

**Grupo Empresarial PANGEA S.A.S**  
**Informe Opción De Grado Pasantía**

**María Eugenia González Aguirre**

**Informe de pasantía presentado para optar el título de Ingeniera de sistemas**

**Asesor**

**Angela Dayan Garay Villada**  
**Magister en Gestión de Tecnologías de Información**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia**  
**Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería**  
**Ingeniería De Sistemas**  
**Marzo 2022**

## **Tabla de contenido**

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Introducción.....                                             | 4  |
| Objetivos.....                                                | 5  |
| 2.1.  Objetivo General.....                                   | 5  |
| 2.2.  Objetivos Específicos: .....                            | 5  |
| Descripción de la Empresa .....                               | 6  |
| Mapa de Procesos .....                                        | 7  |
| 4.1.  Descripción del mapa de procesos.....                   | 8  |
| 4.1.1.  Macroproceso estratégico .....                        | 8  |
| 4.1.2.  Macroproceso de realización .....                     | 9  |
| 4.1.3.  Macroproceso de apoyo .....                           | 9  |
| Sistema de Información de Marketing y Comunicación .....      | 11 |
| 5.1.  Características del Sistema de Información.....         | 11 |
| Capacitaciones personal Grupo Empresarial PANGEAS S.A.S ..... | 16 |
| Conclusiones.....                                             | 20 |
| Referencias bibliográficas .....                              | 21 |
| Anexos.....                                                   | 22 |

## Lista de figuras

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Mapa de procesos Grupo Empresarial PANGEAS S.A.S .....               | 7  |
| Figura 2 Macroproceso Estratégico.....                                        | 8  |
| Figura 3 Macroprocesos de realización .....                                   | 9  |
| Figura 4 Macroproceso de Apoyo .....                                          | 10 |
| Figura 5 Pantalla de inicio SI .....                                          | 12 |
| Figura 6 Link Nosotros SI .....                                               | 12 |
| Figura 7 Link Servicios SI.....                                               | 13 |
| Figura 8 Link Curso SI .....                                                  | 14 |
| Figura 9 Link Contacto SI .....                                               | 14 |
| Figura 10 Link Acceder.....                                                   | 15 |
| Figura 11 Base de datos.....                                                  | 15 |
| Figura 12 Pregunta 1. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S ..... | 16 |
| Figura 13 Pregunta 2. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S ..... | 17 |
| Figura 14 Pregunta 3. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S ..... | 17 |
| Figura 15 Pregunta 4. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S ..... | 18 |
| Figura 16 Pregunta 5. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S ..... | 18 |
| Figura 17 Pregunta 6. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S ..... | 19 |

## **Introducción**

En la actualidad el gobierno nacional se encuentra fomentando el turismo y agroturismo en las diferentes regiones del país; El grupo empresarial PANGEA S.A.S nace de la necesidad de apoyar al sector turismo en cumplir con la normatividad vigente para el correcto funcionamiento de cada uno de estas empresas u organizaciones como son agencias de viajes, hoteles, restaurantes y en general.

De allí nace la idea de apoyar al grupo empresarial PANGEA S.A.S en el diseño e implementación de sistemas de información acordes a su carácter corporativo, partiendo de la creación de un mapa de procesos y procedimientos y diferentes capacitaciones en Tecnologías de Información y Comunicación al personal seleccionado

## **Objetivos**

### **2.1.Objetivo General**

Diseñar e implementar Tecnologías de Información y Comunicación para el grupo Empresarial PANGEA S.A.S, que sean funcionales y cumplan con las necesidades planteadas por la entidad.

### **2.2.Objetivos Específicos:**

Definir el mapa de procesos para identificar los requerimientos y funcionalidades de un sistema de información para el grupo empresarial PANGEA S.A.S.

Diseñar un sistema de información de marketing y comunicación para el grupo empresarial PANGEA S.A.S.

Capacitar en Tecnologías de Información y Comunicación al personal seleccionado por la empresa para el proceso de certificación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible.

## **Descripción de la Empresa**

El grupo Empresarial PANGEA S.A.S, es un organismo encargado del apoyo evaluativo en base a los acuerdos específicos sobre las gestiones de sostenibilidad siendo aplicados a diferentes tipos de agencias de viajes, garantizando un apoyo corporativo preliminar a las certificaciones de conformidad definidos por la normatividad vigente para su respectiva aprobación.

