



DECANATO DE POSGRADO

**PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAESTRÍA
EN GERENCIA Y PRODUCTIVAD**

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
AUTOMATIZADO PARA MEJORAR EL CONTROL DE LOS PROCESOS
INTERNOS Y OPERACIONES EN UNA INSTITUCIÓN SIN FINES DE
LUCRO, SAN JOSÉ DE OCOA, AÑO 2019.

SUSTENTANTE

CHANELIS DALISSA MANCEBO SOTO

2018-1641

ASESOR

MARIA DOLORES SEVILLA QUINTANA

SANTO DOMINGO, D.N.
REPÚBLICA DOMINICANA

Agosto 2020

RESUMEN

Este trabajo tiene la finalidad de analizar los procesos y operaciones de la institución sin fines de lucro La Asociación Dominicana de Rehabilitación Filial San Jose de Ocoa para fortalecer y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los pacientes así como tener un mejor manejo y control de sus procesos internos y operaciones. Con esta investigación se espera que la institución pueda maximizar sus recursos y procesos en beneficio de los pacientes y que pueda aportar a un mejoramiento continuo que le permita en un futuro expandir sus servicios en nuevas filiales. Se espera que la implementación de esta metodología ocurra de manera satisfactoria a través de una buena planificación y organización quedando dentro de lo presupuestado para la misma.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I SISTEMAS DE INFORMACIÓN POR PROCESOS	3
1.1 Sistemas de Información	3
1.2 Conceptos de Sistemas de Información por Procesos	10
1.3 Tipos de Procesos	11
1.4 Clasificación de Sistemas de Información por Proceso	12
1.5 Ventajas, Desventajas y Beneficios de los Sistemas de Información Gerencial	15
1.6 Importancia de los Sistemas de Información Gerencial en los Procesos administrativos	17
CAPÍTULO II ANÁLISIS SOBRE EL CONTROL DE LOS PROCESOS INTERNOS Y OPERACIONES EN LA ASOCIACIÓN DOMINICANA DE REHABILITACIÓN, FILIAL SAN JOSÉ DE OCOA DURANTE EL AÑO 2019.	21
2.1 Reseña histórica de la Asociación Dominicana de Rehabilitación	21
2.2 Asociaciones sin Fines de Lucro	23
2.3 Servicios que ofrece la Asociación Dominicana de Rehabilitación	25
2.4 Trabajo Social	26
2.5 Organigrama	27
2.6 Metodología	29
2.7 Análisis de la Entrevista	30
2.8 Análisis del Problema	32
CAPÍTULO III PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO PARA MEJORAR EL CONTROL DE LOS PROCESOS INTERNOS Y OPERACIONES EN UNA INSTITUCIÓN SIN FINES DE LUCRO SAN JOSÉ DE OCOA, AÑO 2019	35

3.1 Objetivos de la Propuesta	35
3.2 Importancia de la Propuesta	35
3.3 Implementación de la Propuesta	37
3.4 Costos	44
3.5 Cronograma para la implementación de la propuesta	45
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFIA	49
ANEXOS	
Anexo I: Anteproyecto de Investigación	
Anexo II: Normativa de las Instituciones Sin Fines de Lucro	
Anexo III: Preguntas de la Entrevista	
Anexo IV: Organigrama Asociación Dominicana De Rehabilitación	
Anexo V: Carta de Autorización de la Empresa	

AGRADECIMIENTOS

A papá Dios, por haberme dado la gran oportunidad de cursar esta maestría sin contratiempos, guiándome siempre por el buen camino y rodeándome de personas maravillosas durante todo el trayecto.

A mi esposo, Raul Camejo, por haber sido un gran apoyo incondicional brindado durante estos dos años ayudándome y apoyándome para salir adelante.

A mis padres y hermanas, por ser mi motivación y motor para prepararme cada vez más y conseguir nuevas oportunidades que me permitan mientras vida tenga brindarles una mejor calidad de vida.

A la universidad APEC por ser la vía para lograr ser una profesional más competente dentro del mercado laboral.

A mis profesores, por haber sido pieza clave en el aprendizaje adquirido durante estos dos años, sirviendo de acompañamiento y retroalimentación retándome a dar lo mejor de mí en cada asignatura.

A mis compañeros de maestría que me demostraron en este trayecto la calidad humana, compañerismo y respeto que a cada uno les caracteriza.

INTRODUCCIÓN

Mientras pasa el tiempo las exigencias y condiciones comunicacionales entre los seres humanos va reorientándose y creando enlaces sustentables para que la interacción y la información se hagan más efectiva entre ellos, las opciones y alternativas que surgen durante este determinado tiempo, hace posible que las relaciones sean más concretas y que las informaciones se manejen de forma precisa y directa sin intermediarios.

Así mismo las organizaciones en general, empresas e instituciones no quedan absueltas de este cambio, cada día se generan nuevas formas de hacer comunicación que involucran la forma de relacionarse, tanto entre los recursos humanos que representan a las organizaciones, así como los usuarios que demandan servicios cada día más confiables.

En toda organización la información es el alma de una buena administración, por ende se debe hacer todo tipo de esfuerzo para que este preciado instrumento se haga de forma clara y efectiva, se debe precisar, que a través del manejo de la información las instituciones rigen su razón de ser, involucran el accionar de sus operaciones y ponen en manifiesto todo un aglomerado de funciones administrativas que hacen posible el camino confiable, para lograr una exitosa gestión organizacional.

La exigencia de tecnología de reciente aparición en la toma de decisiones, permite disponer de sistemas que apoyan esta tarea, a partir de información procedente de los sistemas de gestión, e integrada en plataformas computarizadas.

El siguiente estudio ayuda a la planificación de sistemas de información gerencial de la Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San Jose de Ocoa, facilitando una visión, para la integración de un modelo global de la organización para su administración total.

Para concretizar este cambio y ponerlo en marcha de manera funcional a nuestra realidad, se llevará a cabo a través de este estudio, un análisis teórico y práctico, del manejo administrativo de la Asociación Dominicana de Rehabilitación, filial San José de Ocoa, que involucrará una propuesta de mejora en los aspectos del manejo de la información, gestión operativa y flujo comunicacional, llevando así a un cambio total de la gestión de la información de la institución, que actualmente se hace de forma manual y se implementará un sistema computarizado, controlado a través de un programa de Sistema de Información Gerencial para una eficaz dirección del flujo de la información.

Para la implementación de este cambio del sistema de información en la Asociación Dominicana de Rehabilitación la clave es proporcionar un marco estratégico de desarrollo gerencial e institucional de referencia para el uso de la información, tanto operativa como administrativa y poner en contexto una relación eficaz entre usuarios y organización.

A continuación se desarrollaran una serie de elementos, mecanismos y técnicas que facilitaran a la Asociación Dominicana de Rehabilitación una visión organizacional más clara y efectiva para el desarrollo de una buena gestión de sus funciones.

CAPÍTULO I

SISTEMAS DE INFORMACIÓN POR PROCESOS

1.1 Sistemas de Información

Los sistemas de información juegan un papel muy importante en la sociedad, por ser una herramienta poderosa y alterna para apoyar a los gerentes individuales a tomar mejores decisiones cuando los problemas no sean los habituales y cambien constantemente así como también, sirve de apoyo a la gente que trabaja en grupo para la toma de decisiones de manera más eficiente, y, ayudan a la alta dirección a monitorear el desempeño de la empresa o institución para identificar problemas estratégicos y oportunidades.

Los beneficios que pueden aportar los sistemas de información como apoyo a la toma de decisiones administrativas para la organización, estarían reflejados en la cadena de abastecimiento, relaciones con el cliente y/o usuarios y la planeación de escenarios de negocios.

A medida que “Tomando en cuenta que toda institución o empresa, se rige con normas y procesos la cual favorecen al buen desenvolvimiento de sus actividades y funciones, es fundamental tener claro el concepto de lo que es un proceso y su finalidad” (Lucas Alonso, 2014).

¿Qué es un Sistema?

Un sistema es un conjunto de Funciones dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos, energía y/o materia para proveer información. Puede estar integrado por otros sistemas.

De acuerdo con Bautista, Lopez, Morales, Salas, & Tomas (1950), un sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario. Es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente admiten cierta arbitrariedad

¿Qué es Información?

La información es un elemento fundamental en el proceso de comunicación, ya que tiene un significado para quien la recibe, que la va a comprender si comparte el mismo código que quien la envía; es una colección de hechos significativos y pertinentes, para el organismo u organización que los percibe.

Datos: Son los hechos que describen sucesos y entidades, mediante palabras que se refiere a más de un hecho simple, al cual se le denomina "data-ítem" o elemento de dato.

Los datos se caracterizan por no contener ninguna información. Un dato puede significar un número, una letra, un signo ortográfico o cualquier símbolo que represente una cantidad, una medida, una palabra o una descripción. La importancia de los datos está en su capacidad de asociarse dentro de un contexto para convertirse en información.

Por si mismos los datos no tienen capacidad de comunicar un significado y por tanto no pueden afectar el comportamiento de quien los recibe.

Para ser útiles, los datos deben convertirse en información para ofrecer un significado, conocimiento, ideas o conclusiones.

¿Qué es un Sistema de Información?

Una vez definido que es un Sistema y unido a la palabra información un Sistema de Información es: "Un conjunto de elementos organizados para llevar a cabo algún método, procedimiento o control mediante el proceso de información, manejando datos organizados, listos y preparados para su

posterior uso, generados por una necesidad, bien sea por personas, datos, actividades o técnicas de trabajo y recursos materiales en general”. Heredero, López Hermoso et al, (2019).

Todo interactúa entre sí para procesar los datos y la información (incluyendo procesos manuales y automáticos) y distribuirla de la manera más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos.

Heredero, López Hermoso et al, (2019) explican que:

Con la finalidad de contribuir a la calidad y la buena gestión en la empresa, es como surgen los sistemas de información por procesos, en estos se interrelacionan los recursos económicos, técnicos, así como también los recursos humanos. Esto con la finalidad de satisfacer las necesidades que surgen en las organizaciones en temas de información.

Cabe destacar que en las últimas décadas las tecnologías de la información han sufrido cambios y desarrollos fundamentales, lo que ha provocado que en la actualidad, un alto porcentaje de las empresas hayan decidido hacer nuevos cambios en los sistemas de información de las mismas.

De esta manera las organizaciones pueden aprovechar de manera óptima los recursos que mezcla la empresa para el proceso de los sistemas de información, estos son recursos económicos, técnicos y humanos como se mencionó anteriormente.

De acuerdo con Hamidian y Ospino (2015) explican que:

Se debe utilizar procedimientos operativos para maximizar la eficiencia, información precisa de toda la empresa o institución y proporcionar las herramientas para facilitar los procesos de toma

de decisiones que ayudarán a la empresa o institución a alcanzar sus objetivos estratégicos.

Asimismo, explican que “los sistemas de información modifican profundamente la manera en que una empresa, una industria, un negocio deba ajustarse al impacto digitalizado y los nuevos flujos de información” (Hamidian & Ospino, 2015). Dichos autores también hacen énfasis en la importancia de estos sistemas en la realización de actividades planificadas en cualquier institución.

Asimismo, en la *Teoría de la Automatización* (Unknown, 2016) se expresa que:

La teoría de la automatización es el reemplazo o la sustitución del esfuerzo y el trabajo generado por el hombre, las rutinas y las respectivas decisiones por una serie de implementaciones tecnológicas automáticas, las cuales cumplirán un modelo de instrucciones y secuencias.

La función específica de la teoría de la automatización es el estudio y el análisis de los diferentes procesos realizados por las implementaciones tecnológicas en busca de reemplazar el esfuerzo del hombre.

Esta aplicación de tecnologías trae como consecuencia mejora en la calidad del capital humano, contribuyendo a la disminución de desgastes físicos y mentales. Por lo que se genera un aumento en la productividad como anteriormente se ha mencionado.

“Es una Combinación organizada de personas, mecanismos físicos (hardware), Procedimientos e instrucciones de procesamiento de información (software), canales de comunicación (redes) y datos almacenados (recursos

de datos) que reúne, transforma y disemina información en una organización” (O' Brien, 2001).

Impacto organizacional, económico y científico de los Sistemas de Información

Acorde con Proaño, Shirley, & Martillo (2018):

Los sistemas de información basados en computadoras, particularmente luego de la relevancia exponencial adquirida por la web y el internet, han tenido un profundo impacto en cómo las organizaciones, economías y sociedades en general llevan a cabo sus actividades. De allí se pueden reconocer tres impactos de los sistemas de información que denotan su importancia en la sociedad actual: El impacto organizacional, el impacto económico y el impacto científico.

