Definir los procesos administrativos claves a considerar para el Diseño del Sistema de Información Gerencial SIGCEAI en Marco de la Contingencia COVID-19.

- 6.4.2 Determinar las etapas del Sistema de Información Gerencial SIGCEAI para la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19.

- 6.4.3 Diseñar el Sistema de Información Gerencial SIGCEAI para la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19.

6.4 Viabilidad y Factibilidad de la Propuesta

En lo concerniente a la viabilidad del proyecto, se considera que el mismo puede llevarse a cabo, en primera instancia porque, desde el punto de vista teórico, encuentra sustento en la teoría general de sistemas, al considerar la importancia de la integración de las partes para la conformación del todo que se estudia. Por otra parte, se cuenta con el recurso humano, económico y materiales suficientes para llevar a cabo la investigación, en este sentido la propuesta es diseñada por el propio investigador, con la asesoría de los Departamentos de Innovación y Desarrollo y de Redes y Sistemas de CEA Internacional, C.A.


Asimismo, existe la arquitectura tecnológica para poder llevar a cabo la propuesta para el Diseño del SIGCEAI y con ello contribuir a la mejora los procesos y la comunicación e interacción con el resto de los subsistemas del Departamento de Administración así como con los demás subsistemas que conforma la empresa. En este orden de ideas, la investigación se llevó a cabo en un lapso de 08 meses comprendidos desde el mes de julio 2020 al mes de marzo del año 2021, durante este periodo se recopiló y estudio en base a los recursos teóricos relacionados con la problemática para hacer frente a la investigación. Asimismo, la metodología propuesta, permite dar solución a la problemática empoderando a la organización hacia un sistema de información Gerencial que le permita la adquisición y el aprovechamiento al máximo de la tecnología en sus procesos productivos para mantener su competitividad en el mercado.

PROPUESTA

Estructura de la Propuesta

- **Procesos Administrativos Claves a considerar para el Diseño del SIGCEAI en Marco de la Contingencia COVID-19**


- **Cuadro 14, Reporte de Procesos Clave, Departamento de Administración**

					
Reporte de Procesos Clave - 1er Cuatrimestre 2021 (01-01-2021 AL 31-04-2021)					
AREA	ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE: Lic. Zudelia Oliveros			
PROCESOS CLAVES DEL AREA: Gestión y Control de Ingresos y Egresos					
OBJETIVO GENERAL: Lograr el máximo beneficio posible para la empresa					
Periodo Enero - Abril 2021					
PROCESOS CLAVE	METAS	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE
Planificación	Establecer Gastos	Listado de Egresos	Elaboración del Presupuesto del mes (6 c/mes)	Presupuesto	Lic. Zudelia Oliveros
			Justificación de la ejecución del presupuesto asignado (30 c/mes)	Informe de Egresos	
Organización	Realización de Trámites Administrativos y Contables	Realización y retención de pagos	Calculo y Pago de Nómina de Personal (15 y 30 c/mes)	Reporte de Nómina	Lic. Zudelia Oliveros
			Calculo de Retenciones y Aportes de IVSS,FAOV.INCE (15 y 30 c/mes)		

			Calculo de Liquidaciones de Prestaciones Sociales, Vacaciones y Utilidades (cuando apliquen)		
DIRECCION	Realizar Facturas Pendientes	Supervisión Proceso Facturación	Supervisión y control de todas las funciones realizadas en la Unidad de facturación (semanal)	Reporte de Facturación	Lic. Zudelia Oliveros
	Realización de Trámites Administrativos y Contables	Supervisión Proceso Contable	Supervisión y control de todas las funciones realizadas por el Contador de la Empresa para garantizar el cumplimiento de las obligaciones Tributarias. (Declaración de retenciones de ISLR los cinco primeros días del mes, Declaración de IVA el 15 de c/mes, emisión de libros de Ventas, Libros de Compras y Comprobantes de Retenciones de ISLR los 30 de c/mes)	Reporte de Gestión de Contabilidad	
Gestión y Control	Realización de Trámites Administrativos y Contables	Supervisión y Control de Ingresos y Egresos	Gestión y control de Todos los Ingresos y egresos de las cuentas. (Mensual)	Reporte de Ingresos y Egresos	Lic. Zudelia Oliveros
			Realizar las conciliaciones Bancarias (Mensual)		
			Validación de todos los ingresos recibidos por concepto de pago de inscripción y cuota (Diario), enviar reporte a cobranzas indicando la inversión expresada en \$, la CI del Participante y el ciclo al cual pertenece.(Semanal)		
otros			Realizar transferencias		Lic. Zudelia Oliveros
			Acreditaciones		

