**Cuestionario 1**

1. ¿Qué son los procesos de negocios?

R= los procesos de negocio son todas aquellas tareas, actividades o comportamientos interrelacionados lógicamente para poder llevar a cabo el trabajo del negocio en forma correcta.

Ejemplos de ellos pueden ser contratar nuevo personal, remodelar un área de la empresa, crear un producto nuevo, cumplir con los pedidos o solicitudes, etc.

¿Cómo se relacionan con los sistemas de información?

R= los procesos de negocios están ampliamente relacionados con la sistemas de información, primero que nada porque prácticamente todo lo que hacemos hoy en dia es a través de dichos SI y también por que muchos de estos procesos de negocios han sido adaptados a la era digital, por ejemplo, la generación de pedidos, el desarrollo de los productos, entre otras cosas ya se realizan mediante un software general o un software especifico como por ejemplo una pagina web, formularios, correo, entre otros.

1. ¿Cómo dan servicio los sistemas de información a los distintos niveles gerenciales en una empresa?

R= El servicio es proporcionado varios tipos de sistema que proveen de distintas funciones para el correcto desempeño de cada uno de los niveles de la empresa, entre los más importantes destacan:

\***Sistema de Procesamiento de Transacciones (TPS):** es aquel sistema que se encarga de recolectar, almacenar, modificar y recuperar toda la información producida por las transacciones de una empresa u organización. Dentro de sus características principales tenemos que deben ser: de respuesta rápida, tener fiabilidad, ser inflexibles y de procesamiento controlado.

Estos sistemas son esenciales ya que se encargan de monitorear los programas transaccionales para de esta manera apoyar en las actividades de la organización, por ejemplo, si una transacción no se realiza correctamente, el TPS debe ser capaz de revertir los cambios para dejar la información como estaba, básicamente lo que se conoce como Rollback.

\* **Sistema de Información Gerencial (MIS):** son un conjunto de sistemas que interactúan entre si para proporcionar información tanto operativa como administrativa y de esta manera brindar el apoyo necesario en las necesidades de la empresa u organización. Básicamente, gracias a ellos podemos tomar decisiones gerenciales con mayor probabilidad de éxito.

Sus características principales son:

- Genera reportes (desde anuales hasta mensuales).

- Crea consultas impresas o en pantalla.

- Utiliza datos internos de todas las operaciones de la empresa, almacenados en las bases de datos de los TPS.

La diferencia principal entre el MIS y el TPS es que el primero usa al TPS y otros sistemas para realizar sus funciones ya que como se dijo antes consulta y maneja información de diversos sistemas, en cambio el TPS solo se encarga de las transacciones realizadas y no de todas las operaciones de la empresa como es el caso del MIS.

Ahora bien, la diferencia entre MIS y DSS radica en que el DSS funciona específicamente para ayudar en la toma de decisiones en la empresa u organización, mientras que el MIS proporciona el apoyo para llevar cabo las actividades de la organización de manera mas efectiva.

\* **Sistema de Apoyo en la Toma de Decisiones (DSS):** estos sistemas son ampliamente usados en el área del Bussiness Intelligence y consisten sistema que en base de información de la organización y modelos matemáticos proporcionar un panorama más claro sobre situaciones empresariales y ayudan a los usuarios a tomar decisiones más acertadas y contundentes.

Entre sus características más importantes se encuentran:

- Crea informes dinámicos y flexibles

- No se requiere gran conocimiento técnico

- El tiempo de respuesta es breve

- Tiene gran integración con los demás sistema y áreas de la empresa

- Información de acuerdo al perfil del usuario

- Acceso a información histórica

\* **Sistema de Apoyo Ejecutivo (ESS):** los sistemas de apoyo a ejecutivos son aquellos basados en los DSS que proporcionan información tanto interna, ósea de la compañía u organización como externa del entorno de la compañía para así tener un panorama mas amplio sobre lo que esta pasando al momento y en caso de haber algo que no este cumpliendo con las expectativas dentro de los negocios, tomar acciones en breve para solucionarlo, básicamente monitorear los factores críticos para el éxito.

Entre sus características más representativas están:

- Acceso rápido y efectivo a la información compartida

- Fácil visualización de la información a través de gráficas y otras interfaces visuales

- Reportes y resúmenes sobre el comportamiento de la organización o un área en especifico

Básicamente la principal diferencia entre el ESS y el DSS, es que el primero esta enfocado en información aun mas relevante y delicada para ser usada por un ejecutivo de alto rango, como un CEO o un director, en cambio el DSS también tiene información importante, pero es un poco menos especifica que la del ESS y está orientado para persona de mediano a bajo rango.

3. ¿Cómo es que los sistemas que enlazan a la empresa mejoran el desempeño organizacional?

R = los sistemas usados en las empresas mejoran el desempeño organizacional por que dichos sistemas proveen un enlace permanente y constante entre áreas lo cual permite ahorrar tiempo y costos en la operaciones y actividades necesarias para llevar a cabo los procesos de negocios requeridos por la empresa u organización.

\* **Administración de la Cadena de Suministro (SCM):** se refiere a la integración de los procesos de negocios desde un usuario final hasta los proveedores de productos, servicios e información para darle valor a los clientes en toda la cadena de suministro.

Entre sus beneficios o características destacan:

- Cubrir el flujo de bienes desde el proveedor a través del fabricante y el distribuidor, hasta el usuario final.

- Integra los procesos clave de negocio desde el usuario final, por medio de proveedores que proporcionan servicios o productos que añaden valor al cliente, lográndose así la optimización de procesos.

- Provee de un mejor panorama y control de todos los procesos de suministro asegurándose de la calidad y rentabilidad de estos.