Sin dudas los sistemas de información han venido a revolucionar el mundo con la facilidad que le brindan a las instituciones en eficientizar sus procesos y operaciones permitiendo trabajar de una manera más organizada y maximizando el tiempo en el trabajo.

Importancia Organizacional

Muchas capacidades organizaciones son mejoradas y llevadas a estándares más efectivos por medio de los SIG, debido al apoyo que proveen en términos de análisis de los procesos de negocios, toma de decisiones y relaciones con clientes, entre muchas otras.

“En tal sentido los SIG y los sistemas de información en general, son actualmente una necesidad, más que una opción, si una organización busca sobrevivir y crecer en el contexto en el que se desarrolla (Laudon & Laudon, 2004)”.

Por otro lado, Proaño, Shirley y Martillo (2018) abogan por que:

...la integración de sistemas de información, supone también una disminución significativa de costos y esfuerzos de comunicación entre trabajadores, departamentos, sucursales y en función a las propias formas de procesar la información.

De esta manera, los sistemas de información son hoy el principal factor de cambio en la forma en que se estructuran y organizan las instituciones para encaminarse al perfeccionamiento y a la transformación hacia lo digital.

Es importante destacar que, con esa disminución en los costos, gracias a la implementación de un sistema automatizado, la institución implementadora puede utilizar dichos recursos en otras áreas que unto al sistema de información automatizado, contribuya al mejoramiento de la misma, traduciéndose en mayores beneficios.

Importancia Económica

Para Proaño, Shirley & Martillo (2018),

Los sistemas de Información influyen de manera significativa en la productividad de los colaboradores pues con los mismos estos pueden ser mucho más eficientes en sus funciones ya que se disminuye el margen de error y se tiene un mejor control de los procesos que se ejecutan en la institución.

Asimismo, provocan el incremento de las operaciones, provocando así un óptimo resultado en la institución.

Importancia Científica

Algunos autores de los ya mencionados bajo este escenario afirman lo siguiente:

Proaño, Shirley & Martillo (2018)

Los sistemas de información han producido un nuevo marco científico que puede agruparse bajo el término de tecnología de la información o ingeniería de la información o de sistemas que tiene como objetivo emplear un enfoque socio técnico para estudiar los sistemas de información en el contexto de la gerencia de organizaciones, además de su interacción e implicaciones en la sociedad.

Así se ha formalizado esta disciplina en la Asociación para el estudio de Sistemas de Información (AIS) por sus siglas en inglés, radicada en Estados Unidos.

Mientras que Gerón (n.d) considera que:

Con un sistema de información se puede tener el control sobre el inventario con el que se cuenta y así saber a todo momento que es lo que se tiene y que es lo que se necesita. Con esto se obtendrá una mejora en el servicio a los clientes, un incremento en el funcionamiento de las operaciones y administración de los recursos económicos y personales de la institución.

La automatización para la mejora de los procesos administrativos y operacionales hoy en día es la base fundamental de un sistema eficiente, a través de estos se eleva la productividad del trabajo y se logra un alto nivel de los controles de los procesos.

Estos controles se centran en sistemas automatizados y la forma en que apoyan al elemento humano en el desarrollo de sus tareas organizacionales como: controlar, generar acción, proveer información y usar eficientemente los recursos de la organización.

A través del tiempo, estos sistemas de automatización se hacen más imprescindibles en las organizaciones, ya que depende mucho de las

informaciones que se tienen a la mano para poder tomar las mejores decisiones.

Un buen sistema de información asegura una correcta implementación de mejora, decisiones basadas en estadísticas y un buen manejo de las operaciones realizadas en las tareas diarias.

1.2 Conceptos de Sistemas de Información por Procesos

“Tomando en cuenta que toda institución o empresa, se rige con normas y procesos la cual favorecen al buen desenvolvimiento de sus actividades y funciones, es fundamental tener claro el concepto de lo que es un proceso y su finalidad”. (Madrid, 2010)

Toda actividad relacionada en la que interactúa más de un individuo, se rige por procesos, que dan como resultado una transformación de un servicio o un bien, estos procesos conllevan una serie de rigurosidad a la hora de su aplicación, ya que las instituciones se apegan fielmente a estos.

Esto con la finalidad de satisfacer las necesidades que surgen en las organizaciones en temas de información (Heredero, López Hermoso *et al*, 2019).

Cabe destacar que en las últimas décadas las tecnologías de la información han sufrido cambios y desarrollos fundamentales, lo que ha provocado que en la actualidad, un alto porcentaje de las empresas hayan decidido hacer nuevos cambios en los sistemas de información de las mismas. De esta manera las organizaciones pueden aprovechar de manera óptima los recursos que mezcla la empresa para el proceso de los sistemas de información, estos son recursos económicos, técnicos y humanos como se mencionó anteriormente.

La gestión por procesos Durante muchos años, el diseño estructural de las empresas, no había evolucionado con relación a los requerimientos del enfoque organizacional.

Se define ahora un nuevo concepto de estructura organizativa que considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados, a la cual se puede aplicar un modelo de gestión denominado Gestión basada en los Procesos (GbP).

1.3 Tipos de Procesos

Según Ruiz Larrocha (2017), existen diversos tipos de procesos de datos que son clasificados de la siguiente manera:

- El proceso más antiguo es el proceso manual. Que es aquel donde los recursos del personal corresponden a mesas, archivadores, etc. Mantiene un proceso sin recurrir a recursos mecánicos o automáticos.
- Si a lo anterior mencionado se le suman artefactos como calculadoras o máquinas de escribir para la presentación de la información, se habla de un proceso semimecanizado o nivel 2.
- Ya en el nivel 3 o proceso mecanizado, el empleado cuenta con máquinas automáticas y lectores de datos.
- En el momento en que una computadora como recurso para la presentación de la información es un instrumento meramente electrónico y es capaz de contribuir en el manejo y control de los proceso, se habla de proceso informatizado.
- Existe otro tipo de procesos, el cual es llamado "niveles superiores" donde los procedimientos son ejecutados y controlados por las mismas maquinarias y se le describen como máquinas programables.

1.4 Clasificación de Sistemas de Información por Proceso

Los sistemas de información (SI) tienen diferentes propósitos dependiendo de las necesidades del negocio u organización. Existen muchos tipos de SI y diferentes clasificaciones, una de las más comunes es la siguiente la de García Peñalvo (2018) que la divide en:

- Sistemas de procesamiento de transacciones.
- Sistemas de automatización de oficina.
- Sistemas de manejo del conocimiento.
- Sistemas de información administrativa o gerencial.
- Sistemas de apoyo a las decisiones.
- Sistemas de apoyo a las decisiones de grupo.
- Sistemas de apoyo a ejecutivos o de planificación estratégica.

Sistemas de procesamiento de Transacciones

Tienen como finalidad mejorar las actividades rutinarias de una empresa u organización. Una transacción es un registro simple y claramente definido de una actividad o acción en una organización: una venta, una imposición de fondos en un banco, la reserva de un billete, etc.

Tipos de transacciones

- Interactivas: Entran al sistema a medida que llegan y la respuesta del sistema es inmediata.
- Por Lotes: Se reúne un grupo de transacciones antes de entrar al sistema. La respuesta de este no es inmediata.

El sistema de transacciones comprueba primero la transacción para asegurar que no hay errores de entrada, después debe pasar por una serie de comprobaciones.

Edición: Asegurar que todos los datos tienen el formato correcto y que están todos los datos necesarios.

Comprobación: Determinar si los datos de entrada son consistentes con los existentes en la base de datos.

Los tipos de transacciones cambian de una organización a otra, sin embargo, estas tienen características similares:

- Gran volumen.
- Similitud entre transacciones.
- Los procedimientos son bien conocidos.
- Existen pocas excepciones a los procedimientos normales.

Un TPS del inglés Transaction Processing System es un tipo de sistema de información cuya función es la administración y el manejo de datos producidos en una transacción.

Sistemas de automatización de oficina

Proporcionan apoyo a los trabajadores que usan la información para analizarla y transformarla o manejarla para luego compartirla y diseminarla formalmente por la organización o fuera de ella.

- Procesamiento de texto.
- Hojas de cálculo.
- Calendarización electrónica.

Sistemas de manejo de conocimiento

Apoyan a científicos, ingenieros, etc., para crear un nuevo conocimiento útil a la organización o a la sociedad.

Sistemas de información administrativa o gerencial

- Proporcionan información que será empleada en los procesos administrativos de decisión.
- Trata con el soporte de situaciones de decisión bien estructuradas.
 1. Sobre asuntos que se presentan con regularidad.
 2. Los procesos de decisión están bien definidos.
 3. Repercusiones a corto plazo.
- Es posible anticipar los requisitos de información más comunes
 1. Los informes necesarios se preparan con antelación.
 2. Los formatos están diseñados con anterioridad.
 3. Los procedimientos para obtener los informes están preestablecidos.

Sistemas de apoyo a decisiones

- Proporcionan información a los directivos que deben tomar decisiones sobre situaciones particulares.
- Apoyan la toma de decisiones en circunstancias que no están muy bien estructuradas.
- A medida que se va obteniendo información se puede ver la necesidad de adquirir más información.
- La flexibilidad de estos sistemas debe ser mucho mayor que la de los anteriores.
 1. Generación dinámica e interactiva de informes
 2. Presentación de la información de forma gráfica

Sistemas de apoyo a decisiones de grupo

- Ayudan a grupos de trabajadores a tomar decisiones semiestructuradas o sin estructura.

- Se conocen también con el nombre de CSCW (Computer Supported Cooperative Work) aunque este puede ser un término más amplio.
- Las decisiones se toman con la ayuda de votaciones, cuestionarios, creación de escenarios, etc.
- Pueden contar con el soporte de software llamado groupware para la colaboración en equipo por medio de ordenadores en red.
- Además de facilitar el trabajo colaborativo, sirven para minimizar el comportamiento negativo típico de un grupo como la falta de participación por miedo a expresar opiniones frente a sus superiores, o mostrar puntos de vista conflictivos, etc.

Sistemas de apoyo a ejecutivos o de planificación estratégica

- Son utilizados para evaluar y analizar la misión de la organización
- Ayudan a la toma de decisiones sin estructura
- Estos sistemas ofrecen consejos amplios y generales acerca de la naturaleza del mercado, preferencias de los consumidores, comportamiento de la competencia, etc.
- Ayudan a los ejecutivos a organizar sus interacciones con el entorno externo, para lo que proporcionan apoyo gráfico y de comunicaciones
- Utilizan información obtenida de fuentes externas y datos internos de los sistemas de transacciones y de apoyo a las decisiones de la organización.

1.5 Ventajas, Desventajas y Beneficios de los Sistemas de Información Gerencial

- A. Control más efectivo de las actividades de la organización.
- B. Integración de las diferentes áreas que conforman la organización.

- C. Integración de nuevas tecnologías y herramientas de vanguardia.
- D. Ayuda a incrementar la efectividad en la operación de las empresas.
- E. Proporciona ventajas competitivas y valor agregado.
- F. Disponibilidad de mayor y mejor información para los usuarios en tiempo real.
- G. Elimina la barrera de la distancia trabajando con un mismo sistema en puntos distantes.
- H. Disminuye errores, tiempo y recursos superfluos.
- I. Permite comparar resultados alcanzados con los objetivos programados, con fines de evaluación y control.
- J. Mayor capacidad.
- K. Mayor seguridad.
- L. Mejor cumplimiento de la normatividad.
- M. Mejora en las relaciones con los clientes.
- N. Aumento en la participación del mercado.
- O. Reducción de costos.

Desventajas de la utilización de un sistema de información:

- A. El tiempo que pueda tomar su implementación.
- B. La resistencia al cambio por parte de los usuarios. Problemas técnicos, si no se hace un estudio adecuado, como fallas de hardware o de software o funciones implementadas inadecuadamente para apoyar ciertas actividades de la organización.

Beneficios que se pueden obtener usando sistemas de información

- A. Acceso rápido a la información y mejora en la atención a los usuarios.
- B. Mayor motivación en los mandos medios para anticipar los requerimientos de las directivas.
- C. Generación de informes e indicadores, que permiten corregir fallas difíciles de detectar y controlar con un sistema manual.

- D. Posibilidad de planear y generar proyectos institucionales soportados en sistemas de información que presentan elementos claros y sustentados.
- E. Evitar pérdida de tiempo recopilando información que ya está almacenada en bases de datos que se pueden compartir.
- F. Impulso a la creación de grupos de trabajo e investigación debido a la facilidad para encontrar y manipular la información.
- G. Soluciona el problema de falta de comunicación.
- H. Organización en el manejo de archivos e información clasificada por temas de interés general y particular.