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Cuadro 15, Reporte de Procesos Clave, Unidad de Cobranzas

						
Reporte de Procesos Clave - 1er Cuatrimestre 2021 (01-01-21 al 31-04-21)						
AREA	CUENTAS POR COBRAR	Supervisor de Área: Lic. María Correia				
PROCESOS CLAVES DEL AREA : Cobranzas						
OBJETIVO GENERAL: Lograr una Cobranza Efectiva						
Periodo Enero - Abril 2021						
SEMANA C/MES	PROCESOS CLAVE	METAS	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE
1	Verificación del listado consolidado de inscritos.	Contar con una base de datos veraz y confiable.	Revisar conjuntamente con Mercadeo la información suministrada.(Nombre , CI, Diplomado, condición)	Crear el registro de clientes (Matriz o Archivo maestro).	Matriz de Cobranzas por Ciclo Académico	Lic. María Correia Br. Jonathan Mora
2	Recaudo e Identificación del pago Inicial (Pago de contado, inscripciones o postulaciones)	Que todos los participantes estén administrativamente inscritos en sus diplomados.	Revisar conjuntamente con Mercadeo la información suministrada.(Monto BsS / \$,Financiamiento, descuentos, postulaciones)	Registrar en la matriz los pagos iniciales recibidos previamente validados por administración.		Lic. María Correia Br. Jonathan Mora
	Establecer las vías de comunicación a utilizar.	Disponer de un buen canal de comunicación con el deudor.	Revisar conjuntamente con Mercadeo la información suministrada.(Dirección, teléfonos, correos de los participantes)	Enviar correo masivo de presentación, comunicando el planificador de pago y los canales de comunicación a utilizar. (Email. Teléfonos, Whatsapp)	Relación de Deudores Contactados	Lic. María Correia Br. Jonathan Mora

3 y 4	Gestionar y hacer seguimiento de los pagos desde antes de su fecha de vencimiento	Que la deuda sea cancelada antes de su vencimiento	Desarrollar una cobranza Preventiva que estimule el interés del deudor, lo que implica interesarlo sobre sus compromisos y su deuda.	<p>.-Revisión Diaria de Correos y dar respuestas a las solicitudes de los participantes.</p> <p>.-Revisión Diaria de Whatsapp y dar respuestas a las solicitudes de los participantes.</p> <p>.-Envíos de correos informativos personalizados con el estatus administrativo a la fecha y recordándoles el vencimiento de la cuota.</p> <p>Actualizar Matrices con los pagos recibidos.</p>	Relación de Deudores Contactados	Lic. María Correia Br. Jonathan Mora
4	Generar los informes de resultados	Permitir el Seguimiento en cada una de las etapas de la cobranza desde el inicio.	Elaboración de Informe de Resultados de Gestión	Enviar las matrices actualizadas al Departamento de Administración.	Matriz de Cobranzas por Ciclo Académico	Lic. María Correia Br. Jonathan Mora
5	Identificar a los Deudores	Recuperación, actualización de deuda vencida.	Monitoreo de las deudas	<p>.-Envío personalizado de recordatorio de la deuda vencida vía Correo y Whatsapp.</p> <p>.-Llamadas personalizadas a participantes deudores.</p>	Relación de Deudores Contactados	Lic. María Correia Br. Jonathan Mora

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Cuadro 16, Reporte de Procesos Clave, Unidad de Mercadeo



Reporte de Procesos Clave - 1er Cuatrimestre 2021 (01-01-21 al 31-04-21)

Área: Mercadeo

Supervisor de Área: Habib Sayegh

PROCESOS CLAVES DEL AREA

Elaboración de Estudio de Mercado, Elaboración, Desarrollo y Supervisión de estrategias de Marketing y Ventas, Monitoreo de Calidad de Servicio.