Se proporciona un compromiso en busca de la satisfacción de los clientes, así mismo correlaciona los procesos del desarrollo integral y profesional del personal capacitado a realizar sus diferentes labores.

### **Misión**

PANGEA tiene como misión asesorar e implementar las normas técnicas sectoriales para la acreditación de distintas agencias de viajes, buscando proveer de manera asertiva los requisitos fundamentales relacionados a los establecimientos en función de lo ambiental, sociocultural y económico en gestión de la sostenibilidad, atendiendo a su carácter departamental y autónomo con inclinación al servicio social respetando a su vez la biodiversidad.

### **Visión**

PANGEA busca ser reconocida como una entidad influyente con altos estándares de calidad en referencia a la orientación del turismo para el desarrollo regional, generando diligencia frente a las normas y reglamentos estipulados a cumplir; proporcionando el bien de los clientes y partes involucradas en la gestión acreditadora en el Meta.

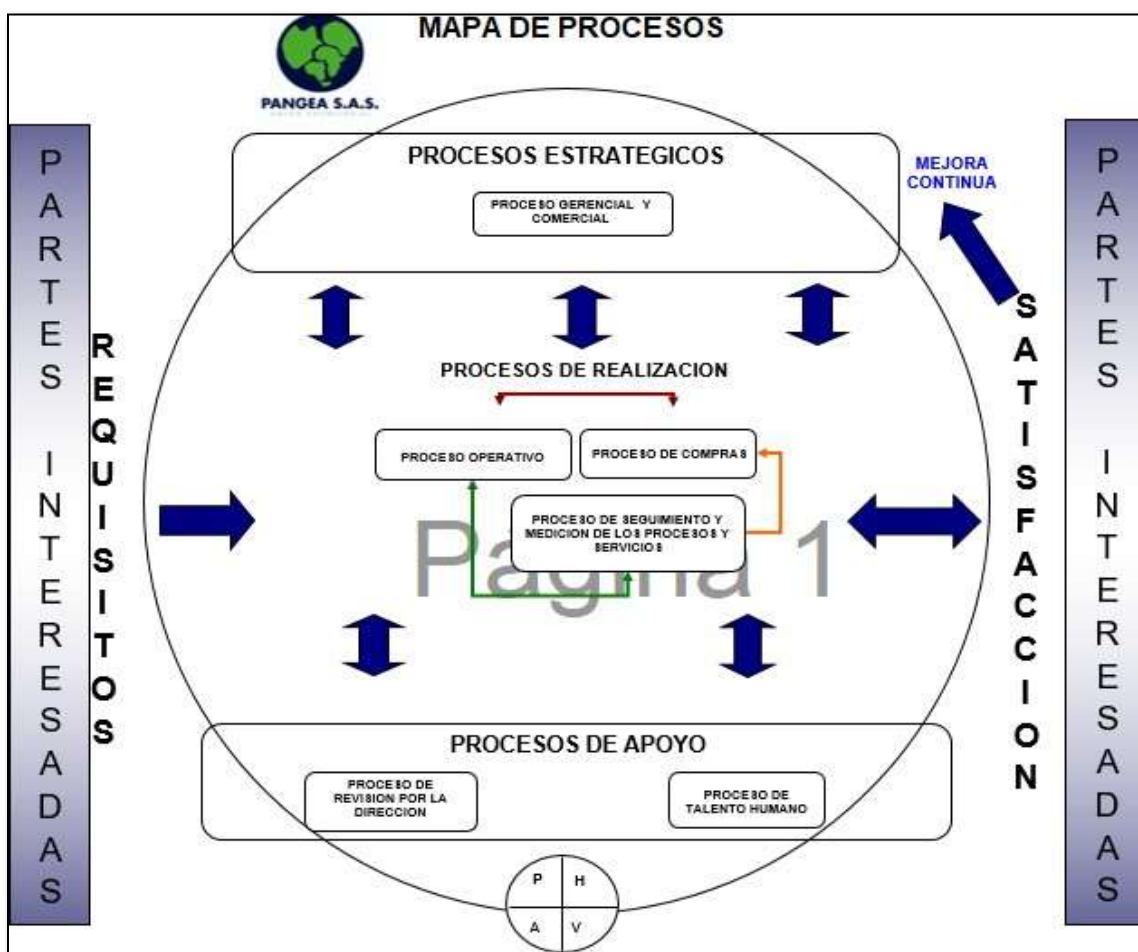
## Mapa de Procesos

Los mapas de procesos se usan para demostrar visualmente todos los pasos y las decisiones de un proceso concreto. Para el diseño del mapa de proceso del grupo empresarial PANGEAS S.A.S. se procedió con la identificación de cada una de las actividades, sus respectivos límites e identificar las entradas, procesos, salidas y controles. Al diseñar el mapa de procesos se identificaron los macroprocesos y procesos que se encuentran en la empresa, estos se clasifican de la siguiente manera:

A continuación se presenta el Mapa de Procesos general de la empresa.