1.6 Importancia de los Sistemas de Información Gerencial en los Procesos administrativos

La importancia del manejo de los datos a través de los Sistemas de Información Gerencial es de suma importancia para obtener análisis claros y detallados de la información que se maneja en una institución, por eso es preciso detallar una panorámica general de sus funciones.

La Información es importante cuando se habla de la función informática y generalmente se tiende a hablar de tecnología nueva, de nuevas aplicaciones, nuevos dispositivos hardware, nuevas formas de elaborar información más consistente.

Benito, Hamidian (2015) expuso que:

Por lo tanto, hay que conocer el significado dentro de la función informática, de forma esencial cuando su manejo está basado en tecnología moderna, para esto, se debe conocer que la información esta almacenada y procesada en computadoras, que puede ser confidencial para algunas personas o a escala institucional, que puede ser mal

utilizada o divulgada y que puede estar sujeta a robos, sabotaje o fraudes.

Los sistemas de información están cambiando en la actualidad la forma en que operan las organizaciones. Mediante su uso se obtienen grandes mejoras, ya que automatizan los procesos operativos que se pueden llevar a cabo en toda empresa, proporcionan información de apoyo al proceso de tomas de decisiones y facilitan el logro de ventajas competitivas a través de su implantación dentro de la organización.

Los sistemas de información han llegado para quedarse por su gran utilidad como herramienta complementaria en diferentes áreas, ya sea en lo personal, empresarial (gestión de recursos humanos, procesamiento de transacciones, gerencial o administrativas, toma de decisiones) y comunicacional, entre otros.

En la actualidad, con los desarrollos tecnológicos, avances en la ciencia computacional, en la genética, en la medicina, en la astronomía, hay sin duda en todas estas y cualquier otras áreas un factor clave y decisivo que es: la información.

Se dice que quien tiene la información, clara concreta, segura y confiable domina a los demás en cualquiera que sea su área. Es por ello, que los sistemas de información son para los proyectos como el sistema nervioso es para el humano; si no existieran los sistemas de información, se retrocede a la etapa primitiva, todo lo que no rodea son sistemas de información que agrupándolos nos ayudan a la toma de decisiones.

Los equipos que actualmente utilizan las empresas por lo general son los ordenadores personales o PC.; los programas informáticos son de dos (2) tipos: del sistema que administran los recursos del sistema computarizado y simplifican la programación y las aplicaciones que ayudan directamente al usuario final a hacer su trabajo, un ejemplo sería programas de hoja de cálculo

o procesadores de texto; las telecomunicaciones son medio de transmisión electrónica de información a largas distancias y computadoras conectadas en redes; el recurso humano se distingue entre personas especialistas en sistemas de información (analistas de sistemas, programadores y operadores) y usuarios finales que son la mayoría de personas de una organización que utilizan los sistemas de información que generan los especialistas. Un ejemplo sería el que ejecuta el programa de pago de nómina y el que está autorizado para ejecutarlo y que tiene acceso a los informes producidos.

Los sistemas de información son desarrollados en las empresas para ayudar en el desempeño de las tareas que se prevén realizar.

Así, podemos encontrar un sistema de registros médicos en un hospital, un sistema de registros criminales en las comisarías, un sistema de pago de nóminas en todas las empresas, sistemas de inventarios en los auto mercados, sistemas de automatización de oficinas, sistemas de automatización de bibliotecas, sistemas de automatización de la gestión jurídica, entre otros. Todo sistema de información lleva a cabo una serie de funciones que pueden ser agrupadas en: funciones de captación de recolección de datos, funciones de almacenamiento, tratamiento de la información y distribución o diseminación de la información.

Es importante tener muy en cuenta que un sistema de información necesita justificar su implementación desde el punto de vista costo/beneficio, partiendo de la concepción del valor que se le otorgue a la información dentro de la organización, pues, es muy diferente hacer un análisis a una empresa comercial que a una de tipo académico que pretende prestar un servicio social como lo es la salud o la educación pública.

La implantación y uso de sistemas de información dentro de una organización regularmente desencadenan una serie de consecuencias, de las cuales unas son positivas y otras no lo son. A continuación, algunas de las ventajas de

contar con un sistema de información y algunos puntos negativos que las organizaciones deben enfrentar al implantar un sistema de información.

Según ACIMED (2009)

Los SI constituyen hoy, no sólo soportes de los negocios, sino un instrumento de ventajas competitivas y sostenibles al permitir gestionar los activos tangibles e intangibles y convertirse en una herramienta integral de gerencia.

Considerar a la información como la base del conocimiento, la inteligencia y el talento organizacional, y como una de las principales fuentes de ventaja competitiva sostenible, permite colocar a la organización en condiciones emprendedoras ante el aprendizaje y la innovación.

Los SI de información constituyen un elemento más de la infraestructura de gestión y debe ser consistente con los demás sistemas que la integran (planificación, control, auditoria, etc.), para constituirse en incentivos a la propia estructura organizativa.

Sin embargo, la tecnología de la información desempeña un papel importante no solamente como herramienta de implementación de partes del SI, sino por las oportunidades que por sí misma abre a la organización. Una situación activa de cooperación entre las tecnologías de la información, el SI y la estrategia corporativa posibilita a la organización identificar las acciones estratégicas dentro de la planificación estratégica del SI que la organización debe incorporar a su funcionamiento para mejorar su posición competitiva.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SOBRE EL CONTROL DE LOS PROCESOS INTERNOS Y OPERACIONES EN LA ASOCIACIÓN DOMINICANA DE REHABILITACIÓN, FILIAL SAN JOSÉ DE OCOA DURANTE EL AÑO 2019.

2.1 Reseña histórica de la Asociación Dominicana de Rehabilitación

La Asociación Dominicana de Rehabilitación (s.f.) tuvo sus orígenes desde hace más de 60 años por un grupo de personas con alta vocación de servicio.

Los orígenes de la Asociación Dominicana de Rehabilitación (ADR) se remontan al año 1959 cuando la señora Mary Pérez de Marranzini junto a un grupo de hombres y mujeres apasionados por el don de servir gestaban la creación de la Asociación Pro-Rehabilitación de Lisiados, la cual quedó formalmente instituida en 1963 por el decreto del Poder Ejecutivo no. 126 del 20 de abril de ese año. La razón que lleva a Pérez de Marranzini a luchar por la erradicación de la poliomielitis y su gran epidemia en República Dominicana (1959) es que su hijo Celso Marranzini, fue uno de los afectados por la enfermedad. Dicen que el amor de una madre es capaz de mover montañas y fue así como tras una charla de la señora de Marranzini en el Club Rotario Santo Domingo se ofreció el empuje necesario para que se crearán las condiciones para el comienzo de este gran proyecto.

En un local de 20 metros, la asistencia de un voluntariado del Cuerpo de Paz, dos fisioterapeutas y con un presupuesto de RD\$20,000 pesos la hoy ADR inició su labor, enfatizándolo (s.f.) en que:

Para el verano de 1963 se presentó la más severa epidemia de Poliomiелitis padecida en el país, la cual trajo como consecuencia un saldo de más de 400 niños afectados. Ante la ausencia de la vacuna del Dr. Sabin, las autoridades de Salud Pública encontraron en la naciente asociación un aliado para combatir las secuelas del brote.

Por lo que el gobierno de Donald Reid Cabral donó los terrenos en donde hoy se encuentran las instalaciones en Santo Domingo.

En 1965 se extendieron los servicios a personas lesionadas durante la contienda bélica de ese año y el 29 de enero de 1968 fue inaugurado el Centro de Rehabilitación (Ibídem):

La ADR fue creciendo y ya en el 1969 se extendieron los servicios al interior del país, creándose una Unidad de Medicina Física en el hospital Ricardo Limardo de Puerto Plata. Un año después se crean los “Talleres Laborales”. Mientras que en el 1990 se da inicio al proyecto de Rehabilitación Basado en la Comunidad.

Con el paso de los años el abanico de ofertas de la ADR se fue ampliando, consolidando así una plataforma integral de servicio que contempla desde la estimulación temprana hasta la inserción laboral, los cuales son ofrecidos a través de tres programas básicos a nivel nacional: Medicina Física y Rehabilitación, Educación Especial, Formación e Inserción Laboral.

Misión:

“Proporcionar el más eficiente servicio de rehabilitación para la atención integral a las personas con discapacidad física o intelectual, sin importar su condición socio-económica”. (Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc., s.f.)

Visión:

“Ser la institución líder en prestación de servicios de rehabilitación integral a nivel nacional con proyección internacional”. (Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc., s.f.)

Valores:

- “Calidad
- Ética
- Recursos Humanos
- Imagen en la comunidad
- Responsabilidad con los usuarios
- Ambiente de trabajo
- Expansión
- Seguridad
- Innovación”. (Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc., s.f.)

2.2 Asociaciones sin Fines de Lucro

Las asociaciones sin fines de lucro se forman de la siguiente manera según Impuestos Internos (s.f.):

Las asociaciones sin fines de lucro son asociaciones formadas mediante el acuerdo entre cinco o más personas físicas o jurídicas (morales) para desarrollar o realizar actividades de bien social o interés público con fines lícitos y que no tengan como propósito obtener beneficios monetarios o apreciables en dinero para repartir entre sus asociados.

Las asociaciones sin fines de lucro (Ibíd.) se clasifican en:

- **Asociaciones de beneficio público o de servicio a terceras personas:** realizar actividades orientadas a ofrecer servicios básicos en beneficio de toda la sociedad o de segmentos del conjunto de esta.
- **Asociaciones de beneficio mutuo:** realizan actividades que tienen como misión principal la promoción de actividades de desarrollo y defensa de los derechos de su membresía.
- **Asociaciones mixtas:** realizan actividades propias a la naturaleza de ambos sectores, de beneficio público y de beneficio mutuo.
- **Órganos interasociativos de las asociaciones sin fines de lucro:** dentro de esta clasificación se encuentran los consorcios, redes y/o cualquiera otra denominación de organización sectorial o multisectorial, conformada por asociaciones sin fines de lucro.

Dentro de las normativas que regulan las asociaciones sin fines de lucro podemos mencionar:

- ✓ “Ley No. 122-05 sobre Instituciones sin Fines de Lucro.
- ✓ Reglamento de Aplicación No. 40-08.
- ✓ Norma General 01-02 (sobre Actividades Gravadas por Asociaciones No Lucrativas).
- ✓ Norma General 01-2011 (Norma General sobre Retención del ITBIS en Servicios de Publicidad y Otros Servicios Gravados por el ITBIS prestados por Entidades No Lucrativas)”. (Impuestos Internos, s.f.)

2.3 Servicios que ofrece la Asociación Dominicana de Rehabilitación

Según la Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc. (s.f.), la Medicina Física y Rehabilitación abarca los siguientes servicios:

- Servicio de evaluación por fisiatría.
- Servicio Médico Familiar: (Pacientes referidos a Psicología, Neurología, Psiquiatría y Evaluaciones Cardiovasculares).
- Terapia Física.
- Terapia Ocupacional.
- Psicología.
- Rayos X.
- Laboratorios ortopédicos que ofrecen todos los efectos prescritos a los pacientes del territorio nacional.
- Unidad Quirúrgica completamente equipada con equipos de alta calidad.
- Servicios de Electromiografía Y Electroencefalograma.

De acuerdo a Impuestos Internos (s.f.), el programa de Educación Especial abarca los siguientes servicios:

- Evaluación Del Habla.
- Evaluación De Psicología: 6 años en adelante.
- Evaluación Estimulación Temprana.
- Evaluación Aprendizaje.
- Evaluación Conductual: Menor de 6 años.
- Evaluación Audiometría.
- Servicio de Formación Laboral.
- Evaluación y orientación ocupacional.
- Adaptación y formación profesional.

- Capacitación en talleres de la institución, en empresas y centros vocacionales a través del Programa Adiestramiento en la Comunidad
- Inserción Socio-Labora.

2.4 Trabajo Social

En nuestro departamento de Trabajo Social velamos por darle apoyo y seguimiento a nuestros usuarios y familiares, es por esto que es el área encargada de aplicar donaciones parciales y/o totales al pago por servicios ofrecidos en el Centro. También ofrecemos a los usuarios y familiares actividades educativas concernientes a las discapacidades que presentan.

Todos los servicios ofrecidos en la ADR y artículos realizados en el centro o donados por otras entidades para beneficiar a nuestros usuarios, aplican para donación, y es la responsabilidad de este departamento decidir después de previa evaluación si cumple con las normativas necesarias para aplicar la donación.

La encargada del departamento debe supervisar a las trabajadoras sociales de las Filiales.