OBJETIVO GENERAL:

Lograr el mayor número de inscritos en los programas ofertados en cada Ciclo Académico.

MES

Periodo Enero - Abril 2021

PROCESOS CLAVE	METAS	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE
Consolidar los programas abiertos para el ciclo en venta	alcanzar el mínimo de Ventas solicitado por Junta Directiva para Apertura del Ciclo en venta	Segmentar las solicitudes de información de los programas abiertos. Enviar información a través de Whatsapp a todos los solicitantes de los programas asignados. realizar llamadas a cada prospecto y nuevos solicitantes de información	Llamar a cada prospecto identificado, así como también en los programas asignados y contactar directamente a todos los solicitantes en esta última etapa para cerrar ventas	Número de inscritos por programas ofertados	María Eugenia Carrizales Patricia Teppa Samantha Brants
Actualizar la información en todos los medios, con la oferta académica propuesta	Cubrir el 100% de las solicitudes de información	Emails, Instagram, Facebook, WhatsApp, catálogos electrónicos, Telegram, Instagram. LinkedIn, estudio de mercado.	Envío de información y campañas de difusión a través de los distintos medios y redes sociales disponible	Promedio de información y casos atendidos	María Eugenia Carrizales Patricia Teppa Samantha Brants

<p>Promocionar Oferta Académica a Egresados</p>	<p>Captar el mayor número de egresados para la continuidad del crecimiento profesional</p>	<p>Incentivarlos a continuar en otros programas a través de promociones para nuestros egresados. Perfilar a cada uno de los prospectos con la base de dato general para identificar las necesidades específicas de captación</p>	<p>Asesorar a nuestros egresados con otros programas afines a su perfil profesional. Enviar catálogos, posts flyers para dar conocer las promociones y beneficios. Mantener contacto con los participantes inscritos en ciclos anteriores para brindarle atención al participante</p>	<p>Promedio de inscritos</p>	<p>María Eugenia Carrizales Patricia Teppa Samantha Brants</p>
<p>Establecer estrategias tácticas para definir los programas por aperturar</p>	<p>Lograr la mayor participación activa en el trabajo cooperativo</p>	<p>Enfocar la atención en los programas con mayor captación de inscritos o de interés. Asignar los programas seleccionados de la oferta académica con posibilidad de apertura al equipo de mercadeo. Trabajo cooperativo con los facilitadores, de cada programa para potenciar las metas.</p>	<p>Realizar llamadas de cierre de ventas con los prospectos identificados. Realizar llamadas a los programas asignados con la base de dato segmentada de todas las solicitudes de información generada para cada programa. Proporcionar a los coordinadores de los Diplomados, las solicitudes de información que requieran de mayor información relacionada con el programa.</p>	<p>Número de programas aperturados</p>	<p>María Eugenia Carrizales Patricia Teppa Samantha Brants</p>
<p>Reforzar difusión para obtener mayor alcance en la proyección de información a nivel nacional e internacional</p>	<p>alcanzar la mayor difusión a nivel nacional e internacional</p>	<p>Foros inductivos por áreas. Trabajo cooperativo con los facilitadores, de cada programa para potenciar las metas.</p>	<p>Enviar invitación al foro inductivo a todos los solicitantes de información por programas. Enviar información de aspirantes a cada coordinador vía correo a los fines de motivación</p>	<p>Número de nuevas solicitudes de información a nivel nacional e internacional</p>	<p>María Eugenia Carrizales Patricia Teppa Samantha Brants</p>

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

· **Etapas del Sistema de Información Gerencial para la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A.**

En este sentido el sistema de información ejecuta cuatro etapas:

· **Entrada de información:** Es a través de este proceso el cual el SIGCEAI toma los datos que requiere para procesar la información, por medio de las estaciones de trabajo alimentados por los generadores de procesos claves en la Departamento de Administración desde sus equipos de computación, que conectados en red alimentan el sistema, sumándose también como elemento de entrada de información al sistema, los usuarios externos al Departamento que suministran datos mediante el uso de la herramienta de gestión de soporte tecnológico JotForm en el momento de su inscripción.

· **Almacenamiento de información:** Se considera una de las actividades más importantes que tiene el SIGCEAI, considerando que el aspecto de soporte permite guardar datos vinculados con los proceso claves actuales o anteriores, permitiendo utilizar herramientas propios del JotForm como de la nube y del Servidor Dedicado.

