

# Sistemas y Organizaciones

## Unidad 3.1: Introducción a los sistemas de información

Cintia Aguado

Universidad de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur  
Hipólito Yrigoyen 879, Ushuaia

marzo de 2022

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

## 1 Introducción

## 2 Sistemas de Información Gerencial

## 3 SIG desde la perspectiva funcional

## 4 SIG desde la perspectiva de los usuarios

## 5 Aplicaciones Empresariales

## 6 Influencia de los Sistemas de Información

## 7 Bibliografía

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

## 1 Introducción

## 2 Sistemas de Información Gerencial

## 3 SIG desde la perspectiva funcional

## 4 SIG desde la perspectiva de los usuarios

## 5 Aplicaciones Empresariales

## 6 Influencia de los Sistemas de Información

## 7 Bibliografía

# ¿Qué es un Sistema de Información?

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

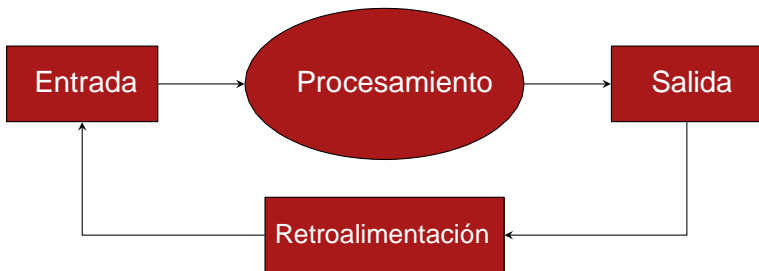
SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Es un conjunto de elementos o componentes relacionados capaces de recolectar, almacenar, procesar y distribuir datos e información en tiempo y forma para la toma de decisiones dentro de una organización.



# Piramide de la información

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

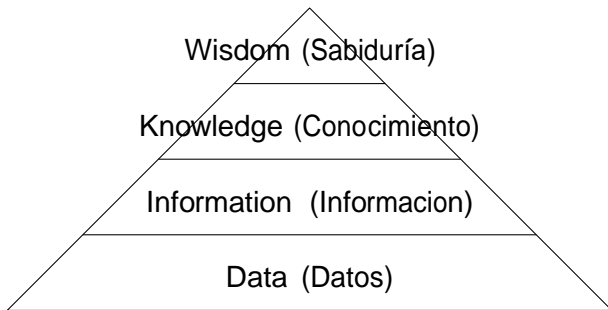
SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía



## Definiciones:

- **Dato:** Es la representación formal de un hecho o concepto, apta para su comunicación entre seres humanos o entre dispositivos automáticos.
- Ejemplo: 2019 y 10,9 % son datos. Sin nada más que los definan, estos dos elementos de datos no tienen mucho sentido.
- **Información:** Conjunto de datos organizados, de forma tal que poseen significado y un valor adicional.
- Ejemplo: La desocupacion en la Argentina alcanzará el 10,9 % durante el año 2019.

# Piramide de la información

## Definiciones:

- **Conocimiento:** Comprension de un conjunto de información y de la forma en que ésta puede convertirse en algo útil, para realizar una tarea específica o tomar una decisión.
- Ejemplo: Siempre que en Argentina se superó el 10 % de desocupacion, al siguiente año deriv en una crisis que afectó en gran medida al sector inmobiliario.
- **Sabiduría:** Es el juicio optimo, lo que refleja un profundo conocimiento de las personas, cosas, eventos o situaciones.
- Ejemplo: Siempre que existen crisis en el sector inmobiliario, es un buen momento para comprar propiedades.

# Ejemplo, Piramide de Información

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía



**Figura:** Ejemplo ¿Están de acuerdo?



SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

## Podemos encontrar:

- Sistemas de informacion manuales.
- Sistemas de informacion basado en tecnologías de la informacion y la comunicacion (TICs).
- Una combinación de ambos tipos.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

## ¿En qué consisten las TICs?

- Consiste en todo el hardware y software que una organización requiere para alcanzar sus objetivos.
- Esto incluye no solo computadoras, impresoras, asistentes digitales personales, sino también software, como los sistemas operativos Windows o Linux, la suite de oficina Office y los varios miles de programas de cómputo que se pueden encontrar en cualquier empresa grande típica.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

¿Por qué es tan importante la información?