Donaciones y Servicios:

Según Impuestos Internos (s.f.) este departamento trabaja con el área de Medicina Física de Rehabilitación, Escuela de Educación Especial y Formación e Inserción Laboral, donde se ofrecen las evaluaciones para donaciones y servicios de:

- Prótesis.
- Órtesis de los Laboratorios Ortopédicos.
- Sillas de ruedas y aditamentos ortopédicos, donados a la institución.
- Cirugías realizadas en la ADR (Unidad Quirúrgica).

- Realizar contactos con otras instituciones, privadas y gubernamentales, para gestionar ayudas de pago de cirugías, o aditamentos ortopédicos a usuarios de bajos recursos económicos.
- Capacitación de usuarios y personal de Trabajo Social.

Procedimiento:

El usuario que se acerca al departamento es evaluado a través de una entrevista y también de visitas domiciliarias para que el trabajador social pueda tener una visión más amplia de las necesidades reales del usuario y poder orientarlos y ayudarlos.

“Si estos usuarios tienen una situación económica precaria y no pueden cubrir los servicios requeridos para mejorar su salud, el departamento le proporcionará la ayuda requerida, según los resultados de las evaluaciones”.
(Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc, s.f.)

2.5 Organigrama

La Institución está compuesta por 7 departamentos los cuales son:

- 1. Administración:** Es el departamento encargado de velar que todos los demás departamentos y funciones estén llevando su trabajo según lo establecido.
- 2. Contabilidad:** Departamento encargado de controlar y administrar los recursos que son entregados a la filial y elaborar el Estado de Situación de la misma.
- 3. Fisiatría:** Se encarga de diagnosticar el paciente cuando tiene una condición especial. Va de la mano con los siguientes departamentos:

- *Terapia Física:* En este departamento se trabaja con pacientes que sufren lesiones por accidentes, enfermedad, y son personas que ameritan un trato especial.
 - *Terapia Ocupacional:* Se encarga de llevar a la persona nuevamente a que sea productivo para la sociedad. Pacientes que han sufrido una trombosis, por ejemplo, en este departamento se les ayuda y enseña a vestirse, comer y hacer las cosas por su cuenta de nuevo.
 - *Intervención Temprana:* Se encarga de trabajar con niños de 0 a 6 años, con limitaciones físico-motoras. Trabaja aprendizaje, conducta y el habla de los infantes.
4. **Psicología Clínica:** En este departamento se les da apoyo a los pacientes y sus familiares que tengan alguna condición especial, en caso de que sufran de depresión, producto de la situación en la que se encuentran.
 5. **Trabajo Social:** Gestiona las exoneraciones para aquellos pacientes que no tienen seguros ni maneras de cubrir los servicios ofrecidos por la Institución.
 6. **Seguro:** Se gestiona la facturación de los servicios a través de las distintas aseguradoras con las que trabaja la de Rehabilitación.
 7. **Relaciones Públicas:** Es el departamento encargado de Asociación Dominicana
 8. promocionar todos los servicios que ofrece la Institución.

2.6 Metodología

2.6.1 Tipos de Estudio

La investigación que se llevó a cabo se definió como un estudio exploratorio, descriptivo y explicativo. En primer lugar, es una investigación exploratoria debido a que no se conocen otros estudios sobre el tema, logrando que el análisis de esta investigación sea innovador y novicio.

Asimismo, descriptivo, ya que se detalló las peculiaridades que caracterizan el sistema de control de los procesos internos y operaciones de la Asociación Dominicana de Rehabilitación ubicada en la provincia de San José de Ocoa.

De la misma forma, explicativo, debido a que el estudio buscó revelar las consecuencias que se obtendrían al implementar un sistema automatizado en la Asociación antes mencionada, en función al sistema manual que en esta prevalece.

2.6.2 Métodos de Investigación

A fin de cumplir con los objetivos planteados en esta investigación, se llevó a cabo una serie de métodos para hacer de la misma un análisis totalmente sólido. Aquellos métodos de investigación que se efectuaron fueron:

Observación, para percibir y recolectar los datos correspondientes; análisis síntesis con la que se buscó determinar la relación causa-efecto del estudio; razonamiento inductivo que buscó analizar la realidad de lo particular a lo general; y también, razonamiento deductivo, el cual se utilizó para partir de los aspectos generales de la investigación para luego llegar a los aspectos más particulares de la misma.

De igual manera se hizo análisis de las entrevistas realizadas y los datos fueron presentados en forma de porcentaje para tabulación.

2.6.3 Fuentes

Fuentes Primarias

Libros y revistas de autores reconocidos que proporcionen información actualizada de las Operaciones de la Rehabilitación así como Artículos de revistas de autores relacionados con las operaciones y procesos que se llevan a cabo en Rehabilitación.

Fuentes secundarias

Página Web, Manuales de Procedimientos de Rehabilitación, Leyes y Normativas.

2.6.4 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron fueron la observación no estructurada debido a que dicho método será empleado a analizar grupos, lugares y momentos, así como las entrevistas y documentos institucionales relacionados con el problema de investigación.

2.7 Análisis de la Entrevista

A continuación, se analizarán las informaciones obtenidas a través de las entrevistas que fueron realizadas la Gerente Administrativa. La misma fue realizada a través de la herramienta Skype. La entrevista consta de 10 preguntas abiertas sobre los procesos manuales que se llevan en la institución.

La Asociación dominicana de Rehabilitación en la filial de San Jose de Ocoa recibe en promedio 85 pacientes en base diaria para ser atendidos en diferentes áreas como la Fisiatría, Psicología, Terapia Física, Terapia Ocupacional, Terapia de Aprendizaje y Terapia Conductual.

La Asociación Dominicana de Rehabilitación, filial San José de Ocoa, está dirigida por una Junta Directiva, encargada de velar por la buena administración de los asuntos de la filial.

La Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc. Filial Ocoa es una sucursal dependiente de la Asociación Dominicana de Rehabilitación de Santo Domingo, que es el organismo madre y funge como sede principal de la institución en el país; sin embargo, la filial es responsable de realizar sus planes a largo plazo, es decir sus planes estratégicos, aunque es una función que en sentido general, está a cargo del área administrativa de la sede central al momento de aprobación.

El objetivo principal de la institución es proporcionar el más eficiente servicio de rehabilitación para la atención integral a las personas con discapacidad física o intelectual sin importar su condición socio-económica. Para poder lograr esto el personal que trabaja en la misma debe poseer la paciencia y respeto que se implementa en su cultura organizacional, lo que muchas veces no es fácil de lograr en todos los empleados.

Al ser una filial dependiente, tiene aún muchos retos y oportunidades con su proceso administrativo y operativo, en donde no cuentan con un sistema automatizado que les permita tener un mejor control y organización de sus operaciones y servicios que ofrecen.

Por no contar con este sistema no se puede eficientizar los procesos operativos y en ocasiones se encuentran en la institución muchos pacientes en espera de ser atendidos por no tener un programa de agendamiento de citas y seguimiento, ya que el control se tiene manual.

La institución utiliza el servicio de reclamaciones, a través de un buzón de sugerencias para conocer las quejas que tienen los usuarios y determinar lo que hay que cambiar.

Sostiene que si un usuario se queja de algún empleado, este es removido de sus funciones casi inmediatamente, ya que para la institución el usuario es lo primero, por el hecho de ser personas de necesidades especiales y ameritan, de igual manera, un trato especial. Sin embargo, no se ha podido eficientizar esto de la manera apropiada por la falta de automatización que posee la filial.

En el 2019, los procesos y operaciones de la Asociación Dominicana de Rehabilitación era muy manual, las citas se agendaban en una mascota, no se tenía el control para dar el correcto seguimiento a las mismas y por ende se aglomeraban muchos pacientes en el centro. En cuanto a las operaciones, el sistema de contabilidad era atrasado ya que había que esperar a fin de mes a que el contable tomara toda la información y la registrara.

Para el 2019, se tenía solamente dos computadoras, una en el área administrativa y otra en el área de seguro. Los récords de los pacientes se tenían en folders guardados en un archivo.

2.8 Análisis del Problema

Dentro de los procesos internos que posee la Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San Jose de Ocoa se encuentra el agendamiento de las citas, seguimiento a las citas y tratamiento de los pacientes, cobro de seguro médico, cuadros de libro mayor para la contabilidad de la institución, pagos de servicios, compras de insumos, organización de actividades, entre otros.

La Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San Jose de Ocoa posee un sistema manual en el control de sus procesos y operaciones lo cual genera diversos problemas que afectan el correcto funcionamiento y rendimiento de la misma.

Dentro de los principales se pueden mencionar:

- Las citas de los pacientes se realizan mediante anotaciones en una mascota lo que no permite tener un control exacto de la cantidad de pacientes agendados en un día, poder identificar de manera rápida si un paciente llegó o no a su cita, no se puede realizar una confirmación con el paciente día antes de su cita porque no tienen un sistema o método de recordatorio o seguimiento.
- Se reciben más pacientes de lo permitido en un día y por ende el tiempo de espera es muy largo.
- Las sesiones de terapia tienen que darse en menos tiempo porque hay muchos pacientes en espera para ser atendidos.
- No se tiene a la mano un control de los cosas y gastos que la institución incurre en base diaria.
- Muchas veces no se piden a tiempo los insumos faltantes de la institución tanto materia prima como gastos colaterales.
- La contabilidad de la institución solo puede ser cuadrada a fin de mes cuando el contable va a la empresa, por lo que no hay manera de ver si existe un descuadre de caja antes de fin de mes.
- Al tener un sistema manual, los pacientes duran más tiempo de lo normal solo en el proceso de registro al llegar a la institución, provocando filas y tiempo de espera más largo.
- Los expedientes y records de los pacientes eran guardados en folders en un archivo, por lo que cuando un paciente se presentaba en la institución el tiempo de espera era más largo al tener que buscar en el archivo por orden alfabético su expediente para ver qué proceso le tocaba ese día.
- Algunos expedientes se extraviaban y se perdían los records de los pacientes.
- Los empleados guardaban la mascota de las citas en diferentes lugares lo que provocaba que en ocasiones no se localizara rápidamente.

Por todo esto y más, la Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San Jose de Ocoa necesita un sistema automatizado para llevar el control de sus procesos internos y operaciones en donde el mismo les permita ser más eficientes y productivos brindando un servicio de calidad a los pacientes que visitan la misma y dando un apropiado y puntual seguimiento a las terapias que los mismos necesitan.

CAPÍTULO III

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO PARA MEJORAR EL CONTROL DE LOS PROCESOS INTERNOS Y OPERACIONES EN UNA INSTITUCIÓN SIN FINES DE LUCRO SAN JOSÉ DE OCOA, AÑO 2019

3.1 Objetivos de la Propuesta

Mejorar la productividad y la gestión administrativa de la Asociación Dominicana de Rehabilitación a través de la implementación de un sistema automatizado de información gerencial, reduciendo los costes administrativos y mejorando la calidad del mismo, Mejorar las condiciones de trabajo del personal y suprimir los trabajos administrativos manuales.

Así mismo Implementar la importancia del Sistemas de Información Gerencial en toda la institución dando paso a la aplicación y su uso, tanto en el análisis y su aplicabilidad, para poder establecer un lineamiento general para la elaboración una propuesta sustentable en la Asociación Dominicana de Rehabilitación, filial San Jose de Ocoa.

3.2 Importancia de la Propuesta

En general se puede mencionar que el problema de utilizar un ineficaz método administrativo y operativo manual en la alta gerencia y en toda la institución para la toma de decisiones en la Asociación Dominicana de Rehabilitación, filial San Jose de Ocoa es que las informaciones son abordadas de forma muy genérica y poco específica.

Estas informaciones son consideradas por la dirección como un método de descripción de lo que se ejecuta en los niveles operativos de la institución y

estas informaciones se reflejan a través de un conjunto de características que no pueden diferenciar una finalidad ni un método de trabajo específico.

Al no diferenciar con claridad lo que las informaciones reflejan, todo esto por usar un método administrativo manual, todo esto conlleva a una baja calidad de las decisiones asumidas.

A no dudar que esta situación se refleja con frecuencia en las empresas, donde muchos informes de gestión están destinados más a impresionar en sus formas que en su contenido.

Por eso cuando la información, está referida al análisis de gestión de la empresa, se la deberá realizar a través de formas estandarizadas, para poder concentrar la atención en el contenido de los datos.

Los Sistemas de Información al respecto se define "como un método formal de poner a disposición de los administradores la información confiable y oportuna que se necesita para facilitar el proceso de la toma de decisiones y permitir que las funciones de planeación, control y operacionales se realicen eficazmente en la organización".