· **Procesamiento de la información:** Esta característica del SIGCEAI permite la transformación de los datos fuente en información, lo cuales pueden ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, generar una proyección administrativa, académica, de ventas, ingresos o financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados presentado en un reporte generado por el JotForm.

· **Salida de información:** Es la capacidad del SIGCEAI para generar y liberar la información procesada o bien datos de entrada al exterior ya sea a través de reportes diarios o por proceso claves lo cuales son presentados Excel, los cuales son

enviados por el SIGCEAI en tiempo real a los correos electrónicos autorizados por Junta Directiva, lo cual permite su fácil comprensión y el acceso a la información de acuerdo a la permisología de cada usuario.

Sistema de Información Gerencial SIGCEAI para la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A.

El Sistema de información SIGCEAI proporciona un marco de referencia en materia de sistemas de información para la organización específicamente en el Departamento de Administración. El diseño contiene las actividades y tareas que se deben llevar a cabo, considerando los procesos claves que deben ser ejecutados por el Dpto. cubriendo desde el análisis de requisitos hasta la instalación del soporte. Además de estas tareas, incluye dos partes en el diseño, también cubre las pruebas unitarias y de integración del sistema. El diseño del sistema de información fue estructurado y orientado de forma coherente con la estrategia de la organización, la implicación directa de la alta dirección, lo cual permitió crear parámetros e indicadores de control ajustado a las necesidades de la organización.

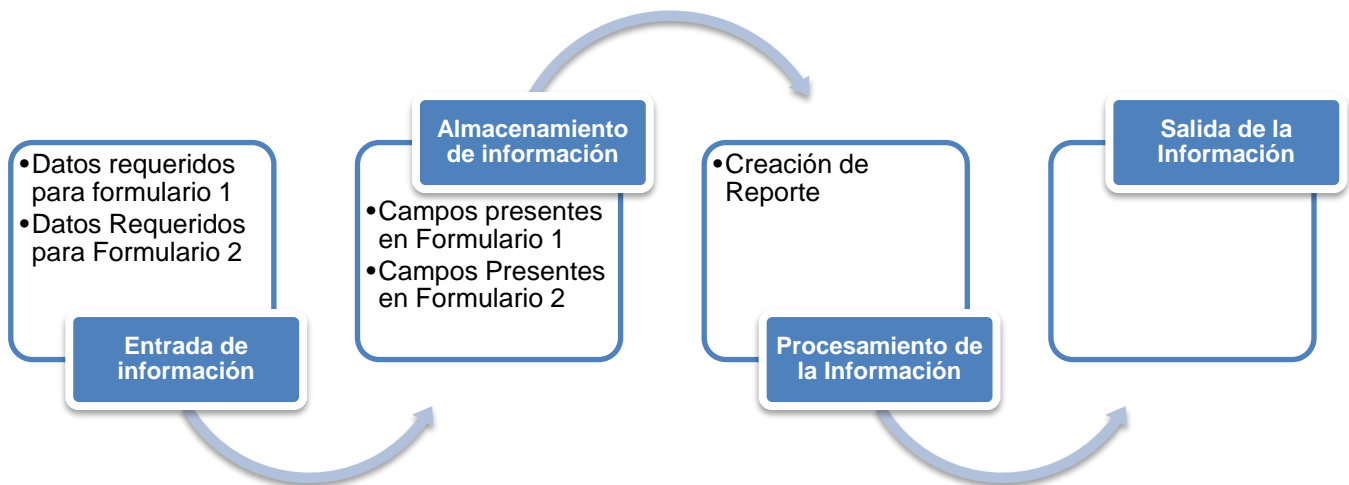
De esta forma se hizo necesario definir la arquitectura del SIGCEAI y del entorno tecnológico que da el soporte, junto con la especificación detallada de los componentes del sistema de información. A partir de dicho aspecto, se generaron todas las especificaciones de construcción relativas al propio sistema, así como la especificación técnica del plan de pruebas, la definición de los requisitos de implantación y el diseño de los procedimientos de migración, carga inicial, inducción y entrenamiento del personal.