*Figura 1*

*Mapa de procesos Grupo Empresarial PANGEAS S.A.S*



Fuente: Autoría propia

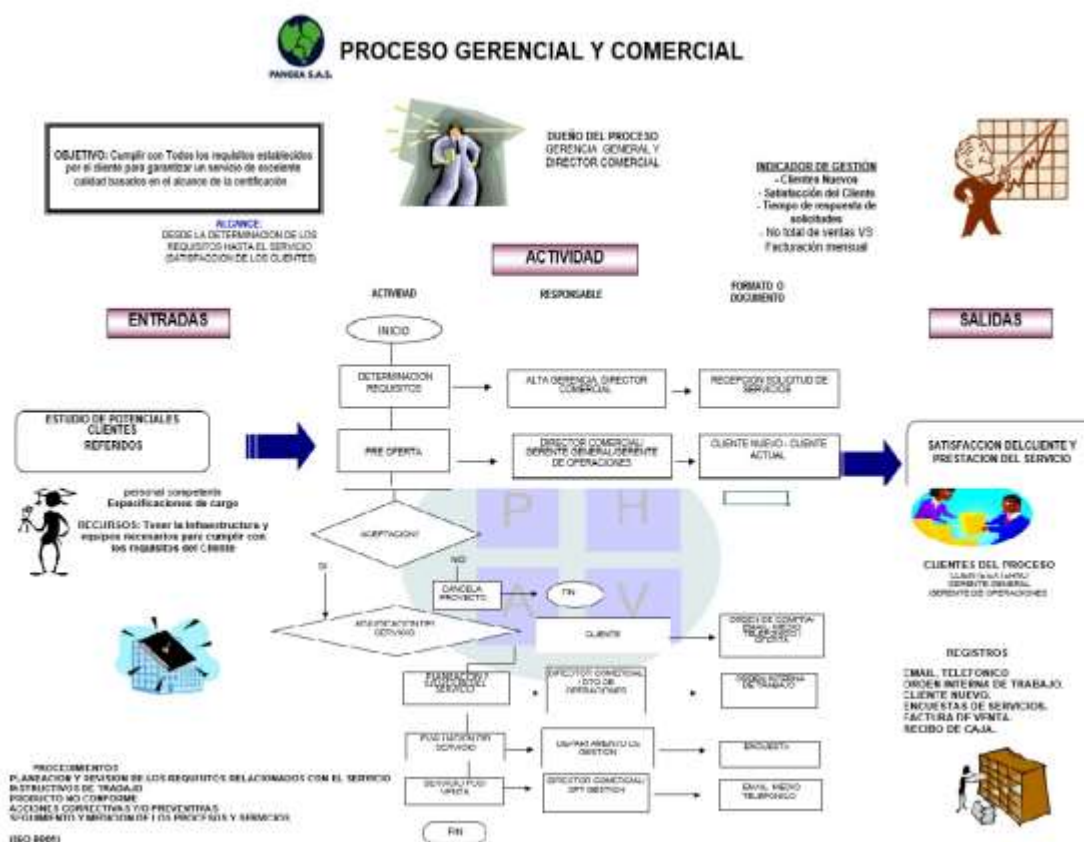
#### 4.1.Descripción del mapa de procesos

Para la elaboración del mapa de procesos, los diferentes procesos empresariales fueron agrupados en tres niveles principales que cobijan la totalidad del quehacer institucional. Dichos niveles, son definidos de la siguiente manera:

##### 4.1.1. Macroproceso estratégico

Se ubican aquellos procesos que determinan el accionar de la organización y orientan la toma de decisiones dirigidas a la implementación de estrategias de carácter empresarial. En este macroproceso se encuentra el proceso general y comercial.