Brinda la oportunidad de decidir mejor para:

- Lograr metas y objetivos.
- Alcanzar eficacia y/o eficiencia.
- Bajar costos.
- Incrementar beneficios.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

## Algunas características a tener en cuenta:

- **Confiable:** forma de recolección de datos, fuentes. Exacta: libre de errores.
- **Verificable:** debe permitir la verificación de su exactitud.
- **Segura:** acceso solo a quien está autorizado.
- **Accesible:** autorizados con acceso fácil.
- **Simple:** significado concreto.
- **Completa:** con todos los hechos relevantes.
- **Oportuna:** en el momento que se solicita.
- **Económica.**
- **Flexible:** múltiples propósitos.
- **Relevante.**

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

Las empresas invierten fuerte en sistemas de informacion para conseguir los seis objetivos estratégicos de negocios:

- 1 Excelencia operativa.
- 2 Nuevos productos, servicios y modelos de negocios.
- 3 Buenas relaciones con clientes y proveedores.
- 4 Toma de decisiones mejorada.
- 5 Ventaja competitiva.
- 6 Supervivencia.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Las **empresas** buscan continuamente mejorar la eficiencia en sus operaciones para tener una rentabilidad más alta.
- Los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones son algunas de las herramientas disponibles más importantes para conseguir niveles de eficiencia y productividad más altos en las operaciones empresariales, especialmente cuando se conjuntan con cambios en las prácticas de negocios y el comportamiento administrativo.

# Nuevos productos, servicios y modelos de negocios

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones son las principales herramientas que permiten a las empresas crear nuevos productos y servicios, así como modelos de negocios totalmente nuevos.
- Un modelo de negocios describe la manera en que una empresa produce, distribuye y vende un producto o servicio para crear riqueza.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Cuando una empresa realmente conoce a sus clientes y los atiende bien, de la manera que a ellos les gusta, por lo general, los clientes responden regresando y comprando más.
- Esto incrementa los ingresos y las utilidades.
- Lo mismo ocurre con los proveedores, cuanto más ocupa una empresa a sus proveedores, éstos pueden ofrecer mejor los insumos vitales con lo que se reducen los costos.



SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Muchos gerentes operan en un banco de niebla en relacion con la informacion, ya que nunca tienen la informacion correcta en el momento adecuado para tomar una decision informada.
- En los últimos 20 años los sistemas y las tecnologías de informacion han hecho posible que los gerentes utilicen datos del mercado en tiempo real al momento de tomar decisiones.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Cuando las empresas logran uno o más de estos objetivos, es muy probable que hayan conseguido una ventaja competitiva.
- Hacer las cosas mejor que sus competidores, cobrar menos por productos y responder a clientes y proveedores en tiempo real, constituyen situaciones que se conjugan para que consiga ventas y utilidades más altas que sus competidores no podrán igualar.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Las empresas también invierten en sistemas y tecnologías de la información y la comunicación porque son elementos necesarios para la realización de negocios.
- En ocasiones, cambios en la industria requieren estos elementos necesarios.
- Hay muchas normativas que dictan la obligación jurídica para las empresas y sus empleados de conservar los registros digitales.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

Se pueden destacar tres etapas bien diferenciadas en los SIs basados en TICs:

- 1 Procesamiento en lotes.
- 2 Procesamiento en línea y en tiempo real.
- 3 Interconexion y enfoque hacia los negocios.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

1 Introducción

2 Sistemas de Información Gerencial

3 SIG desde la perspectiva funcional

4 SIG desde la perspectiva de los usuarios

5 Aplicaciones Empresariales

6 Influencia de los Sistemas de Información

7 Bibliografía

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

## ¿Por qué hablar de sistemas de información gerencial?

- Para comprender totalmente los sistemas de información, se debe entender las dimensiones más amplias relativas a organización, administración y tecnología de información de los sistemas y su potencial para dar soluciones a retos y problemas del entorno de negocios.
- El campo de los sistemas de información gerencial se encarga de proporcionar este conocimiento más amplio de los sistemas de información.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