El diseño de un SIGCEAI tiene un perfil transaccional, destacando que se desarrolló considerando los proceso del departamento de Administración, lo cual permitió su automatización en la plataforma de apoyo JotForm, el cual tiene como

función principal procesar transacciones tales como pagos, cobros, planillas, entradas, salidas, para su posterior almacenamiento en la Nube CEAI, apoyando de esta forma el proceso de toma de decisiones, lo que hace que se transforme en una herramienta estratégica de gestión como ventajas competitiva, a través del uso de la Tecnología de Información (TI).

Etapas del SIGCEAI

Cuadro 17, Etapas del SIGCEAI



Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Se presenta la operacionalización de las etapas de SIGCEAI, para ello se requieren como insumos iniciales los procesos claves enlistados anteriormente teniendo como plataforma tecnológica la herramienta JotForm, esta herramienta busca hacer el proceso lo más fácil posible, desde la creación de los formularios hasta la gestión de los datos recopilados. JotForm es un constructor de formulario en línea con una amigable interfaz de usuario como herramienta de recolección de información. Esta herramienta permite el diseño de formularios con apariencia profesional, permite la agilización y simplificación del trabajo diario automatizando

tareas complejas permitiendo la automatización del negocio ya que este sistema es integrable con diferentes aplicaciones para colaborar en equipo y acelerar el flujo de trabajo.

1) Entrada de información:

Se considera para su construcción lo referido a la creación de formularios con el uso de la herramienta JotForm estructurados con los siguientes datos:

Cuadro 18, Datos Requeridos por la Unidad de Mercadeo

<p>Formulario de Inscripción</p> <p>Datos Requeridos</p>
<ul style="list-style-type: none"> · Información Personal · Información Profesional · Información Administrativa
<p>Responsable de Subida de Información:</p> <p>Unidad de Mercadeo</p>

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Cuadro 19, Datos Requeridos por la Unidad de Cobranzas

<p>Formulario de Registro de Cuotas y Aranceles</p> <p>Datos Requeridos</p>
<ul style="list-style-type: none"> · Información Personal · Información Administrativa
<p>Responsable de Subida de Información:</p> <p>Unidad de Cobranzas</p>

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

2) Almacenamiento de información:

Ambos formularios se almacenan en un repositorio de información ofrecido por la herramienta JotForm, la cual divide y clasifica los datos por campos de información. Los campos de información presentes en el SIGCEAI son los siguientes:

Cuadro 20, Campos del Formulario de la Unidad de Mercadeo.

Formulario de Inscripción	
Campos Almacenados del Formulario	
<ul style="list-style-type: none">· Fecha de Registro· Número de Control Interno· Nombre del Participante· Apellido del Participante· Número de Cédula de Identidad· Digitalización de Cédula de Identidad· Nacionalidad· Género· Teléfono· Correo Electrónico· Red Social· Dirección de Domicilio· Grado de Instrucción	<ul style="list-style-type: none">· Diplomado a Participar· Sede y Modalidad· Referencia de Asesor Académico· Tipo de Operación· Concepto de Pago· Número de Referencia· Titular de la Cuenta· Banco Emisor· Fecha de Transacción· Monto Pagado· Concepto de Pago· Observaciones· Comprobante de Pago Digitalizado
Responsable de Subida de Información:	
Unidad de Mercadeo	

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Cuadro 21, Campos del Formulario de la Unidad de Cobranzas.

Formulario de Registro de Cuotas y Aranceles Campos Almacenados del Formulario	
<ul style="list-style-type: none"> · Fecha de Registro · Número de Control Interno · Nombre del Participante · Apellido del Participante · Número de Cédula de Identidad · Correo Electrónico · Número de Teléfono · Ciclo Académico · Diplomado 	<ul style="list-style-type: none"> · Modalidad y Sede · Concepto del Pago · Método de Pago · Monto a Pagar · Número de Referencia · Titular de la Cuenta Emisora · Banco Emisor · Fecha de Transacción · Comprobante de Pago Digitalizado
Responsable de Subida de Información: Unidad de Cobranzas	

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

3) Procesamiento de la información:

En el SIGCEAI la información se procesa y se presenta en forma de Reporte Administrativo, el cual se exporta directamente desde el sistema de formularios, donde se indican los campos que compondrán el archivo solicitado dependiendo del formulario. Esta salida de información puede ser exportada en diferentes tipos de archivos, como pueden ser respuestas de formulario individuales, como pueden ser matrices de respuesta de formularios, ambos tipos de archivos pueden ser generados en una variedad de formatos, destacando los formatos de lectura .PDF y formatos de hojas de cálculo .XLS (Microsoft Excel).

