REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGIA INDUSTRIAL

“RODOLFO LOERO ARISMENDI”

I.U.T.I.R.L.A

EXTENSIÓN CUMANÁ



**DISEÑO DE UN SISTEMA BAJO ENTORNO WEB PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES. CASO: UNIDAD DE SUBGERENCIA ADINISTRATIVA DE LA EMPRESA “FIGUEROA & ASOCIADOS”. CUMANÁ ESTADO SUCRE. AÑO 2020.**

Trabajo especial de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior Universitario en Informática

**Autores:**

Br.Adrián Medina

Br. Alejandro Cabello

**Tutor Académico:**

Ing. Génesis Leonet

Cumaná, Julio de 2020

**INTRODUCCIÓN**

A medida que avanzan las décadas, la tecnología continúa a la vanguardia de los cambios que ocurren en la sociedad, ésta sigue aportando beneficios en la vida humana y en todos los ámbitos: institucionales domésticos y empresariales, con el único fin de facilitar y simplificar el trabajo que se realiza en todos los espacios, además de la permanente comunicación que se establece entre los usuarios que la utilizan.

A nivel empresarial las tecnologías de la información ofrecen beneficios puntuales, enfocados en automatizar, mejorar, fortalecer y brindar apoyo a los procesos que se realizan en las empresas, aumentando así la productividad, eficiencia y eficacia del personal que labora dentro de las mismas. Es por ello que cualquier empresa que trabaje con grandes cantidades de documentos es vital que cuente con las tecnologías, para poder mantener un buen seguimiento y organización de los mismos, de tal manera que, no existan extravíos que puedan generar contra tiempos o pérdidas de dinero.

Este es el caso de la empresa “Figueroa & Asociados”, creada con el fin de brindar asesoramiento jurídico en el área inmobiliaria y atender problemática legal de clientes en las diferentes áreas del derecho tales como la civil, mercantil, laboral, administrativo y demás áreas en las que se desempeña un profesional del derecho. Ésta empresa cuenta con equipos tecnológicos (computadoras) adecuados para prestar calidad en sus servicios y ofrecer la satisfacción de confiar en este despacho para la solución de sus problemas legales.

Dentro de esta empresa funciona la unidad de subgerencia administrativa encargada de atender y recibir a clientes que vienen en busca de soluciones y asesoramiento legal, por lo tanto, es aquí donde se reciben los documentos legales de dichos clientes y donde se hace necesario crear las condiciones óptimas para garantizar celeridad y eficiencia en los servicios que ofrece la empresa, por lo tanto surge la necesidad de diseñar un sistema web para la gestión de procesos administrativos y judiciales para automatizar toda la información de documentos, darle mayor prestigio a la empresa y garantizar la prontitud y garantía de las solicitudes.

La importancia de esta investigación es ofrecer una herramienta tecnológica a la empresa para la sistematización de toda la información basado en la página web para controlar toda la información, minimizando fallas y haciendo el servicio más confiable y rápido.

En cuanto a la metodología a utilizar se desarrollará con un diseño no experimental porque los hechos se estudiarán sin manipular las variables, el tipo será de campo y el nivel proyectivo, Además la metodología del diseño del sistema se enmarcará en la ingeniería Web (Iweb) de Roger Pressman (2005), la cual consta de siete (7) fases: Formulación, Planificación, Análisis, Ingeniería,

Generación de páginas, Puesta a Prueba y Evaluación del Cliente.

La investigación está dividida en seis capítulos a desarrollar:

Capítulo I. El problema: Se contextualizará el problema, se harán las interrogantes de la investigación, se plantearán los objetivos (general y específicos), así mismo se justificará y se delimitará la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico: Se desarrollarán los antecedentes, bases teóricas y legales de la investigación, además del sistema de variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III. Marco Metodológico: en este aspecto se expresará los aspectos necesarios para llevar a cabo la investigación: diseño, tipo, nivel y modalidad de la investigación; población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación del instrumento, la descripción de los procedimientos para la ejecución de la investigación, finalizando con las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV. Análisis de los Resultados: Aquí se analizará todo lo concerniente a los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones: se expresarán las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación desarrollada.

Capítulo VI. Propuesta: se hará una explicación detallada de la propuesta, donde se tomará en cuenta el título, introducción, justificación, fundamentación, metodología, objetivos, estructura, análisis de factibilidad, recomendaciones y evaluación.

**CAPÍTULO I**

**EL PROBLEMA**

En este capítulo se describe la contextualización del problema, interrogantes de la investigación, objetivos general y específico, justificación y delimitación de la investigación.

* 1. **Planteamiento / contextualización del problema**

A nivel mundial las empresas e instituciones que conforman los diferentes sectores de la economía hacen uso de la informática con la finalidad de optimizar lo más posible sus operaciones y la ejecución de sus estrategias de negocio. Según Pérez, J (2007):

La informática reúne a muchas de las técnicas que el hombre ha desarrollado con el objetivo de potenciar sus capacidades de pensamiento, memoria y comunicación. Su área de aplicación no tiene límites, la informática se utiliza en: la gestión de negocios, en el almacenamiento de información, en el control de procesos, en las comunicaciones, en los transportes, en la medicina y en muchos otros sectores (p.1)

Es sin duda que la informática con sus diversas aplicaciones ha cambiado hábitos y costumbres de manera radical, para algunos ha contribuido a la distancia entre seres humanos, pero para muchos ha generado una nueva forma de vida, una mejor comunicación entre personas, que han encontrado con la tecnología la manera de facilitar el trabajo a cualquier ámbito (institucional, empresarial y doméstico).