Figura 2  
Macroproceso Estratégico

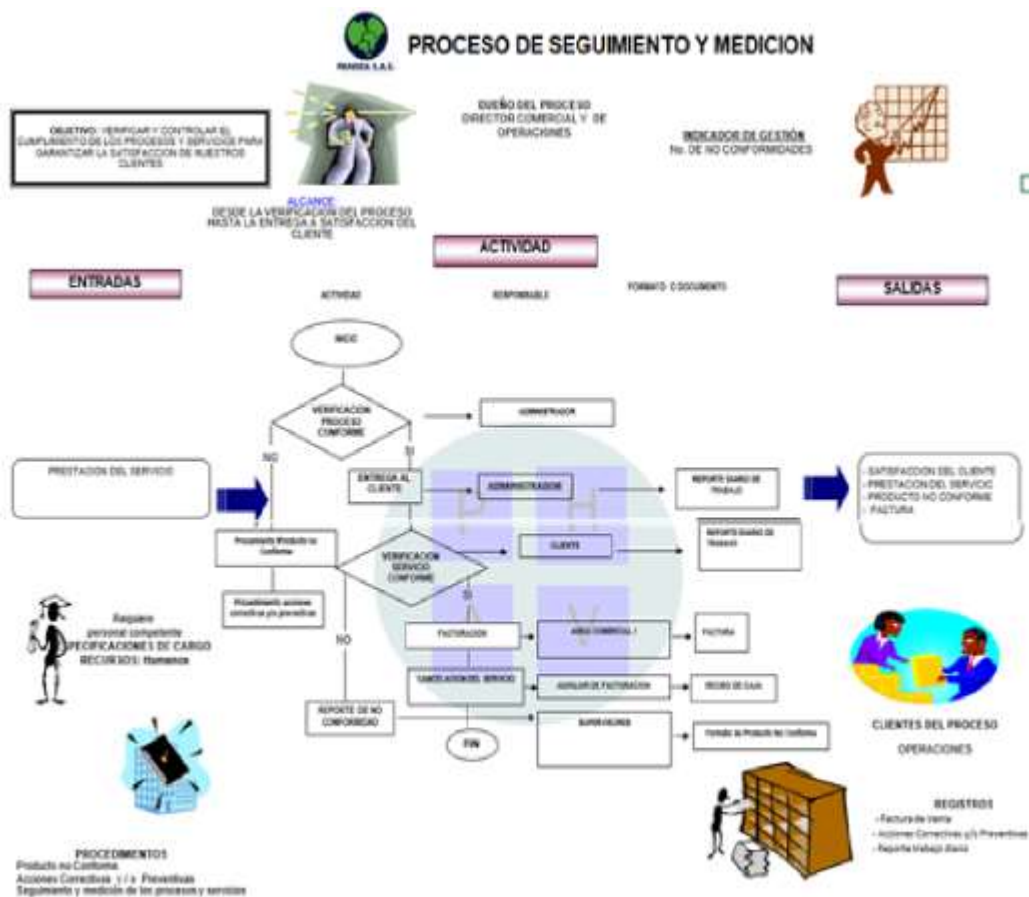


Fuente: Autoría propia



- Proceso de revisión por la dirección
- Proceso de talento humano

Figura 4  
Macroproceso de Apoyo



Fuente: Autoría propia

## Sistema de Información de Marketing y Comunicación

Un Sistema de Información de Marketing (SIM) permite gestionar, rastrear y registrar cómo y con quiénes estás creando una relación o conversación en torno a un producto o promoción. Gracias a los datos obtenidos, es posible una mejor toma de decisiones para desarrollar y nutrir una relación con tu audiencia objetivo (Sordo, n.d.)

Un sistema de información de marketing hace uso de tres elementos esenciales:

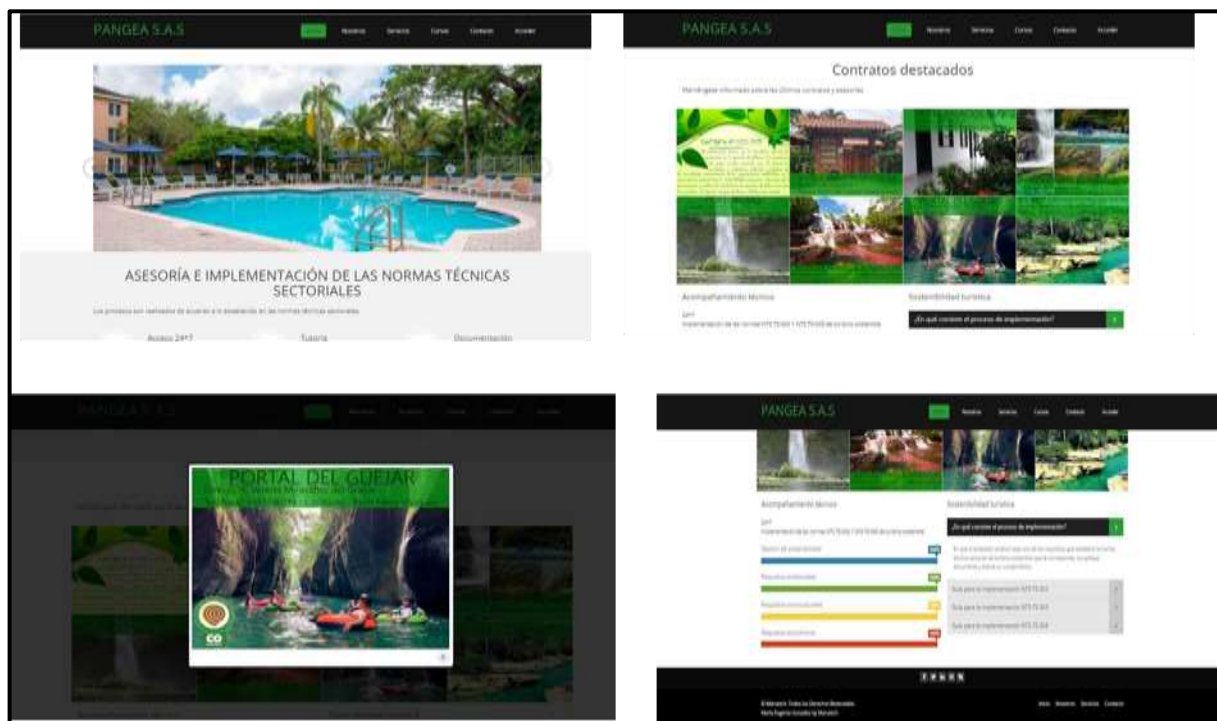
1. **Personas:** para que existan datos, deben existir personas que los brinden. Sobre todo a la hora de tomar decisiones con base en sus requerimientos o necesidades.
2. **Máquinas:** se precisa de una tecnología adecuada para recolectar y procesar correctamente la información. Y si bien hay información que puede ser manejada manualmente, existen procesamientos mucho más grandes y complejos que necesitan una máquina para hacer los análisis mucho más rápidos y eficaces.
3. **Métodos:** para una buena recolección de datos también se requieren estrategias óptimas y bien ejecutadas.

Se diseñó e implementó para el Grupo Empresarial PANGEAS S.A.S un sistema de información de marketing y comunicación para dar a conocer información y datos al público. El resultado de esta actividad se evidencia así: [www.pangea.uno](http://www.pangea.uno).

### 5.1. Características del Sistema de Información

**Página de inicio:** Donde se brinda información general de la empresa, se destacan los contratos realizados y se relacionan las normas y sus guías para la implementación, cada una con su respectivo enlace para descargar la información