4) Salida de información:

En el SIGCEAI la salida de información comprende a la transferencia y distribución de la información procesada anteriormente en forma de Reportes Administrativos, dependiendo de la unidad responsable el contenido de estos reportes variará. Estos reportes filtrados se entregarán a la Junta Directiva para la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados obtenidos en este estudio titulado Diseño un Sistema de Información Gerencial para la Gestión de los Procesos Administrativos en Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A se concluye lo siguiente:

En relación al diagnóstico referido a la situación actual de la Gestión de los Procesos Administrativos en el marco de la contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A. se pudo evidenciar que la organización cuenta con los recursos tanto tecnológicos y humanos para la puesta en marcha de un sistema de información que le permita identificar, reportar, contener, manejar y referir a través del acceso oportuno a datos correctamente desagregados, la correcta integración de los procesos claves y con ello agilizar las operaciones tanto de forma remota (en línea) como desde el punto de trabajo (presencial) en las distintas sedes.

De este modo el proceso de transformación Digital de CEA Internacional, C.A. es parte del liderazgo visionario de su Junta Directiva y el trabajo en equipo, en este aspecto se evidenciaron elementos principales que debieron considerarse para que se logaran los objetivos propuestos en la investigación lo cual incluyó: migrar de sistemas locales a nubes híbridas, modernizar el software financiero y operativo, mejorar la experiencia de los clientes tanto internos como externos al usar la tecnología y crear un entorno de trabajo más dinámico y flexible. Ante la necesidad de implementar el teletrabajo y otras medidas de aislamiento a raíz de la pandemia del COVID-19, adoptado estos elementos, utilizando la tecnología como soporte de cambio y productividad.

De igual forma se logró la identificación de los Factores Internos y Externos de los Procesos Administrativos en el Marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A. lo que permitió a través de una matriz DOFA así

como de instrumentos de investigación, la exhaustiva evaluación de cada uno de los procesos claves, así como establecer las estrategias a corto y mediano plazo para construir una ventaja competitiva a través de la optimización de cada uno de los procesos en el SIGCEAI.

En lo referido al diseño del Sistema de Información Gerencial para la Gestión de los Procesos Administrativos en marco de la Contingencia COVID-19 de la empresa CEA Internacional, C.A, se estableció la arquitectura del sistema, lo cual permitió la generación de un sistema de gestión eficaz y de acceso rápido a la información requerida por el departamento y la unidades que de forma inherente o conexas requieren para el desarrollo de sus procesos claves un SIGCEAI efectivo e interconectado, lo cual se traduce en la reducción de los tiempos de respuesta , considerando que también permite que los usuarios externos (Clientes) puedan formalizar sus procesos de manera remota, de igual forma el SIGCEAI permite apoyar a en el proceso de toma de decisiones en la gestión y el uso en los datos, para traer beneficios a la organización.

Siendo importante resaltar que las decisiones tomadas como consecuencia de la pandemia han permitido a empresas de todo el mundo avanzar en los procesos de transformación digital, por lo que, en lugar de volver al status quo anterior, tal vez deberían considerar adoptar los cambios que han permitido continuar prestando sus servicios a los clientes y la flexibilidad de su fuerza laboral.

RECOMENDACIONES

- Establecer las consideraciones necesarias para garantizar que los sistemas permanezcan seguros, independientemente de la ubicación del usuario.
- Ampliar el espectro de acción del SIGCAI conectando los procesos claves de otras áreas de la organización y con ello uso masivo de los datos para una gestión más eficiente en tiempo real.
- Definir programas de entrenamiento y actualización para facilitar una rápida apropiación de las diferentes herramientas y esquemas de trabajo enfocados en el uso intensivo de tecnologías, considerando la apresurada adaptación que ha llevado adelante la empresa para reubicar a su fuerza laboral en la expansión e implementación del uso del SIGCAI, para permitir el trabajo a distancia y la capacidad de atender a los clientes de forma remota.
- Presentar a la Junta Directiva de CEA Internacional, C.A. las mejoras generadas con el diseño del SIGCAI
- Acelerar el proceso de transformación digital de CEA Internacional, C.A. preparándose para el largo plazo considerando la tendencia global del manejo de sistemas de información gerencial para agilizar los procesos organizacionales a través de las TIC.