Uno de los instrumentos que ha permitido la comunicación entre pueblos, países y naciones del mundo es la internet, ya que ha hecho que las personas se conecten entre ellas de una forma impensable, cambiando su forma de comunicarse, expresarse y relacionarse entre sí, siendo el fenómeno más representativo de la tecnología comunicacional. Al respecto De Pablos, López, Romos y Medina (2004) expresan:

Internet se convirtió en un medio imprescindible para la gestión empresarial: facilita la difusión y colocación de información, posibilita nuevas formas de comunicación entre empresas y sus clientes, proveedores, empleados y accionistas, favorece la reducción de costos de gestión, propicia la aparición de nuevas oportunidades y formas de negocio, permite la aparición de nuevas formas de comercializar y gestionar una empresa (p.213).

En este sentido las empresas cada día buscan innovar sus procesos de información para obtener mejores beneficios, para ello han adoptado sistemas de información automatizados para el desarrollo de sus actividades siendo las más funcionales las que se encuentran bajo entorno web, debido al manejo de gran información rápida, segura y confiable.

Al respecto Pressman (2005) expone:

Los sistemas o aplicaciones basados en la web son sistemas confiables, prácticos y adaptables que ofrecen un complejo arreglo de contenido y funcionabilidad a una amplia población de usuarios finales, basándose en la utilización de un navegador Web, que permite la extracción de los documentos o página web de los servidores y los muestra por pantalla a los usuarios. Estos han evolucionado en sofisticadas herramientas de computación que no sólo proporcionan función por sí misma al usuario final, sino también se han integrado como bases de datos corporativas y aplicaciones de negocios (p.36).

Por consiguiente, los sistemas y tecnologías de la información constituyen un elemento clave para las empresas, facilitando nuevos diseños organizativos, al tiempo que dan lugar a nuevos procedimientos de gestión, nuevas estrategias y nuevos valores y pueden convertirse en el verdadero motor del cambio y principal fuente de ventajas competitivas.

En este orden una de las empresas que muestra interés por los cambios tecnológicos es Figueroa & Asociados, ubicada en la ciudad de Cumaná Estado Sucre, siendo ésta una organización la cual provee servicios en el área inmobiliaria y legislativa, para cumplir con las necesidades de personas que buscan rentar o comprar un bien inmueble y brindar soluciones legales integrales de la más alta calidad profesional. Así mismo la subgerencia administrativa de dicha empresa, oficina donde se desarrolló la presente investigación es la encargada de recibir los diferentes documentos de los clientes con necesidades jurídicas de todo tipo tanto a nivel individual como a nivel empresarial.

Este despacho realiza labores de revisión, redacción y corrección de documentos legales en el ámbito civil (divorcios, demandas, carta de soltería, carta o constancia de residencia, poderes generales y especiales autorizaciones de viajes, entre otros) mercantil ( actas constitutivas, actas de asambleas ordinarias y extraordinarias, actas de renovación de junta directiva, actas para ventas de acciones, compraventas, muestras de balance del año correspondiente arrendamientos de inmuebles para uso comercial y habitacional) laboral ( elaboración de contratos de trabajo) y demás materias de orden legal que ameriten los clientes. La mayoría de éstos trámites se manejan de manera manual, algunos se escriben en la computadora, se imprimen, se organizan en carpetas y son guardadas en archivos.

Esta manera de trabajar con los documentos muchas veces ocasiona retrasos de los procesos, pérdida de documentos, desorganización y hacinamiento de papeles por los reducidos espacios que ocupa. En sí, esto representa un problema para la empresa ya que la misma tiene clientes con mucha frecuencia y que necesitan una atención rápida y el extravío de un documento representa pérdida de tiempo y una falta de confiabilidad en el trabajo que se requiere.

Por lo antes expuesto, surge la necesidad de diseñar un sistema bajo entorno Web para la gestión de procesos administrativos y judiciales. Caso: unidad de subgerencia administrativa de la empresa “Figueroa & Asociados”, Cumaná Estado Sucre. Año 2020, como una herramienta para tener automatizada toda la información que se desarrolla en el despacho y tener un control de los trabajos que se realizan a los diferentes clientes, a fin de que sea de fácil acceso para los abogados y se pueda resguardar la documentación con seguridad, facilitando la atención oportuna de los clientes que requieren de sus servicios.