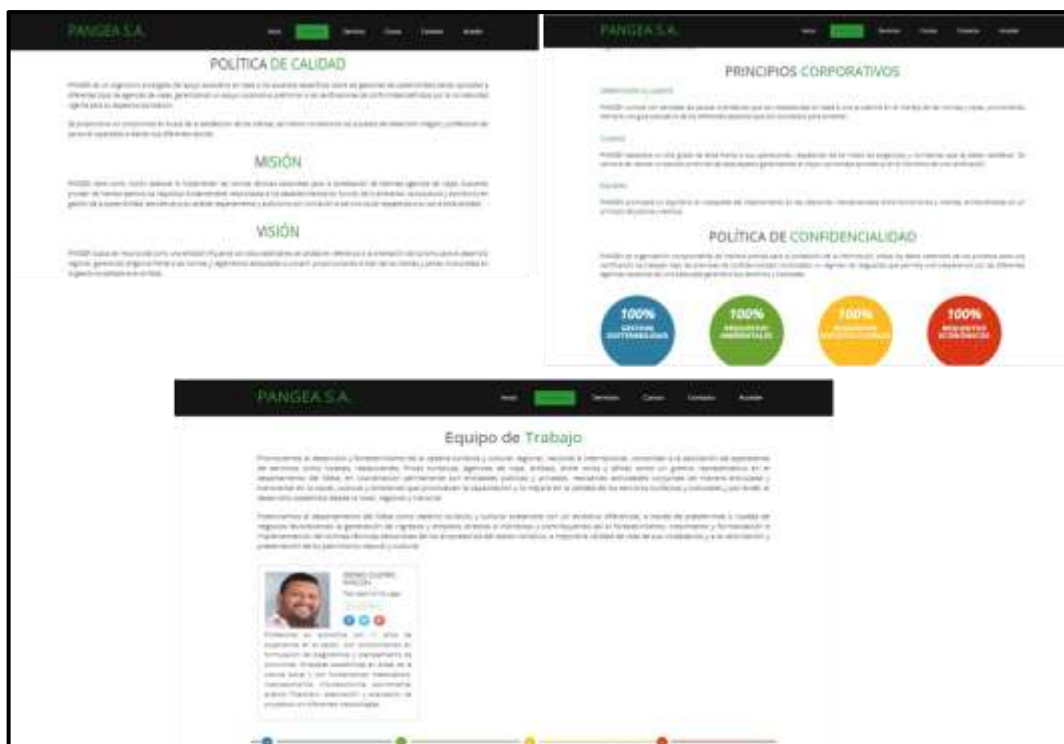
*Figura 5*  
*Pantalla de inicio SI*



Fuente: Autoría propia

**Link Nosotros:** Se relaciona la información de la empresa como Política de calidad, Misión, Visión, Principios Corporativos, Política de Confidencialidad, Equipo de trabajo e Información del Representante Legal.