BIBLIOGRAFÍA DOCUMENTAL

- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica**. (6.^a ed.). Editorial Episteme.
- Cohen Karen, D. (2000) **Sistemas de Información Gerencial**. McGraw Hill.
- Keen, M. (1991). **Shaping the future: Business Design through Information Technology**. Cambridge: Harvard Business School Press.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). **Sistemas De Información Gerencial** (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Luciana, M. (2018). **Impacto de Tecnologías Informáticas I: La Informática y su Impacto Social**. Scielo Editorial.
- O´ Briend, J. (2000) **Bases de los Sistemas de Información**. McGraw Hill.
- Rodríguez, R. (2011). **Diseño de un sistema de información gerencial alineado con la orientación estratégica de la empresa para el soporte en la toma de decisiones a nivel estratégico**. Colombia: Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia.
- Vargas, W. (2016). **Sistema de información gerencial para fortalecer el control interno en las contralorías municipales del estado Carabobo**. Venezuela: Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo.

BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA

- Ballarin A. (2015) **Planificación estratégica de los sistemas de información: Como y por qué.** Documento en línea disponible en: <http://www.evaluandosoftware.com/planificacion-estrategica-de-los-sistemas-de-informacion-como-y-por-que/>
- Beal, V. (2016). **MIS. Sistema de Información de Gestión.** Documento en línea disponible en: <http://www.webopedia.com/TERM/M/MIS.html>
- Español, E. E. (2021, 25 enero). **3 tendencias que definirán el trabajo remoto en 2021.** Entrepreneur. Documento en línea disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/364045>
- Febles Acosta, J., & Oreja Rodríguez, J. R. (2018). **Factores externos e internos determinantes de la orientación de la cultura estratégica de las empresas. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 14,** 13-31. Documento en línea disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120247001.pdf>
- Grimaldo, A. (2020, 19 junio). **El home office exige un nuevo estilo de liderazgo. EL CEO.** Documento en línea disponible en: <https://elceo.com/negocios/el-trabajo-remoto-tendra-que-enfrentar-varias-resistencias-entre-ellas-el-estilo-de-liderazgo-actual/>
- I.T. Ahora. (2020, 8 abril). **Las mejores prácticas para una estrategia de trabajo remoto.** IT ahora. Documento en línea disponible en: <https://itahora.com/2020/04/08/las-mejores-practicas-para-una-estrategia-de-trabajo-remoto/>
- Ludwig von Bertalanffy. (2020, 18 marzo). **La teoría general de sistemas (TGS).** Wikipedia. Documento en línea disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Ludwig_von_Bertalanffy
- Martí-Noguera, J. J. (2020). **Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19.** Revista Venezolana de Gerencia. Documento en línea disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559021/html/index.html>
- Montes, P. (2016). **Los riesgos del teletrabajo.** Bogotá D.C. Documento en línea disponible en: <http://www.inalde.edu.co/sala-de-prensa/articulos/detalle-articulo/ic/los-riesgos-del-teletrabajo/icac/show/Content>