Por otro lado, establece necesidades de información a un nivel estratégico, administrativo y operacional. Algo que debe quedar muy claro es saber comprender que la información es única, lo que cambia es el tipo de análisis y conclusiones que se realiza sobre dicha información.

La institución de Rehabilitación, su dirección y su Alta Gerencia serán las beneficiadas.

Los Sistemas de Información Gerencial son la mejor herramienta a la hora de procesar gran cantidad de datos, de otra forma los datos procesados serían menos confiables. En este orden, el sistema propuesto es una herramienta confiable para el manejo y manipulación de información.

El sistema propuesto en esta investigación está orientado a mejorar el proceso de tomas de decisiones de la Alta Gerencia de la Institución, además de permitir el manejo del sistema computarizado, realizar tareas de manera rápida, evitando así pérdida de tiempo y de información.

La iniciativa de incluir esta herramienta en Asociación Dominicana de Rehabilitación, filial San Jose de Ocoa , responde a la carencia de control de la información de los procesos administrativos y operacionales, sin embargo, el propósito del diseño de un sistema automatizado para esta institución, es el mayor y mejor control en el manejo de los procesos de información, creando un ambiente cómodo para las labores diarias.

La interacción entre el beneficiario y el sistema propuesto será más confiable para así facilitar la efectiva toma de decisiones de la dirección de la Asociación Dominicana de Rehabilitación, filial San Jose de Ocoa.

La tecnología de un software ayudara a el personal disponible en su labor y también traerá beneficios a los usuarios y sin duda el aspecto más importante en la institución es que permite a los directivos y colaboradores la realización de proyectos de calidad y rapidez que se podrán realizar en menos tiempo.

Este Sistema una vez ya desarrollado e implantado en la institución será muy útil y necesario para todos los que interactúan tanto colaborador como usuarios.

3.3 Implementación de la Propuesta

Los Sistemas de Información Gerencial son la mejor herramienta a la hora de procesar gran cantidad de datos, de otra forma los datos procesados serían menos confiables. En este orden, el sistema propuesto es una herramienta confiable para el manejo y manipulación de información.

El sistema propuesto en esta investigación está orientado a mejorar el proceso de tomas de decisiones dela Asociación Dominicana de Rehabilitación, filial

San José de Ocoa , además de permitir el manejo del sistema computarizado, realizar tareas de manera rápida, evitando así pérdida de tiempo y de información.

La iniciativa de incluir esta herramienta en las operaciones de la Asociación Dominicana de Rehabilitación, filial San Jose de Ocoa , responde a la carencia de control de la información de los procesos administrativos y operacionales, sin embargo, el propósito del diseño de un sistema automatizado para esta institución, es el mayor y mejor control en el manejo de los procesos de información, creando un ambiente cómodo para las labores diarias.

La interacción entre el paciente y el sistema propuesto será más confiable para así facilitar la efectiva toma de decisiones de la dirección de la Institución.

La tecnología de un software ayudara a el personal disponible en su labor y también traerá beneficios a los usuarios y sin duda el aspecto más importante en la Asociación Dominicana de Rehabilitación, filial San Jose de Ocoa es que permite a los directivos y colaboradores la realización de proyectos de calidad y rapidez que se podrán realizar en menos tiempo.

Este Sistema una vez ya desarrollado e implantado será muy útil y necesario para todos los que interactuaran tanto como colaboradores como los pacientes que acuden al centro.

Para la implementación del sistema de información en la Asociación Dominicana de Rehabilitación es proporcionar un marco estratégico de desarrollo gerencial e institucional de referencia, para el manejo de la información tanto operativa como administrativa.

3.3.1 Cómo Funcionara Este Sistema De Información Gerencial

La implementación de un sistema de información gerencia en la Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San José de Ocoa, supone reunir datos sobre la variedad de operaciones de la institución, lo que va a permitir a los

colaboradores planear las citas médicas con mayor eficiencia y rapidez, dar seguimiento a los casos de los pacientes y evaluar las operaciones y el desempeño de las actividades diarias de manera integral. Este sistema de información gerencial no necesita ser complejo debe proporcionar las bases que se requieren para tomar decisiones.

La información que se necesite para la planeación, seguimiento de casos y evaluación de pacientes se tomarán de diversas fuentes.

3.3.2 ¿De Dónde Proviene La Información?

Por lo general, la información operativa se origina cuando se le toman los datos a los pacientes mediante las citas programadas, se anota toda la información relevante a los casos, también la información administrativa proviene de la infraestructura de servicio al cliente, el departamento de personal, el departamento de finanzas, el departamento de administración de suministros, el departamento de infraestructura física, etc. La información llega en varios tipos de registros, entre ellos: archivos, formularios, resúmenes mensuales, informes oficiales, encuestas y estudios especiales que son preparados por el personal en los diferentes niveles y departamentos.

Si la información proveniente es completa y exacta, los gerentes podrán determinar si la institución está logrando sus objetivos, si los recursos son utilizados eficiente y apropiadamente y si la organización se encuentra en el camino correcto en la ayuda y los servicios a los pacientes.

3.3.3 Estructura Del Sistema De Información Gerencial

Para llevar a cabo esta implementación se requiere de un gran esfuerzo de parte de los colaboradores de la institución, esto para poder crear un sistema de información gerencial que produzca información integrada y completa.

Para la implementación será necesario cambiar los formularios de registro o archivos manuales y migrar toda la información de primera instancia, también

se harán cambios marginales, tales como el mejoramiento de los procedimientos tanto en servicio al cliente como en procedimientos en atenciones médicas, la exactitud de los datos plasmados y la puntualidad de los informes asegurarán que se hará el uso más completo de los datos existentes, de esta manera, se harán mejoras evidentes en el sistema de información gerencial sin que esto represente una gran carga para la institución.

3.3.4 Diseño Y Evaluacion Del Sistema De Información Gerencial

Según Gomez (p. s.f.), el diseño y evaluación de los SIG es como sigue:

Si se habla de una institución que no tiene los recursos humanos con experiencia en sistemas de información gerencial que desea organizar o mejorar su SIG, es buena idea solicitar ayuda de personas u organizaciones que tengan dicha experiencia o de un consultor.

Es muy probable que éstas sigan una serie de pasos para obtener una visión general del sistema de información, la manera cómo funciona y qué se requiere para mejorarlo. Los resultados de cada paso ayudan a determinar si necesitan hacerse cambios, así como qué cambios aseguran que el sistema de información cubre las necesidades propias y las del personal. Los pasos más importantes son los siguientes:

Pasos para Analizar el Sistema de Información:

Según (Gomez J.) estos son los pasos para analizar el sistema de información:

1. Identificar a todos aquellos que están utilizando o deberían utilizar los distintos tipos de información (profesionales, trabajadores de campo, supervisores, administradores, etc).
2. Establecer los objetivos a largo y corto plazo de la organización, departamento o punto de prestación de servicios.

3. Identificar la información que se requiere para ayudar a las diferentes personas a desempeñarse efectiva y eficientemente, y eliminar la información que se recolecta pero que no se utiliza.
4. Determinar cuáles de los formularios y procedimientos actuales para recolectar, registrar, tabular, analizar y brindar la información, son sencillos, no requieren demasiado tiempo y cubren las necesidades de los diferentes trabajadores, y qué formularios y procedimientos necesitan mejorarse.
5. Revisar todos los formularios y procedimientos existentes para recolectar y registrar información que necesiten mejorarse o preparar nuevos instrumentos si es necesario.
6. Establecer o mejorar los sistemas manuales o computarizados para tabular, analizar, y ofrecer la información para que sean más útiles a los diferentes trabajadores.
7. Desarrollar procedimientos para confirmar la exactitud de los datos.
8. Capacitar y supervisar al personal en el uso de nuevos formularios, registros, hojas de resumen y otros instrumentos para recolectar, tabular, analizar, presentar y utilizar la información.

Para preparar esta visión de conjunto del sistema de información, es necesario reunirse con el personal, con colegas de otros servicios y clientes. Es importante recolectar la información de manera sistemática, anotando las respuestas claramente para que puedan revisarse más tarde.

3.3.5 Desarrollo de los Sistemas de Información

El proceso de desarrollo de este sistema contiene las actividades y tareas diarias que se deben llevar a cabo en la Asociación Dominicana de Rehabilitación, cubriendo desde el análisis hasta la instalación del soporte informático. Además de estas tareas, incluye dos partes en el diseño, una

técnica y otra administrativa del flujo y el manejo de la información. El desarrollo de este sistema debe ser estructurado y orientado a las necesidades específicas de la Asociación Dominicana de Rehabilitación, por lo que será necesario establecer con claridad las actividades diarias a realizar dentro de los procesos.

Este sistema de información será diseñado única y exclusivamente para el manejo de las operaciones de la institución, en cuanto sea implantado y puesto en funcionamiento mostrará un rendimiento al 98%, mientras que, si se adquiere un sistema ya predeterminado reflejara un rendimiento muy inferior.

3.3.6 Análisis del Sistema de Información

El propósito de este proceso es conseguir una especificación detallada de una serie de modelos que cubran las necesidades de información de los usuarios de la Asociación Dominicana de Rehabilitación.

En este proceso es muy importante distinguir el establecimiento de las propiedades de los Sistemas de Información Gerencial para su operación, funcionamiento, rendimiento y costes de operación.

Por ejemplo el manejo del sistema debe ser sencillo y sin complicaciones para personal de toda la institución desde los digitadores, hasta la gerencia y clientes entre otras actividades inherentes a estas.

Para facilitar el manejo del sistema, se identifican los procedimientos de cómo opera la institución, es decir analizar los procesos detallados por cada actividad, y se va elaborando los modelos por cada caso. Finalizados los modelos, se realiza un análisis de resultados, mediante una verificación y validación de los mismos.

3.3.7 Diseño del Sistema de Información

El proceso de esta parte de la implementación del sistemas de información en la Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San Jose de Ocoa es obtener la definición de cómo funcionará el sistema y del entorno tecnológico que le va dar soporte, junto con la especificación detallada sus componentes. A partir de dicha información, se generan todas las especificaciones de construcción relativas al propio sistema, plan de pruebas, y el diseño de los procedimientos de migración de la información administrativa operacional y de los pacientes.

3.3.8 Construcción del Sistema de Información

Para construir este sistema de información la Asociación Dominicana de Rehabilitación Filial San José de Ocoa tiene como objetivo final la construcción y la puesta a prueba de los distintos componentes operativos y administrativos que inciden en los procesos de atención a los pacientes, del flujo y manejo de la información por parte del personal, y en el resultado final para la toma de decisiones. A partir de este conjunto de especificaciones se desarrollan los procedimientos de operación y seguridad, elaborándose los manuales de usuario final.

Como resultado de este proceso se debe tener lo siguiente:

- Código fuente de las componentes.
- Procedimientos de operación y administración del sistema.
- Procedimientos de seguridad y control de accesos.
- Manuales de usuario
- Especificación de la formación a usuarios finales.
- Código fuente de los componentes de migración.
- Procedimientos de migración y carga inicial de datos.
- Evaluación del resultado de las pruebas de migración y carga inicial de datos.

3.3.9 Mantenimiento de Sistemas de Información

Para una buena gestión de los procesos se tiene por finalidad obtener nuevas versiones del sistema y su continua actualización y ajuste a los requerimientos de la Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San Jose de Ocoa, del mismo modo este proceso lleva a un mejoramiento continuo del sistema de información.

3.3.10 La Gestión de la Información

Actualmente es de suma importancia que la gerencia de la Asociación Dominicana de Rehabilitación conozca los principios fundamentales de la gestión de la información, pues esto le hará competitivo en su actividad diaria. Para administrar la información es preciso contar con el conocimiento adecuado tanto de las operaciones de la institución como de este sistema de información, la seguridad de la misma en los niveles de confidencialidad y la confiabilidad y grado de veracidad de las fuentes de la información que sirve de soporte para toma de decisiones.

3.4 Costos

Costo propuesta de implementación de Sistema Automatizado	\$
Detalle	Costo
Levantamiento de información	25,000.00
Parametrización y Programación	70,000.00
Gestión del Montaje y Prueba	30,000.00
Gestión de Mantenimiento	30,000.00
Migración de la información de otros sistemas y manual	100,000.00
TOTAL	255,000.00

Fuente: Elaboración Propia

3.5 Cronograma para la implementación de la propuesta

Actividades	2019															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Levantamiento de la Información																
Parametrización y Programación																
Gestión del Montaje y Prueba																
Gestión de Mantenimiento																
Migración de la información de otros sistemas y manual																

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

La Asociación Dominicana de Rehabilitación necesita información actualizada, confiable y completa sobre todos los aspectos de la institución para tomar decisiones acertadas sobre el desempeño y la ejecución de ésta. En esta era de la información y de la gestión del conocimiento, es muy importante que no solamente los directivos de la Asociación Dominicana de Rehabilitación manejen la información de forma eficiente, sino que todos los actores que intervienen en los procesos de la institución administren bien la información y puedan desarrollar un ambiente administrativo ordenado y sistemático.