*Figura 6*  
*Link Nosotros SI*

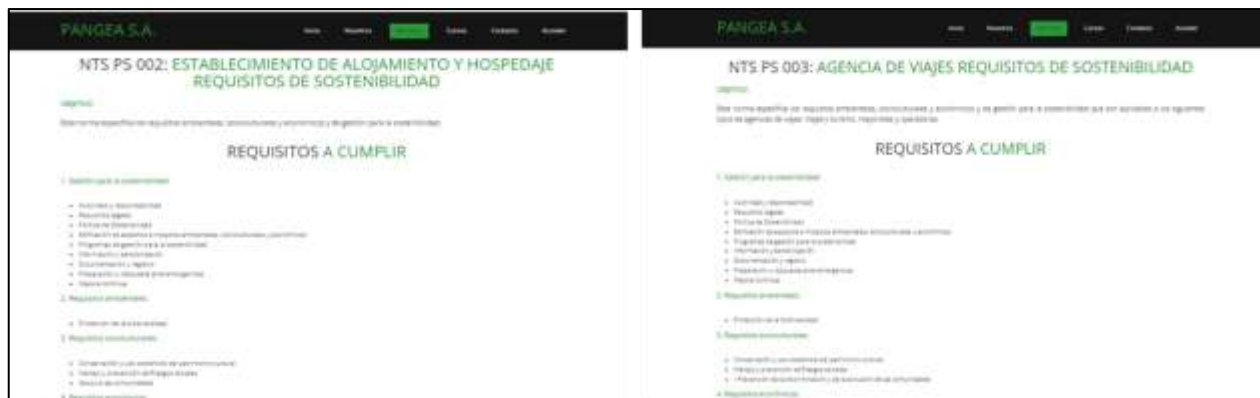


Fuente: Autoría propia

**Link Servicios:** Se relaciona los requisitos para certificarse en las normas:

Figura 7

Link Servicios SI



Fuente: Autoría propia

**Link Cursos:** Se documentan los empresarios y clientes de la empresa, en lo referente a la norma:

*Figura 8*  
*Link Curso SI*



Fuente: Autoría propia

**Link Contacto:** Espacio para que envíen información y/o inquietudes a la empresa PANGEA S.A.S.

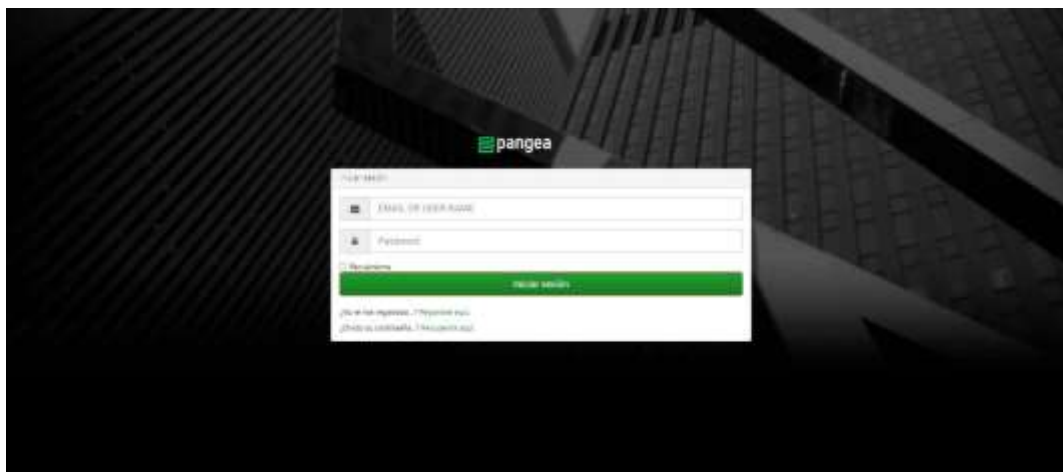
*Figura 9*  
*Link Contacto SI*



Fuente: Autoría propia

**Link Acceder:** Espacio para que los empresarios que vayan a participar en la certificación de la norma, presenten las evidencias.

*Figura 10*  
*Link Acceder*



Fuente: Autoría propia

A continuación se relaciona el espacio donde se cargan las evidencias como resultado de implementar las normas sectoriales, es de aclarar que la visualización de este espacio depende de los permisos de usuario creado.

*Figura 11*  
*Base de datos*



Fuente: Autoría propia

### Capacitaciones personal Grupo Empresarial PANGEAS S.A.S

En esta fase de la pasantía se brindó capacitaciones en el manejo del Sistema de Información Empresa PANGEA S.A.S a 10 personas entre empresarios y personal seleccionado por la empresa. Se dio a conocer cuáles son las características específicas del sistema de información, sus aportes al grupo empresarial, brindando una base de datos confiable, información actualizada de las normas vigentes que deben tener en cuenta los empresarios del sector turístico e información importante para el cumplimiento.

Se oriento el proceso de creación de usuarios y seguimiento de cada uno de estos en el sistema de información. Para conocer la percepción de los asistentes a las capacitaciones se realizó una encuesta de satisfacción. De la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

