

Tipos de Sistemas de Información



CRM (Customer Relationship Management)

Es un sistema para gestionar la relación con los clientes y es de tipo estratégico y operativo. Sirve para registrar clientes, controlar ventas, hacer seguimiento y mejorar la atención al cliente.

ERP (Enterprise Resource Planning)

Sistema que integra todas las áreas de la empresa y es de tipo integrado de gestión. Sirve para manejar contabilidad, inventarios, recursos humanos y producción.



TPS (Transaction Processing System)

Sistema que procesa transacciones diarias y es de tipo operativo. Sirve para registrar ventas, pagos, facturas y reservas.

MIS (Management Information System)

Sistema que genera informes para gerentes y es de tipo táctico. Sirve para reportes, estadísticas y control del negocio.



DSS (Decision Support System)

Sistema que apoya la toma de decisiones y es de tipo analítico.

Sirve para analizar escenarios y comparar opciones.

**EIS (Executive Information System)**

Sistema orientado a altos ejecutivos y es de tipo estratégico.

Sirve para visualizar información clave mediante gráficos y dashboards.

**OAS (Office Automation System)**

Sistema que automatiza tareas de oficina y es de tipo de apoyo administrativo.

Sirve para documentos, correos, calendarios y presentaciones.

**KWS (Knowledge Work System)**

Sistema para crear y gestionar conocimiento especializado y es de tipo especializado.

Sirve para diseño, investigación y desarrollo.

Bibliografía

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de información gerencial*. Pearson Educación.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Sistemas de información gerencial*. McGraw-Hill.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2018). *Principios de sistemas de información*. Cengage Learning.
- Turban, E., Volonino, L., Wood, G., & Sipior, J. (2015). *Information technology for management*. Wiley.