Es fundamental que cada colaborador conozca la funcionabilidad del sistema presentado en esta propuesta y que puedan interpretar las informaciones obtenidas de cada proceso, en donde se podrán establecer los principales indicadores de objetivos, de eficiencia y de calidad, que se utilizarán para la elaboración de los planeamientos y las tomas de decisiones.

Proponemos que la dirección establezca como herramienta de consulta y de decisión al programa computarizado desarrollado en este estudio, para esto deben poseer los conocimientos y manejos básicos, debido a que es una herramienta fundamental para la competitividad y el desarrollo, pues facilita que la institución trabaje de una forma adecuada y correcta.

Se recomienda impulsar en cada momento el desarrollo de capacitaciones que ayuden a proporcionar el uso adecuado del sistema, para así contribuir al buen desempeño de sus labores diarias. Proponemos por tanto familiarizarse con todos los términos aquí expuestos referentes al programa del sistema de información gerencial y convertir esta herramienta de trabajo a favor del liderazgo institucional.

En conclusión se pudo presentar los aspectos de mayor relevancia de su diseño y de su funcionalidad , para que se pueda convertir en una herramienta rutinaria de trabajo en la Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San José de Ocoa, y que ésta sea un aporte de desarrollo y fortalecimiento institucional a mediano y largo plazo.

RECOMENDACIONES

A raíz de los resultados obtenidos de esta investigación, se pueden destacar algunas recomendaciones que tienen por objetivo contribuir al mejoramiento continuo del servicio y operaciones de La Asociación Dominicana de Rehabilitación Filial San José de Ocoa:

- Agrupar los servicios y terapias con un calendario específico de manera que le ayude a los pacientes conocer los días en que la institución está brindando un servicio en específico y así evitan un cumulo de llamadas solo para consultas y pueden tener una mejor organización.
- Utilizar la herramienta de OneNote integrada en el Outlook para los recordatorios y seguimientos que deban dar, de esa manera se aseguran de darlos oportunamente.
- Desarrollar un plan de capacitación y desarrollo anual en donde el personal pueda reforzar sus conocimientos y habilidades aprendiendo y preparándose de cara a los nuevos desarrollos en medicina y así poder ayudar a los pacientes con sus diferentes necesidades de manera más segura y efectiva.
- Realizar una evaluación de conocimiento a los terapeutas de manera semestral y auditar el trabajo realizado.
- Implementar el sistema de información automatizado planteado en la propuesta.

BIBLIOGRAFIA

(s.f.).

ACIMED. (2009). Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional.

Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc. (s.f.). *Servicios*. Retrieved from Asociación Dominicana de Rehabilitación: <https://www.adr.org.do>

Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc. (s.f.). *Historia*. Retrieved from Asociación Dominicana de Rehabilitación: www.adr.org.do

Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc. (s.f.). *Quiénes Somos*. Retrieved from Asociación Dominicana de Rehabilitación: www.adr.org.do

Bautista, B., Lopez, A., Morales, J., Salas, R., & Tomas, L. (1950). *Teoria General de Sistemas de Contanido {Tesis de Ingenieria de Sistemas, Universidad de Salamanca}*. RepositoriO, Salamanca.

Benito Hamidian, G. O. (2015). ¿Por qué los sistemas de información son esenciales? *ANUARIO*.

C, S. C. (2010). *El Comercio Electrónico en los departamentos de una empresa*. Retrieved from 5campus.org: <http://www.5campus.org/leccion/econta>

Concepto.de. (n.d.). *Concepto de Insitución*. Retrieved from <https://concepto.de/institucion/#ixzz6Hej8iR1t>

Cordanov, A. (n.d.). Sistema de Automatización. *CAPITULO I - Sistema Automatizado (Anjes Cordano)*. <https://www.scribd.com/document/60220994/CAPITULO-I-Sistema-Automatizado-Anjes-Cordano>.

DECSAI. (n.d.). *DECSAI*. Retrieved from Sistema de Informacion: <http://elvex.ugr.es/idbis/db/docs/intro/A%20Sistemas%20de%20Informaci%C3%B3n.pdf>

DECSAI. (s.f.). *DECSAI*. Obtenido de Sistemas de Informacion Empresarial : <http://elvex.ugr.es/idbis/db/docs/intro/A%20Sistemas%20de%20Informaci%C3%B3n.pdf>

Donnelly James, G. J. (2013). In *Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas*.

El Blog de ISO Calidad 2000. (n.d.). *El Blog de ISO Calidad 2000*. Retrieved from El Blog de ISO Calidad 2000: <http://isocalidad2000.wordpress.com/>.

- García Peñalvo, F. (2018). Tema 2: Sistemas de Información. In *INGENIERÍA DE SOFTWARE I* (pp. 1-46).
- Geron, Gabriela. (n.d.). *Los sistemas de información en el arranque del negocio*. Retrieved from <http://giovannipf.260mb.net/articulo.pdf?i=2>
- Giménez, J. V. (2003). Sistema. *Revista logística*.
- Gomez, E. (n.d.). *Escuela de Organizacion Industrial*. Retrieved from Operaciones en empresas de Servicio : <https://www.eoi.es/blogs/emiliogomez/2016/02/18/operaciones-en-empresas-de-servicio/>
- Gomez, J. (n.d.). Gerencia de Tecnología de la Información. (*Tesis de Post-Grado*). Universidad Santa Maria. Retrieved from LaWebdelEmprendedor : <https://www.lawebdelemprendedor.com>
- Hamidian, B., & Ospino, G. (2015). Por que los sistemas de informacion son esenciales . In B. Hamidian, & G. Ospino.
- Impuestos Internos. (s.f.). *Asociaciones sin Fines de Lucro*. Retrieved from Impuestos Internos: <https://dgii.gov.do>
- Lucas Alonso, P. (2014). Gestion de las Empresas por Procesos.
- Madrid, U. A. (2010). Calidad, eficacia y cambio en la educacion. *Revista Iberoamericana*, 5.
- O' Brien, 2. (2001). Sistema de información automatizado automarizado.
- Proaño, M., Shirley, O., & Martillo, I. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformacion digital de la empresa actual. *Revista Espacios Vol. 39*, 3.
- Rehabilitacion, Asociacion Dominicana de. (n.d.). *Quiénes Somos*. Retrieved from Asociación Dominicana de Rehabilitación: <https://www.adr.org.do/>
- Unknown. (2016, Abril 27). *Tematica TGS*. Retrieved from Teoria de la Automatización : <http://estemanlinares8.blogspot.com/2016/04/teoria-de-la-automatizacion.html>
- Zona Economica. (n.d.). *Zona Economica*. Retrieved from Concepto de Control: <https://www.zonaeconomica.com/control>

ANEXOS

Anexo I: Anteproyecto de Investigación



Decanato de Posgrados y Maestrías

Maestría en Gerencia y Productividad

Tema:

Propuesta para la Implementación de un sistema automatizado para mejorar el control de los procesos internos y operaciones en una institución sin fines de lucro durante el segundo semestre 2019. (Caso: Asociación Dominicana de Rehabilitación, Filial San José de Ocoa, República Dominicana.

Asesor (a):

María Sevilla

Sustentante:

Chanelis Mancebo

Matrícula

2018-1641

Santo Domingo, D. N.

21 de Mayo, 2020

Preguntas Punto de Partida

¿De qué trata la investigación propuesta?

La siguiente investigación trata de explicar de qué manera un sistema automatizado puede ayudar a la asociación de rehabilitación a tener mejor control y organización en sus operaciones, servicios y seguimiento a las terapias que diariamente les brindan a sus pacientes.

¿En qué contexto se ubica?

Asociación Dominicana de Rehabilitación filial de San José de Ocoa

¿Es de interés el tema?

Es de interés el tema ya que las organizaciones sin fines de lucro por su naturaleza son muy demandantes y no siempre cuentan con los recursos suficientes para poder invertir en sistemas automatizados que le permitan brindar un mejor servicio de calidad y mantener una correcta organización.

¿Existe información sobre el mismo?

Sí, La asociación de Rehabilitación Dominicana filial Ocoa tiene debidamente documentada la información de los operativos desarrollados para rehabilitación física y todas sus actividades relacionadas con la institución.

¿Dónde se puede encontrar o quien tiene la información?

En la Asociación de Rehabilitación Filial Ocoa, informes de boletines en su página Web. (Gerente de la filial Ocoa)

¿Cuáles son los resultados personales que espera?

A parte de poder aplicar los conocimientos adquiridos en la maestría, es la satisfacción de poder ayudar a esta institución que da tanto por las personas a optimizar su servicio mediante una mejor organización y control en sus procesos y operaciones.

¿Cuáles son los resultados generales que espera?

Poder ofrecer una estrategia que le permita a la institución eficientizar sus operaciones, maximizar el tiempo y brindar un servicio de mejor calidad a los pacientes.

Planteamiento del Problema

La Asociación Dominicana de Rehabilitación (ADR) maneja sus procesos totalmente manuales ya que no cuentan con un sistema automatizado para llevar el control de sus procesos y servicios. Esto trae como consecuencia que no se puedan dar los seguimientos apropiados a las terapias de los pacientes ni tampoco llevar de manera automatizada los procesos administrativos de la institución.

El record de las terapias y seguimientos se llevan en una agenda manejada por diferentes tipos de personas que fungen como asistentes administrativos en diferentes horarios, muchas veces se tiene hasta tres pacientes al mismo tiempo en espera para darse terapias con un mismo especialista y esto se debe a no tener un control efectivo para llevar el agendamiento de las citas.

A su vez, cuando las terapias deben darse a domicilio dependiendo de la complejidad del caso no existe un recordatorio automático con tiempo que reciban los especialistas para ir a la cita, así como los instrumentos que estos deben llevar dependiendo el caso.

La Asociación Dominicana de Rehabilitación, filial San José de Ocoa para poder desarrollar sus labores cotidianas de servicios, implementa un sistema basado en la función operativa manual, es decir que la organización de sus operaciones se rige bajo un esquema donde no existe un programa informático que ayude a coordinar el manejo de la información, para poder permitir que los procedimientos y las implementaciones se logren de manera eficiente y organizada.

En ese sentido se ha identificado la problemática de no poder operar de forma automatizada, donde las consultas, las programaciones de terapias, las bases de datos de los pacientes, los inventarios y los registros de los casos, se han tornado sumamente obsoletos y esto dificulta la organización a la hora de recolectar información para poder determinar con eficiencia las operaciones de los servicios.

Las informaciones se guardan en archivos de oficina, organizados en folios individuales por pacientes, inventarios llevados en registros por enumeración, la organización de las citas se llevan en una hoja record donde se organizan de acuerdo al día, es decir, todo un sistema ineficiente que no permite el flujo de información de manera correcta y sostenible.

Formulación Del Problema

¿A qué se debe que el desarrollo de control de los procesos internos y operaciones sea tradicional en la Asociación Dominicana de Rehabilitación, Filial San José de Ocoa, República Dominicana, en 2019?

Sistematización Del Problema

¿Cuál es la consecuencia de que la Asociación Dominicana de rehabilitación lleve sus procesos manuales?

¿Cómo afectan los procesos internos manuales en el servicio a los pacientes?

¿A quién afecta?

¿Cuáles son las causas de que los procesos y operaciones de la Asociación Dominicana de Rehabilitación sean tradicionales?

Objetivos

General:

Analizar los factores que inciden en la existencia de operaciones y procesos manuales que permitan una propuesta de un sistema automatizado para la mejora del control de estos procesos en la Asociación Dominicana de Rehabilitación en San José de Ocoa, en el segundo semestre del año 2019.

Específicos:

Identificar los procesos internos de la Asociación Dominicana de Rehabilitación

Determinar los efectos que producen los procesos manuales en la Asociación Dominicana de Rehabilitación

Medir los beneficios e importancia de un sistema de información automatizado e integrado en la Asociación Dominicana de Rehabilitación.

Justificación

Justificación Teórica:

La implementación de un sistema automatizado para la Asociación Dominicana de Rehabilitación ya que la misma tiene muchos procesos manuales como son los expedientes de las terapias de los pacientes con sus

respectivos seguimientos. La información se obtendrá de libros, artículos de revistas e información en su página Web.

Justificación Metodológica:

Se podrá demostrar con la investigación la importancia de tener un sistema automatizado para el control de los procesos de asociación y el beneficio que traerá para los pacientes.