*Figura 12*

*Pregunta 1. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S*



*Fuente: Autoría propia*

*Figura 13**Pregunta 2. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S*

2. El diseño del sistema de información PANGEA S.A.S es claro y permite que se navegue y acceda de manera sencilla.

8 respuestas



Fuente: Autoría propia

*Figura 14**Pregunta 3. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S*

3. La información publicada en PANGEA S.A.S es de alta calidad y confiable.

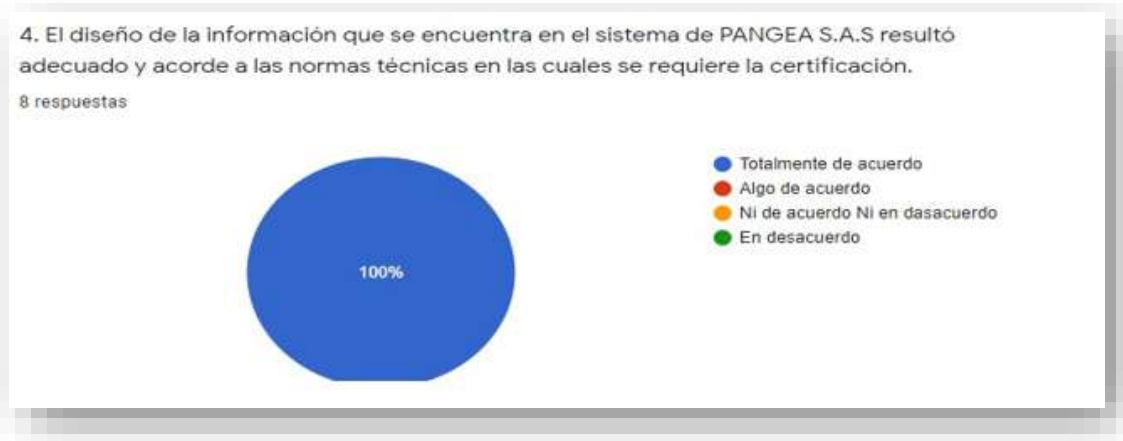
8 respuestas



Fuente: Autoría propia

*Figura 15*

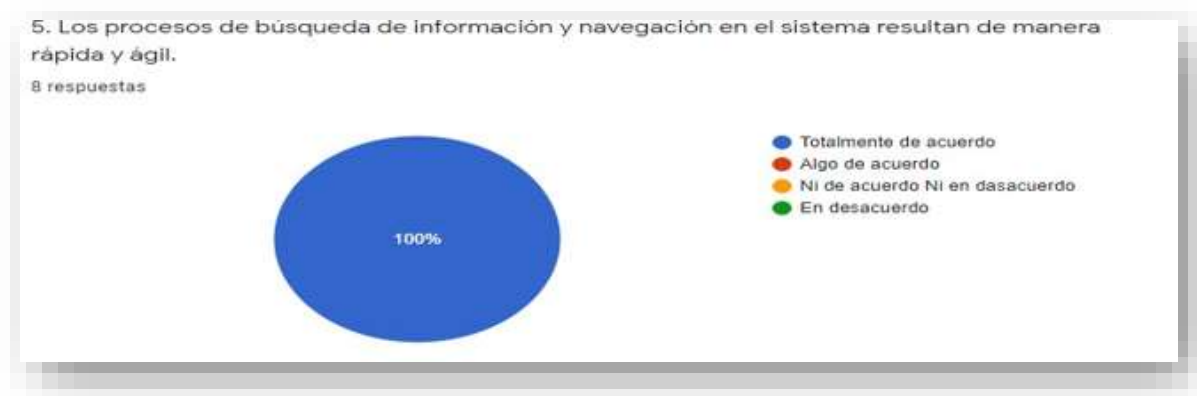
*Pregunta 4. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S*



Fuente: Autoría propia

*Figura 16*

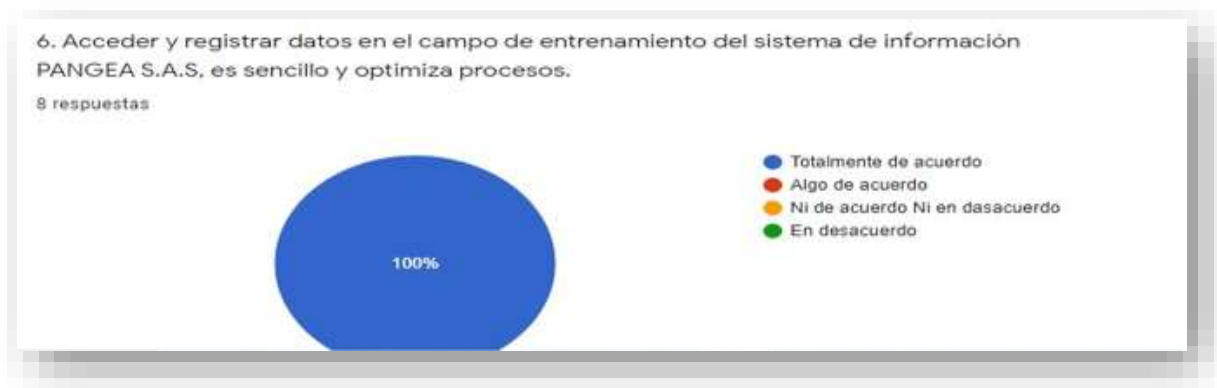
*Pregunta 5. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S*



Fuente: Autoría propia

*Figura 17*

*Pregunta 6. Capacitación sistema de información PANGEAS S.A.S*



Fuente: Autoría propia

## **Conclusiones**

El desarrollo de la pasantía como opción de Grado para la Ingeniería de Sistemas, fortaleció los conocimientos académicos adquiridos durante el proceso de formación y así mismo permitió aplicar soluciones informáticas para la implementación y mejoramiento de los procesos en el Grupo Empresarial PANGEA S.A.S.

Por otra parte se logró retribuir satisfactoriamente con las expectativas establecidas por la empresa, arrojando así los mejores resultados.

### **Referencias bibliográficas**

Sordo, M. I. (n.d.). *Sistema de información de marketing*. Retrieved April 25, 2022, from <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-informacion-marketing>

## Anexos

### Registro fotográfico capacitaciones

