

Lectura L4.2

¿Qué son los procesos de negocios? ¿Cómo se relacionan con los sistemas de información?

Los procesos de negocios son el conjunto de actividades necesarias para producir un producto o servicio.

Dependen del flujo de información, materiales y conocimiento entre los participantes. Además, cada empresa organiza y coordina estos procesos de forma única.

Un proceso de negocios bien diseñado puede proporcionar una ventaja competitiva.  
Un proceso ineficiente puede afectar negativamente la capacidad de respuesta de la empresa.

Ejemplo de Proceso de cumplimiento de pedidos

**Ventas** recibe el pedido del cliente.  
**Contabilidad** verifica el crédito del cliente.  
**Producción** obtiene el producto del inventario o lo fabrica.  
**Logística** se encarga del envío del producto.  
**Contabilidad** genera la factura y notifica al cliente.  
**Ventas** hace seguimiento del envío y brinda soporte postventa.

Cómo mejora la tecnología de la información los procesos de negocios

**Automatización**

Tareas como verificar crédito o generar facturas se realizan de forma automática, reduciendo errores y tiempos.

**Acceso simultáneo a la información**

Permite compartir datos en tiempo real, eliminando retrasos y mejorando la toma de decisiones.

**Nuevos modelos de negocio**

Empresas como Amazon Kindle, Best Buy e iTunes han revolucionado sus industrias gracias a la digitalización.

**Análisis y mejora de procesos**

Al comprender los procesos empresariales se permite identificar oportunidades para mayor eficiencia, innovación y mejor servicio al cliente.

¿Cómo dan servicio los sistemas de información a los distintos grupos gerenciales en una empresa?

Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)

Utilizados para registrar actividades básicas de la empresa, como ventas, recibos, nóminas y control de inventario.

Su propósito es responder preguntas rutinarias y rastrear el flujo de transacciones dentro de la empresa.

Un ejemplo sería un **sistema de nómina** que procesa los pagos de los empleados y genera información para contabilidad y gestionar los recursos humanos de una empresa.

Son críticos para la continuidad del negocio, ya que si fallan, afecta gravemente la empresa.

**UPS** y su sistema de rastreo de paquetes

Sistemas de información gerencial (MIS)

Se utilizan a nivel gerencial medio para supervisar y controlar la empresa.

Transforman datos recopilados por los TPS en informes de desempeño.

Se generan informes periódicos que permiten evaluar el cumplimiento de objetivos

Ventas anuales comparadas con lo planeado

Son poco flexibles y tienen escasa capacidad analítica.

Usan rutinas simples, como resúmenes y comparaciones, a diferencia de los sofisticados modelos matemáticos o estadísticos.

Sistemas de soporte a decisiones (DSS)

Se enfocan en problemas complejos y cambiantes que requieren análisis más profundos.

Pueden integrar datos internos (de los TPS y MIS) y datos externos (precios del mercado, información de la competencia).

Son usados por analistas y gerentes avanzados para simulaciones y análisis de datos.

Un ejemplo sería un DSS en una empresa naviera puede calcular rutas óptimas, costos de envío y carga ideal para maximizar ganancias.

Sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS)

Se dirigen a la alta dirección y facilitan la toma de decisiones no rutinarias, debido a que no hay un procedimiento acordado de antemano para llegar a una solución.

Filtran y comprimen datos críticos en tableros de control digitales.

Un portal, el cual utiliza una interfaz Web para presentar contenido de negocios personalizado e integrado.

Pueden incorporar información externa

Tendencias de mercado, cambios en regulaciones...

Un ejemplo sería el CEO de Leiner Health Products.

Usa un ESS para visualizar en tiempo real indicadores clave como flujo de caja o el inventario.