* 1. **Interrogantes de la Investigación**
* ¿Cuáles funciones están establecidas en la unidad de subgerencia administrativa de la empresa “Figueroa & Asociados?
* ¿Cuál es la situación actual de la oficina de subgerencia administrativa de la empresa “Figueroa & Asociados” en función de objetivos, metas y necesidades para la propuesta del diseño bajo entorno Web?
* ¿Qué factibilidad tiene la propuesta del diseño bajo entorno Web en relación de los costos, ámbito y recursos?
* ¿De qué manera se analizarán los requerimientos técnicos, elementos de contenido y de diseño gráfico que definen los datos, información, imágenes y descripción del entorno del sistema?
* ¿Cómo se diseñará la interfaz gráfica, la estructura de navegación y de datos del entorno del sistema web?
* ¿De qué modo se codificará los diferentes módulos en el diseño del sistema bajo entorno Web?
* ¿Cómo se aplicarán las técnicas de prueba y evaluación para descartar posibles errores en la funcionalidad del sistema antes de ser entregado a la empresa Figueroa & Asociados?
  1. **Objetivos**
     1. **Objetivo General**

Diseñar un Sistema bajo entorno Web para la gestión de procesos administrativos y judiciales. Caso: Unidad de Subgerencia Administrativa de la Empresa “Figueroa & Asociados”. Cumaná Estado Sucre. Año 2020.

* + 1. **Objetivos Específicos**
* Identificar las funciones establecidas en la unidad de subgerencia administrativa de la empresa “Figueroa & Asociados”.
* Describir la situación actual de la oficina de la subgerencia administrativa de la empresa “Figueroa & Asociados” en función de objetivos, metas y necesidades para la propuesta del diseño del sistema bajo entorno Web.
* Definir la factibilidad que tiene la propuesta del diseño bajo entorno Web en relación a los costos, ámbito y recursos.
* Analizar los requerimientos técnicos, elementos de contenido y el diseño gráfico que definen los datos, información, imágenes y descripción del entorno del sistema.
* Diseñar la interfaz gráfica, la estructura de navegación y de datos del entorno del sistema web.
* Establecer el modo de programar la codificación de los diferentes módulos en el diseño del sistema bajo entorno web.
* Aplicar las técnicas de prueba y evaluación para el descarte de los posibles errores en la funcionalidad del sistema antes de ser entregado a la empresa Figueroa & Asociados.
  1. **Justificación e importancia de la investigación**

En una empresa es de suma importancia que se automatice la información, esto porque cada día la tecnología ofrece la manera de hacerlo, facilitando y minimizando el trabajo que se desarrolla en cualquier ámbito donde necesariamente se maneja mucha información. Este trabajo tecnológico lo hacen las computadoras que son capaces de producir sistemas Web aportando muchos beneficios en cualquier sector de la sociedad.

En este orden, las empresas que ofrecen servicios, manipulan datos, transcriben documentos, manejan suficiente información, atienden usuarios realizan trámites, entre otras actividades que requieren de un control estricto y riguroso para garantizar la efectividad del trabajo. Este es el caso de la Empresa “Figueroa & Asociado” la cual realiza todas estas tareas, aunque el tratamiento de la información no es la más idónea y eficaz ya que existe un retraso en el procesamiento, elaboración y entrega de toda la documentación que se atiende en dicha empresa.

Es pertinente que la información que gestiona la empresa sea procesada y almacenada de una forma más segura, para que se agilicen los procesos y se dé respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes. Para esto la subgerencia administrativa de Figueroa & Asociados requiere de una herramienta que le permita optimizar el trabajo administrativo y jurídico a fin de hacer más diligente el trabajo de los abogados en el desenvolvimiento de sus tareas.

Por lo antes expuesto se hace necesario diseñar un sistema bajo entorno Web para la gestión de procesos administrativos y judiciales en la subgerencia administrativa de la empresa “Figueroa & Asociados” que permita mantener operativa la plataforma tecnológica, automatizando toda la información del despacho, simplificando las tareas que se ejecutan, ahorrando tiempo, brindando credibilidad y confianza en las personas que requieren de sus servicios ya sean de venta y alquiler de inmueble o asesoría jurídica integral de la más alta calidad profesional

De esta forma, es oportuno el diseño web para que los abogados que representan dicha empresa, sean reconocidos a nivel local y nacional por su prestigio y por su alta responsabilidad en cuestiones de asesoramiento legal utilizando el avance tecnológico como herramienta de desarrollo empresarial.

* 1. **Delimitación de la Investigación**

Este proyecto de investigación se llevará a cabo en la empresa “Figueroa & Asociados administradora y promotora de Bienes y Raíces C.A. Rif J-31517302-6, específicamente en la oficina de subgerencia administrativa, fundada en el año 2006 y ubicada en la Avenida perimetral cruce con Avenida Rómulo Gallegos, Centro Comercial SUMEI, piso 2 local Z-3, de la ciudad de Cumaná Estado Sucre, durante el primer semestre año 2020 del Instituto Universitario de Tecnología Industrial “Rodolfo Loero Arismendi”, Extensión Cumaná.

Durante el desarrollo de la investigación se hará un proceso de observación en dicho lugar a fin de visualizar y analizar cómo se realizan los procesos administrativos y judiciales en dicha empresa, para así plantearse todo lo que implica el diseño de un sistema bajo entorno web dentro de la misma.