- Oneto, A. & Banco de Desarrollo de América Latina. (2020). **COVID-19, gestión de crisis y gobierno corporativo**. CAF. Documento en línea disponible en: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/covid19-gestion-de-crisis-y-gobierno-corporativo/>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020, julio). **COVID-19 y el Rol de los Sistemas de Información y las Tecnologías en el Primer Nivel de Atención** (N.º 7). Documento en línea disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52205/COVID-19FactsheetPNA%20_spa.pdf?sequence=14
- PricewaterhouseCoopers, & Martín Balari, J. M. (2020). **El Control de Gestión en tiempos del COVID-19**. PwC. Documento en línea disponible en: <https://www.pwc.es/es/covid-19/contro-gestion-tiempos-covid-19.html>
- PYMES y Autónomos. (2010, 16 noviembre). **Factores internos, factores externos. Lo que influye en la actividad empresarial**. Documento en línea disponible en: <https://www.pymesyautonomos.com/estrategia/factores-internos-factores-externos-lo-que-influye-en-la-actividad-empresarial>
- Sarapura K., Rivera R. y Quiroz R. (2014) **Introducción a la Ingeniería de Sistemas**. Universidad Tecnológica del Perú. Documento en línea disponible en: <http://aulavirtual.utp.edu/pfile20102isi407I11020102ISI407I110T080.pdf>
- UP España. (2020, 23 marzo). **Identifica los factores que afectan a la productividad en tu empresa**. UP. Documento en línea disponible en: <https://www.up-spain.com/blog/identifica-factores-afectan-a-la-productividad-empresa/#:%7E:text=Factores%20externos.&text=Tanto%20factores%20internos%20como%20externos,frente%20a%20posibles%20factores%20externos.>

ANEXOS

Anexo 1) Modelo del Formulario

Ítem	Descripción						
1	<p>¿Considera que existen debilidades en el flujo de Información de la empresa?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">En Desacuerdo</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Neutral</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">De Acuerdo</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo			
En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo					
2	<p>¿Está en conocimiento de los beneficios de un Sistema de Información Gerencial para los procesos administrativos?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">En Desacuerdo</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Neutral</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">De Acuerdo</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo			
En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo					
3	<p>¿Considera que los equipos tecnológicos actuales de la empresa limitan la capacidad de trabajo?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">En Desacuerdo</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Neutral</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">De Acuerdo</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo			
En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo					
4	<p>¿Considera que la información de interés común entre los departamentos es coherente?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">En Desacuerdo</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Neutral</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">De Acuerdo</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo			
En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo					
5	<p>¿Cree necesaria la implementación de un Sistema de Información Gerencial que asista los Procesos Administrativos?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">En Desacuerdo</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Neutral</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">De Acuerdo</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo			
En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo					
6	<p>6) ¿Considera que la aplicación de un Sistema de Información Gerencial indicará una mejora en los tiempos de respuesta?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">En Desacuerdo</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Neutral</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">De Acuerdo</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo			
En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo					
7	<p>7) ¿Cree usted que un Sistema de Información Gerencial permitirá el monitoreo de gestión por departamento?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">En Desacuerdo</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Neutral</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">De Acuerdo</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo			
En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo					
8	<p>8) ¿Es necesaria la implementación de un programa de inducción para el Sistema de Información Gerencial?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">En Desacuerdo</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Neutral</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">De Acuerdo</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo			
En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo					

9) ¿Considera importante un Sistema de Información Gerencial que elabore informes administrativos?

9

En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo

10) ¿Estaría usted de acuerdo con la propuesta de un Sistema de Información Gerencial que le permitiera a la organización y al trabajo que usted desempeña disponer de manera eficiente de la información que se produce en las áreas vinculadas con su gestión?

10

En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)

Anexo 2) Categorización de las respuestas obtenidas del cuestionario.

Ítem	Patrón de respuesta	Frecuencia
1	a) Totalmente en Desacuerdo	
	b) En Desacuerdo	
	c) Neutral	
2	a) Totalmente en Desacuerdo	
	b) En Desacuerdo	
	c) Neutral	
3	a) Totalmente en Desacuerdo	
	b) En Desacuerdo	
	c) Neutral	
4	a) Totalmente en Desacuerdo	
	b) En Desacuerdo	
	c) Neutral	
5	a) Totalmente en Desacuerdo	

	b) En Desacuerdo	
	c) Neutral	
6	a) Totalmente en Desacuerdo	
	b) En Desacuerdo	
	c) Neutral	
7	a) Totalmente en Desacuerdo	
	b) En Desacuerdo	
	c) Neutral	
8	a) Totalmente en Desacuerdo	
	b) En Desacuerdo	
	c) Neutral	
9	a) Totalmente en Desacuerdo	
	b) En Desacuerdo	
	c) Neutral	
10	a) Totalmente en Desacuerdo	
	b) En Desacuerdo	
	c) Neutral	

Fuente: Gutiérrez, J. (2021)