\* **Gestión de las Relaciones con los Clientes (CRM):** es aquel sistema que se encarga de administrar de forma eficiente las relaciones con los clientes normalmente a través de 3 áreas principales: la gestión comercial, el marketing y el servicio al cliente. Todas las actividades de estos sistemas están orientadas a un único objetivo, mejorar las relaciones con los clientes actuales de la organización y los clientes potenciales.

Entre sus principales beneficios están:

- Aumento en el índice de fidelidad del cliente

- Ahorro de tiempo gracias a la automatización de procesos

- Optimización de la colaboración entre servicios

- Capacidad de respuesta ante las necesidades del cliente

- Aumento en los beneficios de la empresa

\* **Sistema de Conocimiento del Trabajo (KWS):** es aquel sistema que apoya a los trabajadores del conocimiento(profesionistas) a la creación e integración de nuevo conocimiento en los procesos de una empresa u organización de una manera eficiente y controlada, enfocándose siempre en que la experiencia técnica y el nuevo conocimiento vayan de la mano.

Entre sus beneficios están:

- Conocimiento siempre actualizado

- Integración conocimiento – técnica de manera fácil y adecuada

- Procesos mas eficientes al tener el conocimiento mas actual de una área o proceso

La intranet y extranet ayudan a las empresas con la informacion y los procesos de negocios por que pare empezar proveen una capa extra de seguridad, debido a que como se sabe la intranet es solo para trabajadores internos de la empresa entonces solo ellos tienen acceso a la informacion ahí contenida. Por otro lado, tenemos la extranet, la cual seria la contraparte de la intranet pues esta seria exclusivamente para gente externa como lo son los clientes. Además de lo anterior, la información y los procesos para determinado grupo se gestionan mas eficientemente al tener esa división intranet – extranet lo cual hace mas fácil dicha integración entre información y procesos de negocios.

Capítulo 2 Comercio electrónico global y colaboración 73 Colaboración y trabajo en equipo: descripción de las decisiones y sistemas gerenciales Con un equipo de tres o cuatro estudiantes más, encuentre una descripción de un gerente en una corporación en BusinessWeek, Fortune, The Wall Street Journal u otra publicación de negocios, o realice su investigación en Web.

Recopile información sobre lo que hace la compañía del gerente y el papel que desempeña en ella.

**Luis Peixe – Country Manager de HMD Global**

**HMD Global** es una compañía dedicada a la fabricación de dispositivos electrónicos, principalmente smartphones, la cual tiene su sede en Finlandia y fue creada por antiguos directivos de Nokia. De hecho, HMD Global comercializa ahora los teléfonos con la marca Nokia la cual es conocida por sus innovaciones y gran calidad en sus teléfonos móviles desde la década pasada.

Básicamente, Luis Peixe se dedica a darle atención a todos los negocios en que HMD Global este involucrado en España y Portugal, desde la presentación de nuevos equipos en la región hasta actividades mas administrativas.

El nivel organizacional donde se desempeña Luis sería el nivel intermedio o táctico ya que se encarga de tomar decisiones gerenciales y a su vez elegir el plan más adecuado para las actividades planeadas por HMD Global para la región de España y Portugal.

Las decisiones que debe tomar en su puesto son:

- Tacticas mas efectivas para obtener mas usuarios en el mercado

- Las preferencias del público en esa región de Europa en cuantos a smartphones se refiere

-

Haga una lista de los tipos de decisiones que tiene que tomar este gerente y el tipo de información que necesitaría para tomarlas. Sugiera la forma en que los sistemas de información podrían proveer estos datos. De ser posible, use Google Sites para publicar enlaces a páginas Web, anuncios de comunicación en equipo y asignaciones de trabajo.

1. . ¿Por qué son tan importantes los sistemas para la colaboración y el trabajo en equipo, y qué tecnologías utilizan?

• Defina colaboración y trabajo en equipo; explique por qué se han vuelto tan importantes en los negocios en la actualidad.

• Mencione y describa los beneficios de negocios de la colaboración.

• Describa una cultura organizacional de apoyo y los procesos de negocios para la colaboración.

• Mencione y describa los diversos tipos de colaboración y sistemas de comunicación.

1. ¿Cuál es el papel de la función de los sistemas de información en una empresa?

• Describa la forma en que las funciones de los sistemas de información apoyan a una empresa.

• Compare los papeles que desempeñan los programadores, analistas de sistemas, gerentes de sistemas de información, director de información (CIO), director de seguridad (CSO) y director del conocimiento (CKO).

**Tarea Grupal 1**

1. Realizar un diagrama de proceso utilizado en tu organización en donde se utilicen los sistemas de información para la toma de decisiones. Plan estratégico de ventas, etc.
2. Presentar documentación sustentable

Si no conoces un proceso en tu organización por favor desarrollar uno para mejorar la toma de decisiones con fundamentos del sistema de información

**Cuestionario No. 2**

1.- ¿Cómo transforman los sistemas de información a los negocios y cuál es su relación con la globalización?

2.- ¿Por qué los sistemas de información son tan esenciales para operar y administrar un negocio en la actualidad?

3.- ¿Qué es exactamente un sistema de información? ¿Cómo funciona? ¿Cuáles son sus componentes de administración, organización y tecnología?

4.- ¿Qué son los activos complementarios? ¿Por qué son esenciales para asegurar que los sistemas de información proporcionen un valor genuino para una organización?

5.- ¿Qué disciplinas académicas se utilizan para estudiar los sistemas de información? ¿Cómo contribuye cada una a una comprensión de los sistemas de información? ¿Qué es una perspectiva socio técnica de sistemas?