Para poder lograr los objetivos de la misma se estará trabajando con los registros e informes de la institución, así como también se implementará técnicas como son la observación no estructurada y entrevistas, por ser retrospectivo.

Justificación Práctica:

La implementación de un sistema automatizado para la Asociación Dominicana de Rehabilitación ayudará a tener una mejor organización en los procesos y funciones de la misma en donde se podrá tener digitalizado toda la información de los pacientes evitando así tener que imprimir y tener procesos obsoletos. De esta manera se asegurará la institución de dar el oportuno seguimiento a las terapias de los pacientes.

Con este sistema se podrá demostrar un antes y un después en la función y desempeño de la organización, así como en la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

Marco Teórico

Los sistemas de información juegan un papel muy importante en la sociedad, por ser una herramienta poderosa y alterna para apoyar a los gerentes individuales a tomar mejores decisiones cuando los problemas no sean los habituales y cambien constantemente así como también, sirve de apoyo a la gente que trabaja en grupo para la toma de decisiones de manera más

eficiente, y, ayudan a la alta dirección a monitorear el desempeño de la empresa o institución para identificar problemas estratégicos y oportunidades.

Los beneficios que pueden aportar los sistemas de información como apoyo a la toma de decisiones administrativas para la organización, estarían reflejados en la cadena de abastecimiento, relaciones con el cliente y/o usuarios y la planeación de escenarios de negocios.

De acuerdo con Hamidian y Ospino (2015) explican que:

Se debe utilizar procedimientos operativos para maximizar la eficiencia, información precisa de toda la empresa o institución y proporcionar las herramientas para facilitar los procesos de toma de decisiones que ayudarán a la empresa o institución a alcanzar sus objetivos estratégicos.

Asimismo, explican que “los sistemas de información modifican profundamente la manera en que una empresa, una industria, un negocio deba ajustarse al impacto digitalizado y los nuevos flujos de información” (Hamidian & Ospino, 2015). Dichos autores también hacen énfasis en la importancia de estos sistemas en la realización de actividades planificadas en cualquier institución.

Asimismo, en la *Teoría de la Automatización* (Unknown, 2016) se expresa que:

La teoría de la automatización es el reemplazo o la sustitución del esfuerzo y el trabajo generado por el hombre, las rutinas y las respectivas decisiones por una serie de implementaciones tecnológicas automáticas, las cuales cumplirán un modelo de instrucciones y secuencias. La función específica de la teoría de la automatización es el estudio y el análisis de los diferentes procesos realizados por las implementaciones tecnológicas en busca de reemplazar el esfuerzo del hombre.

Esta aplicación de tecnologías trae como consecuencia mejora en la calidad del capital humano, contribuyendo a la disminución de desgastes físicos y mentales. Por lo que se genera un aumento en la productividad como anteriormente se ha mencionado.

Impacto organizacional, económico y científico de los Sistemas de Información

Acorde con Proaño, Shirley, & Martillo (2018):

Los sistemas de información basados en computadoras, particularmente luego de la relevancia exponencial adquirida por la web y el internet, han tenido un profundo impacto en cómo las organizaciones, economías y sociedades en general llevan a cabo sus actividades.

De allí se pueden reconocer tres impactos de los sistemas de información que denotan su importancia en la sociedad actual: El impacto organizacional, el impacto económico y el impacto científico.

Sin dudas los sistemas de información han venido a revolucionar el mundo con la facilidad que le brindan a las instituciones en eficientizar sus procesos y operaciones permitiendo trabajar de una manera más organizada y maximizando el tiempo en el trabajo.

Importancia Organizacional

Muchas capacidades organizaciones son mejoradas y llevadas a estándares más efectivos por medio de los SIG, debido al apoyo que proveen en términos de análisis de los procesos de negocios, toma de decisiones y relaciones con clientes, entre muchas otras.

“En tal sentido los SIG y los sistemas de información en general, son actualmente una necesidad, más que una opción, si una organización busca

sobrevivir y crecer en el contexto en el que se desarrolla (Laudon & Laudon, 2004)”.

Por otro lado, Proaño, Shirley y Martillo (2018) abogan por que:

...la integración de sistemas de información, supone también una disminución significativa de costos y esfuerzos de comunicación entre trabajadores, departamentos, sucursales y en función a las propias formas de procesar la información. De esta manera, los sistemas de información son hoy el principal factor de cambio en la forma en que se estructuran y organizan las instituciones para encaminarse al perfeccionamiento y a la transformación hacia lo digital.

Es importante destacar que, con esa disminución en los costos, gracias a la implementación de un sistema automatizado, la institución implementadora puede utilizar dichos recursos en otras áreas que unto al sistema de información automatizado, contribuya al mejoramiento de la misma, traduciéndose en mayores beneficios.

Importancia Económica

Para Proaño, Shirley & Martillo (2018),

Los sistemas de Información influyen de manera significativa en la productividad de los colaboradores pues con los mismos estos pueden ser mucho más eficientes en sus funciones ya que se disminuye el margen de error y se tiene un mejor control de los procesos que se ejecutan en la institución. Asimismo, provocan el incremento de las operaciones, provocando así un óptimo resultado en la institución

Importancia Científica

Algunos autores de los ya mencionados bajo este escenario afirman lo siguiente:

Proaño, Shirley & Martillo (2018)

Los sistemas de información han producido un nuevo marco científico que puede agruparse bajo el término de tecnología de la información o ingeniería de la información o de sistemas que tiene como objetivo emplear un enfoque socio técnico para estudiar los sistemas de información en el contexto de la gerencia de organizaciones, además de su interacción e implicaciones en la sociedad. Así se ha formalizado esta disciplina en la Asociación para el estudio de Sistemas de Información (AIS) por sus siglas en inglés, radicada en Estados Unidos.

Mientras que Gerón (n.d) considera que:

Con un sistema de información se puede tener el control sobre el inventario con el que se cuenta y así saber a todo momento que es lo que se tiene y que es lo que se necesita. Con esto se obtendrá una mejora en el servicio a los clientes, un incremento en el funcionamiento de las operaciones y administración de los recursos económicos y personales de la institución.

La automatización para la mejora de los procesos administrativos y operacionales hoy en día es la base fundamental de un sistema eficiente, a través de estos se eleva la productividad del trabajo y se logra un alto nivel de los controles de los procesos.

Estos controles se centran en sistemas automatizados y la forma en que apoyan al elemento humano en el desarrollo de sus tareas organizacionales como: controlar, generar acción, proveer información y usar eficientemente los recursos de la organización.

A través del tiempo, estos sistemas de automatización se hacen más imprescindibles en las organizaciones, ya que depende mucho de las

informaciones que se tienen a la mano para poder tomar las mejores decisiones.

Un buen sistema de información asegura una correcta implementación de mejora, decisiones basadas en estadísticas y un buen manejo de las operaciones realizadas en las tareas diarias.

Marco Conceptual

Institución

Una institución implica prácticas, hábitos y costumbres, que se encuentran regladas ya sea por normas morales o bien por disposiciones legales. Pueden abarcar desde unas pocas personas hasta miles de individuos, según el alcance que tenga. Suele también tener una cultura común a todos sus miembros, que comparten ciertas ideas y valores que los motivan a formar parte de ella. (Concepto.de, s.f.)

Control

Control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz. El control permite tomar acciones correctivas cuando sea necesario. (Zona Economica, s.f.)

Operaciones

Son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes. Podríamos decir que son la “forma de hacer las cosas dentro de la empresa”, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas (Gomez, s.f.).

Procesos Internos

No es más que un grupo concreto de actividades y tareas interrelacionadas entre sí que persiguen cubrir las necesidades de los clientes, y a ser posible, sus expectativas (El Blog de ISO Calidad 2000, s.f.).

Sistema

Un sistema puede definirse como un conjunto de elementos interrelacionados diseñado para alcanzar un objetivo específico. Sus partes son entrada, proceso, salida y control. (C, 2010)

Sistemas Automatizados

En su definición Sistema automatizado es la automatización de un sistema donde se transfieren tareas de producción y administrativas realizadas manualmente por operadores humanos, a un conjunto de elementos tecnológicos que pueden conformar en si un sistema de información. (Cordanov).

Sistemas de Información

Sistema automatizado o manual, que engloba a personas, máquinas y/o métodos organizados para recopilar, procesar, transmitir datos que representan información. (DECSAI, s.f.)

Marco Espacial

La investigación será realizada en la Asociación Dominicana de Rehabilitación de la provincia San José de Ocoa, República Dominicana.

Marco Temporal

Esta investigación comprenderá el período Junio – Diciembre 2019.

Hipótesis

Hipótesis	Variable Dependiente	Indicadores
La Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San José de Ocoa, cuenta con un sistema operativo que dificulta la óptima operacionalización de la institución.	Rendimiento	• Cantidad de historiales extraviados • Tiempo de registro del paciente
Hipótesis	Variable Independiente	Indicadores
La gestión de la información basada en un sistema manual de la Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San José de Ocoa, posibilita el riesgo de no saber con exactitud el historial médico de los pacientes atendidos.	Sistema de información computarizada	• Cantidad de citas perdidas • Cantidad de fichas o expedientes repetidos • Tiempo de registro del paciente • Duración del paciente en la institución por cita

Aspectos Metodológicos

Tipos de Estudio

La investigación que se llevará a cabo se define como un estudio exploratorio, descriptivo y explicativo. En primer lugar, será una investigación exploratoria debido a que no se conocen otros estudios sobre el tema, logrando que el análisis de esta investigación sea innovador y novicio.

Asimismo, descriptivo, ya que se detallarán las peculiaridades que caracterizan el sistema de control de los procesos internos y operaciones de la Asociación Dominicana de Rehabilitación ubicada en la provincia de San José de Ocoa.

De la misma forma, explicativo, debido a que el estudio busca revelar las consecuencias que se obtendrían al implementar un sistema automatizado en la Asociación antes mencionada, en función al sistema manual que en esta prevalece.

Métodos de Investigación

A fin de cumplir con los objetivos planteados en esta investigación, se llevarán a cabo una serie de métodos para hacer de la misma un análisis totalmente sólido. Aquellos métodos de investigación que se efectuarán son:

Observación para percibir y recolectar los datos correspondientes; análisis síntesis con la que se buscará determinar la relación causa-efecto del estudio; razonamiento inductivo que busca analizar la realidad de lo particular a lo general; y también, razonamiento deductivo, el cual se utilizará para partir de los aspectos generales de la investigación para luego llegar a los aspectos más particulares de la misma.

De igual manera se hará análisis de las entrevistas realizadas y los datos serán presentados en forma de porcentaje para tabulación.

Fuentes

Para esta investigación se utilizarán:

Fuentes Primarias

Libros y revistas de autores reconocidos que proporcionen información actualizada de las Operaciones de la Rehabilitación así como Artículos de revistas de autores relacionados con las operaciones y procesos que se llevan a cabo en Rehabilitación.

Fuentes secundarias

Página Web, Manuales de Procedimientos de Rehabilitación, Leyes y Normativas

Técnicas

Las técnicas que se utilizarán serán la observación no estructurada debido a que dicho método será empleado a analizar grupos, lugares y momentos, así como las entrevistas y documentos institucionales relacionados con el problema de investigación.

Tratamiento de la Información

La recolección de los datos será de manera manual, los cuales pasarán por un proceso tabulación, el cual será realizado en Microsoft Excel, una vez tabulados se realizarán gráficos y diagramas para la mejor presentación de los datos.

Tabla de Contenido

CAPÍTULO I. CONTROL EN LOS PROCESOS INTERNOS

1.1 Sistema de Información

1.2 Concepto de Sistemas de Información por Procesos

1.3 Tipos de Procesos

1.4 Clasificación de Sistemas de Información por Proceso

1.5 Ventajas, Desventajas y Beneficios de los Sistemas de Información Gerencial

1.6 Importancia de los Sistemas de Información Gerencial en los Procesos Administrativos

CAPÍTULO II. ANÁLISIS SOBRE EL CONTROL DE LOS PROCESOS INTERNOS Y OPERACIONES EN LA ASOCIACIÓN DOMINICANA DE REHABILITACIÓN, FILIAL SAN JOSÉ DE OCOA DURANTE EL AÑO 2019.

2.1 Reseña histórica de la Asociación Dominicana de Rehabilitación

2.2 Asociaciones Sin Fines de Lucro

2.3 Servicios que ofrece la Asociación Dominicana de Rehabilitación

2.4 Trabajo Social

2.5 Organigrama

2.6 Metodología

2.6.1 Tipo de Investigación

2.6.2 Métodos de Investigación

2.6.3 Técnicas de Investigación

2.6.4 Análisis de Documentos de la Institución

2.6.5 Análisis de Entrevistas

2.7 Análisis de la Entrevista

2.8 Análisis del Problema

CAPÍTULO III. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO PARA MEJORAR EL CONTROL DE LOS PROCESOS INTERNOS Y OPERACIONES EN UNA INSTITUCIÓN SIN FINES DE LUCRO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2019. (CASO: ASOCIACIÓN DOMINICANA DE REHABILITACIÓN, FILIAL SAN JOSÉ DE OCOA, REPÚBLICA DOMINICANA)

3.1 Objetivo de la propuesta.

3.2 Importancia

3.3 Implementación de la Propuesta

3.4 Costos

3.5 Cronograma para la implementación de la propuesta

Bibliografía Preliminar

C, S. C. (2010). *El Comercio Electrónico en los departamentos de una empresa*. Obtenido de 5campus.org: <http://www.5campus.org/leccion/econta>

Concepto.de. (s.f.). *Concepto de Insitución*. Obtenido de <https://concepto.de/institucion/#ixzz6Hej8iR1t>

Cordanov, A. (s.f.). Sistema de Automatización. *CAPITULO I - Sistema Automatizado (Anjes Cordano)*. <https://www.scribd.com/document/60220994/CAPITULO-I-Sistema-Automatizado-Anjes-Cordano>.

DECSAI. (s.f.). *DECSAI*. Obtenido de Sistemas de Informacion Empresarial : <http://elvex.ugr.es/idbis/db/docs/intro/A%20Sistemas%20de%20Informaci%C3%B3n.pdf>

DECSAI. (s.f.). *DECSAI*. Obtenido de Sistema de Informacion: <http://elvex.ugr.es/idbis/db/docs/intro/A%20Sistemas%20de%20Informaci%C3%B3n.pdf>

Donnelly James, G. J. (2013). En *Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas*.

El Blog de ISO Calidad 2000. (s.f.). *El Blog de ISO Calidad 2000*. Obtenido de El Blog de ISO Calidad 2000: <http://isocalidad2000.wordpress.com/>.

Geron, Gabriela. (s.f.). Obtenido de Los sistemas de información en el arranque del negocio: <http://giovannipf.260mb.net/articulo.pdf?i=2>

Giménez, J. V. (2003). Sistema. *Revista logística*.

Gomez, E. (s.f.). *Escuela de Organizacion Industrial*. Obtenido de Operaciones en empresas de Servicio : <https://www.eoi.es/blogs/emiliogomez/2016/02/18/operaciones-en-empresas-de-servicio/>

Hamidian, B., & Ospino, G. (2015). Por que los sistemas de informacion son esenciales . En B. Hamidian, & G. Ospino.

Proaño, M., Shirley, O., & Martillo, I. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformacion digital de la empresa actual. *Revista Espacios Vol. 39, 3*.

Rehabilitacion, Asociacion Dominicana de. (s.f.). *Quiénes Somos*. Obtenido de Asociación Dominicana de Rehabilitación: <https://www.adr.org.do/>

Unknown. (27 de Abril de 2016). *Temática TGS*. Obtenido de Teoria de la Automatización : <http://estemanlineas8.blogspot.com/2016/04/teoria-de-la-automatizacion.html>

Zona Economica. (s.f.). *Zona Economica*. Obtenido de Concepto de Control: <https://www.zonaeconomica.com/control>

Cronograma

Anteproyecto

Actividades	2020															
	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recopilación de información para la propuesta de investigación																
Construcción del planteamiento del problema																
Planteamiento de los objetivos y justificación de la investigación																
Revisión de bibliografía																
Elaboración del marco referencial																
Formulación de la Hipótesis																
Selección de aspectos metodológicos de la investigación																
Elaboración de la tabla de contenido																
Establecimiento del presupuesto de investigación																
Ajustes anteproyecto de investigación																

Fuente: Elaboración Propia

Proyecto Final

Actividades	2019															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Levantamiento de la Información																
Parametrización y Programación																
Gestión del Montaje y Prueba																
Gestión de Mantenimiento																
Migración de la información de otros sistemas y manual																

Fuente: Elaboración Propia.

Presupuesto

Investigación	
Ítem	\$ Monto
Gasolina	\$6,600.00
Asesor	\$10,000.00
Internet	\$2,000.00
Impresión	\$500.00
Empastado	\$1,200.00
Misceláneos	\$5,000.00
TOTAL	\$25,300.00

Fuente: Elaboración Propia

Anexo II: Normativa de las Instituciones Sin Fines de Lucro

LEY 122-05 PARA LA REGULACIÓN Y FOMENTO DE LAS ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO.

Art. 2.- A los fines de la presente ley, se considera asociación sin fines de lucro, el acuerdo entre cinco o más personas físicas o morales, con el objeto de desarrollar o realizar actividades de bien social o interés público con fines lícitos y que no tengan como propósito u objeto el obtener beneficios pecuniarios o apreciables en dinero para repartir entre sus asociados.

Art. 3.- Para la obtención del registro de la incorporación de una asociación sin fines de lucro deberá someterse a la Procuraduría General de la República para el departamento judicial de Santo Domingo, o a la Procuraduría General de la Corte de Apelación del departamento correspondiente, mediante solicitud formulada por el o la presidente(a) de dicha asociación, la siguiente documentación:

- a) Acta de la Asamblea Constitutiva;
- b) Estatutos;
- c) Relación de la membresía con los datos generales (nombres, nacionalidad, profesión, estado civil, número de la cédula de identidad y electoral o pasaporte y dirección domiciliaria);
- d) Misión y objetivos de la constitución;
- e) Área geográfica donde realizará sus labores;
- f) Domicilio principal de la institución;
- g) Una certificación de la Secretaría de Estado de Industria y Comercio, departamento de Nombres Comerciales y Marcas de Fábrica, autorizando el uso del nombre.

Art. 4.- Los estatutos de la asociación sin fines de lucro establecerán lo siguiente:

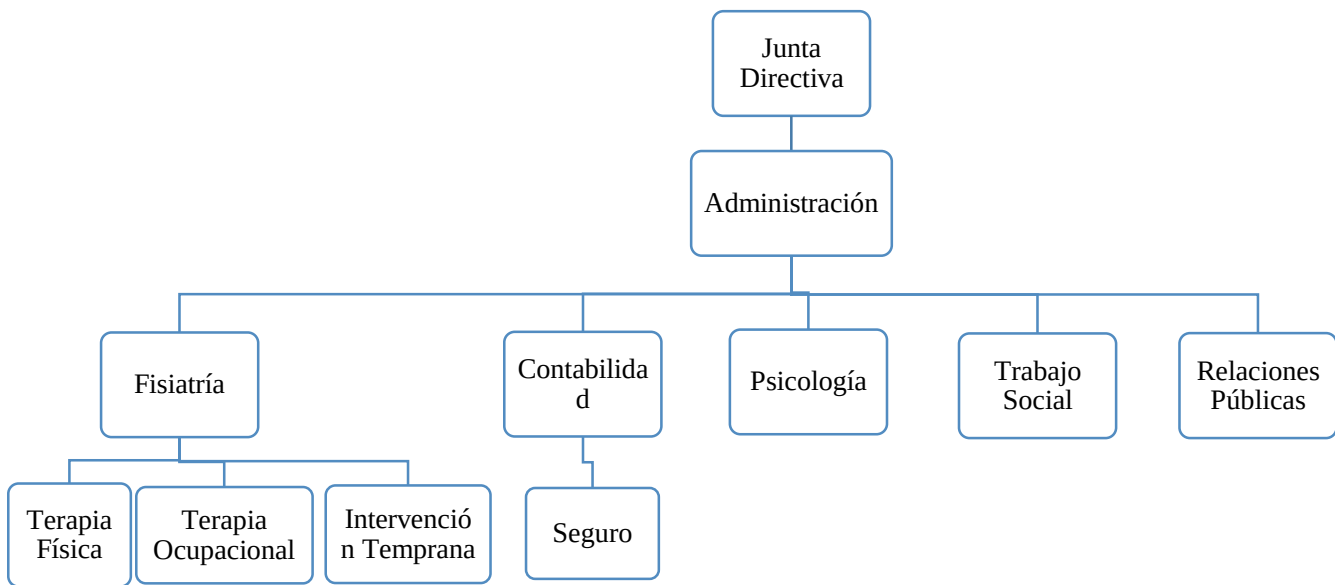
- a) Nombre;
- b) Domicilio social;
- c) Misión y objetivos;
- d) Órganos de dirección;
- e) Requisitos de membresía, y pérdida de la condición de asociado o asociada;
- f) Derechos y deberes de los asociados y asociadas;
- g) Condiciones y procedimientos para convocar una asamblea de asociados y asociadas y reglamentación correspondiente;
- h) Requisitos que deben cumplirse para modificar los estatutos o para determinar la causa de la disolución de la asociación sin fines de lucro;
- i) Que el director(a), administrador(a) o presidente(a), tiene capacidad para solicitar la incorporación;
- j) El quórum reglamentario para las sesiones tanto de las asambleas generales como de la directiva y el número de personas socias que en cada caso, forman la mayoría para decidir;
- k) Designación oficial del funcionario o funcionaria autorizado(a) para representar a la asociación en justicia y para firmar a nombre de la asociación toda clase de contratos;
- l) El plazo de duración de la asociación o indicación de que es por tiempo indefinido;
- m) Las normativas estatutarias para regular la igualdad de derechos entre miembros y miembros, sin distinción de sexo o edad;
- n) Duración de los mandatos o puestos electivos, renovación, repostulación o reelección de los(as) directivos(as);
- o) Normas que promuevan la democracia participativa, el uso adecuado y transparente de los recursos por parte de los(as) directivos(as).

Art. 5.- La Procuraduría General de la República o la Procuraduría General de la Corte de Apelación deberá decidir dentro de los sesenta (60) días siguientes a la solicitud, si dentro de este plazo no se recibe ninguna contestación, los interesados pondrán en mora a él o a la Procurador(a) General de la República o de la Corte de Apelación para que en el plazo de quince (15) días dicte el registro de incorporación, y si no lo hace se tendrá por registrada la asociación sin fines de lucro y se podrá proceder al cumplimiento de las medidas de publicidad.

Anexo III: Preguntas de la Entrevista

1. ¿Cuántos años lleva en la empresa?
2. ¿Cuánto tiempo tiene en la posición actual?
3. ¿Cuántas citas fuera de la institución se realizan semanalmente?
4. ¿Cómo considera el manejo operativo en la institución?
5. ¿Qué consecuencias le genera el sistema operativo actual?
6. ¿Qué nivel de satisfacción muestran los pacientes con los procesos operativos?
7. ¿Se ha intentado colocar antes un sistema automatizado en la institución?
8. ¿Qué cosas importantes entiende que se perdería al cambiar de un sistema manual a un sistema automatizado?
9. ¿Cómo considera que se beneficiaría con un sistema operativo automatizado?
10. ¿Qué aspecto negativo considera que tendría un sistema automatizado en la institución?

Anexo IV: Organigrama Asociación Dominicana de Rehabilitación



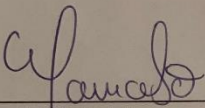
Anexo V: Carta de Autorización de la Empresa



SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRAFICO

Yo, Chanelis Dalissa Mancebo Soto, cédula 4022203882-6, matrícula de la Universidad APEC 20181641, estudiante de término del programa de Gerencia y Productividad cursando la asignatura de Trabajo final y/o Monográfico, solicita la autorización de Asociación Dominicana de Rehabilitación filial San José de Ocoa para realizar mi trabajo final sobre: Propuesta para la Implementación de un sistema automatizado para mejorar el control de los procesos internos y operaciones en una institución sin fines de lucro durante el segundo semestre 2019. (Caso: Asociación Dominicana de Rehabilitación, Filial San José de Ocoa, República Dominicana, y acceder a las informaciones que precisaré para este fin.

Este trabajo tiene por objetivo aportar un sistema automatizado que le permita a la institución eficientizar sus operaciones, maximizar el tiempo y brindar un servicio de mejor calidad a los pacientes.


(Firma del estudiante)

Yo Darlenny Sugeidy Soto Soto, Administradora Asociación Dominicana de Rehabilitación, Inc. Filial Ocoa, cédula 0130042921-2, autoriza a realizar el Trabajo final y/o Monográfico arriba señalado y que el mismo podrá:

- ☒ Utilizar el nombre de la empresa
- ☒ Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC
- ☒ Ser incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC
- ☒ Aplicarlo en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas


(Firma de quien autoriza y sello de la empresa)