## Tipos de Sistemas de Informacion Gerencial:

- Desde una perspectiva funcional
- Desde la perspectiva de usuarios

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

**SIG Funcional**

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

**1** Introducción

**2** Sistemas de Información Gerencial

**3** SIG desde la perspectiva funcional

**4** SIG desde la perspectiva de los usuarios

**5** Aplicaciones Empresariales

**6** Influencia de los Sistemas de Información

**7** Bibliografía



SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

Desde una perspectiva historica, los sistemas funcionales fueron los primeros tipos de sistemas que desarrollaron las empresas. Estos sistemas se establecieron en departamentos específicos como:

- Ventas y marketing
- Manufactura y producción
- Finanzas y contabilidad
- Recursos humanos

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Ayudan a que los directores vigilen las tendencias que afectan a los productos nuevos y a las oportunidades de ventas, apoyen la planeación de nuevos productos y servicios y vigilen el desempeño de sus competidores.
- Apoyan a la gerencia intermedia en la investigación de mercados y el análisis de las campañas publicitarias y promocionales, decisiones de fijación de precios y el desempeño de las ventas.
- Auxilian a los gerentes y empleados operativos en la localización y contacto de clientes potenciales, el seguimiento de las ventas, el procesamiento de pedidos y apoyo en el servicio a clientes.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

**SIG Funcional**

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- La Gerencia intermedia los utiliza para analizar y vigilar los costos y recursos de manufactura y producción.
- La Gerencia de operaciones este tipo de sistemas que tienen que ver con el estatus de las tareas de producción.
- La mayoría de los sistemas de manufactura y producción utilizan algún tipo de sistema de inventario.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- La Alta dirección los utiliza para establecer objetivos de inversión a largo plazo para la empresa y para proporcionar pronósticos a largo plazo del desempeño financiero de ésta.
- La Gerencia intermedia los utiliza para vigilar y controlar los recursos financieros de la empresa.
- La Gerencia de operaciones los utilizan para dar seguimiento al flujo de fondos de la empresa a través de transacciones como pago de sueldos, pagos a proveedores, informes de valores e ingresos.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Ayudan a la Alta dirección a identificar los requerimientos de recursos humanos para cumplir los planes de negocios a largo plazo de la empresa.
- La Gerencia intermedia los utiliza para supervisar y analizar el reclutamiento, colocación y remuneración de los empleados.
- La Gerencia de operaciones los emplea para dar seguimiento al reclutamiento y colocación de los empleados de la empresa.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

1 Introducción

2 Sistemas de Información Gerencial

3 SIG desde la perspectiva funcional

4 SIG desde la perspectiva de los usuarios

5 Aplicaciones Empresariales

6 Influencia de los Sistemas de Información

7 Bibliografía

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

Cada uno de los niveles la organización tiene diferentes necesidades de información según sus distintas responsabilidades, y se pueden considerar como componentes principales de información.

- Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS - Transactional processing system)
- Sistemas de información gerencial (MIS - Management information system)
- Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS - Decision support system)
- Sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS - Executive support system):

# Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Consiste en un sistema computarizado que ejecuta y registra las transacciones ordinarias cotidianas que se requieren para la conducción de la empresa.
- El propósito principal de los sistemas en este nivel es responder las preguntas rutinarias y dar seguimiento al flujo de transacciones en la organización.



# Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

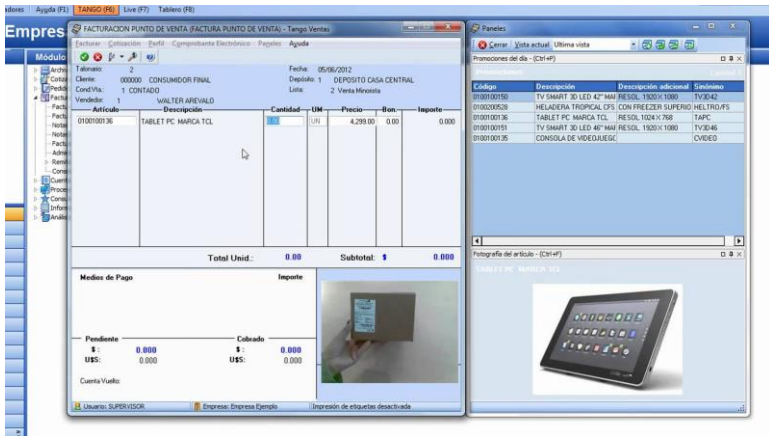


Figura: Imágen de ejemplo de un TPS

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Proporcionan a la Gerencia intermedia informes sobre el desempeño actual de la organización.
- Esta información se utiliza para supervisar y controlar la empresa y pronosticar su desempeño futuro.
- Resumen e informan sobre las operaciones básicas de la empresa utilizando los datos aportados por los sistemas de procesamiento de transacciones.
- Los datos de las transacciones básicas de los TPS se comprimen y por lo general se presentan en informes que se producen con regularidad.

# Sistemas de informacion gerencial (MIS)

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

MP Computadores Ltda.

PBX: 2784433

NT: 810 762 376-4

ENTRADAS Y SALIDAS PERIODO

Incluye todos los bodegas/almacenes

Incluye todos los productos

Wor desde 1901/2008 hasta 31/12/2008

Bodega/Almacén : 1 - Bodega/inventario mercancías

Código	Unidad	Saldo anterior	Entradas	Salidas	Saldo actual
Nombre		Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Descripción		Costo Und.	Costo Und.	Costo Und.	Costo Und.
01100	Und	5 Und	10 Und	-3 Und	12 Und
Monitor de 15"		\$ 250 000,00	\$ 260 000,00	\$ 250 476,19	\$ 258 214,29
Colores negro, azul, gris		\$ 1 250 000,00	\$ 2 600 000,00	(\$ 751 428,57)	\$ 3 098 571,43
01120	Und	8 Und	12 Und	-14 Und	6 Und
Monitor de 17"		\$ 310 000,00	\$ 312 500,00	\$ 311 167,95	\$ 312 274,78
Pantalla plana		\$ 2 480 000,00	\$ 3 750 000,00	(\$ 4 358 351,30)	\$ 1 873 648,70
02100	Und	12 Und	12 Und	-10 Und	14 Und
CPU 2,6 GHz		\$ 240 000,00	\$ 250 000,00	\$ 245 000,00	\$ 245 000,00
Incluye caja y ventilador		\$ 2 880 000,00	\$ 3 000 000,00	(\$ 2 450 000,00)	\$ 3 430 000,00
02110	Und	8 Und		-3 Und	5 Und
CPU 3 GHz		\$ 310 000,00		\$ 310 000,00	\$ 310 000,00
Incluye caja y ventilador		\$ 2 480 000,00		(\$ 930 000,00)	\$ 1 550 000,00
02120	Und	10 Und		-2 Und	8 Und
CPU 3,2 GHz		\$ 360 000,00		\$ 360 000,00	\$ 360 000,00
Incluye caja y ventilador		\$ 3 600 000,00		(\$ 720 000,00)	\$ 2 880 000,00
02200	Und	20 Und		-3 Und	17 Und
Motherboard con audio, video, red		\$ 205 000,00		\$ 205 000,00	\$ 205 000,00
Soporta CPU hasta 5.20GHz		\$ 4 100 000,00		(\$ 615 000,00)	\$ 3 485 000,00
03100	Und	8 Und	12 Und		17 Und
Teclado generico		\$ 25 000,00	\$ 15 000,00	\$ 19 000,00	\$ 19 000,00
Teclado internacional		\$ 200 000,00	\$ 180 000,00	(\$ 57 000,00)	\$ 323 000,00
03110	Und	3 Und	5 Und	-5 Und	3 Und
Teclado internacional		\$ 30 000,00	\$ 50 000,00	(\$ 50 000,00)	\$ 30 000,00

Figura: Imágen de ejemplo de un MIS

# Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS)

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Ayudan a la Gerencia intermedia a tomar decisiones poco habituales.
- Utilizan informacion interna de los TPS y de los MIS, con frecuencia ocupan informacion de fuentes externas, como precios accionarios actuales o precios de productos de los competidores.
- Estos sistemas utilizan varios modelos para el análisis de datos, o bien condensan grandes cantidades de datos de tal forma que su análisis sea sencillo para los encargados de tomar las decisiones.

# Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS)

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

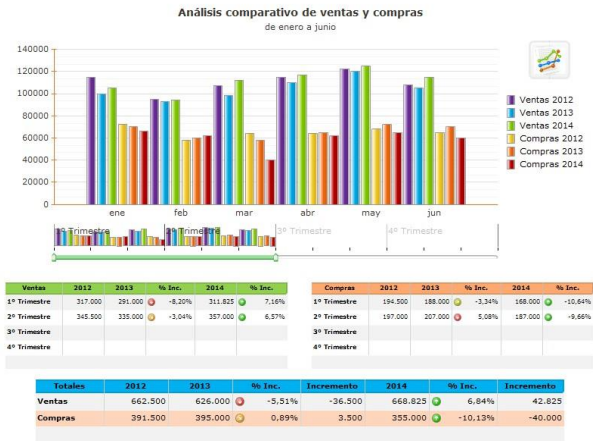


Figura: Imágen de ejemplo de un DSS

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

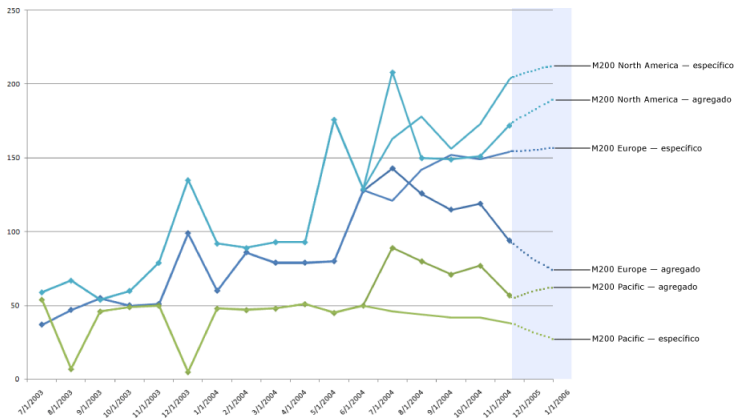
Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Auxilian en las decisiones no rutinarias que requieren juicio, evaluación y comprensión porque no hay un procedimiento convenido para llegar a una solución.
- Proporcionan un entorno generalizado de cómputo y comunicaciones que se puede aplicar a un cambiante conjunto de problemas.
- Están diseñados para incorporar datos sobre eventos externos, como nuevas leyes impositivas o competidores, pero incluso extraen información resumida de los MIS y DSS internos.

# Sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS)



**Figura:** Imágen de ejemplo de un ESS

# Interrelación de los distintos tipos de sistemas

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

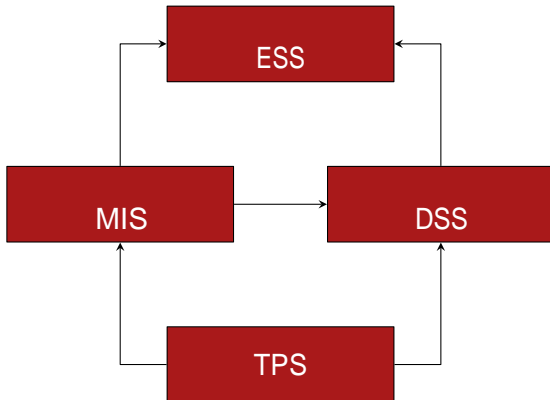
SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía





# Comparativa de los distintos tipos de sistemas

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

Sistema de Información	Entrada	Procesamiento	Salida	Usuarios	Caso
Sistema de apoyo a ejecutivos (ESS, EIS)	Datos agregados externos e internos, estadísticas, indicadores	Simulación, animación gráfica, interacción	Proyecciones, pronósticos, respuestas a consultas, resúmenes ejecutivos	Directorio, alta gerencia, comités ejecutivos y directivos	Sistema de proyección financiera de largo plazo
Sistema de apoyo a las decisiones (DSS)	Datos de bajo volumen optimizado para análisis, modelos analíticos, modelos de decisión, herramientas de análisis	Simulación, toma de decisiones, análisis	Reportes especiales, análisis de decisión, respuestas a consultas	Gerencia funcional, gerencia media, tomadores de decisión	Sistema de apoyo a decisiones de inversión y de financiamiento
Sistema de información gerencial (MIS)	Datos transaccionales resumidos, datos de alto volumen, modelos simples	Reportes, modelamiento simple, análisis de bajo nivel, análisis "qué pasa si", análisis de sensibilidad	Reportes dinámicos y estáticos. Reportes de resumen y reportes de excepción	Gerencia funcional, gerencia media, mandos medios, supervisión	Sistema de análisis financiero y presupuestario
Sistema de procesamiento de transacciones (TPS)	Eventos operativos, transacciones	Ordenamiento, validación, fusión, actualización	Reportes detallados, listas, resúmenes operativos, reconciliaciones	Personal operativo, supervisores	Módulo de contabilidad general de un sistema ERP

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

**1** Introducción

**2** Sistemas de Información Gerencial

**3** SIG desde la perspectiva funcional

**4** SIG desde la perspectiva de los usuarios

**5** Aplicaciones Empresariales

**6** Influencia de los Sistemas de Información

**7** Bibliografía

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Para una empresa es un gran reto lograr que todos los diferentes tipos de sistemas funcionen en conjunto.
- Hay varias soluciones para este problema.
- Una es implementar aplicaciones empresariales, que son sistemas que abarcan todas las áreas funcionales, con la tarea de ejecutar procesos de negocios a lo largo de toda la empresa, e incluyen todos los niveles de administración.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

Existen cuatro aplicaciones empresariales principales:

- Sistemas de administración de las relaciones con el cliente (CRM - Customer relationship management)
- Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP - Enterprise resource planning)
- Sistemas de administración de la cadena de suministro (SCM - Supply chain management)
- Sistemas de administración del conocimiento (KMS - Knowledge management system)

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Ayudan a las empresas a administrar sus relaciones con los clientes.
- Aportan información para coordinar todos los procesos de negocios relacionados con los clientes en las áreas de ventas, marketing y servicio al cliente, para optimizar los ingresos, al igual que la satisfacción y la retención del cliente.
- Esta información sirve a las empresas para identificar, atraer y conservar a los clientes más rentables; proporcionar mejor servicio a los clientes existentes y, en consecuencia, incrementar las ventas.

# Sistemas de administración de las relaciones con el cliente (CRM)



**Figura:** Componentes de un CRM

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Recopilan datos de varios procesos de negocios clave de manufactura y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing y recursos humanos, y almacenándolos en una sola base de datos central.
- Esto hace posible que la información que antes estaba fragmentada en diferentes sistemas se pueda compartir en la empresa y por distintas partes del negocio para trabajar en conjunto de una manera más estrecha.





SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Ayudan a las empresas a manejar las relaciones con sus proveedores.
- Estos sistemas aportan información para ayudar a los proveedores, empresas de compras, distribuidores y empresas de logística a compartir información sobre pedidos, producción, niveles de inventario y entrega de productos y servicios de manera que puedan obtener, producir y entregar bienes y servicios en forma eficiente.
- El objetivo primordial es conseguir la cantidad correcta de sus productos desde su origen al punto de consumo en la menor cantidad de tiempo y al costo más bajo.

# Sistemas de administración de la cadena de suministro (SCM)

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía



Figura: Componentes de un SCM



SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Permiten a las organizaciones manejar de mejor manera sus procesos para captar y aplicar el conocimiento y la experiencia.
- Apoyan los procesos para adquirir, almacenar, distribuir y aplicar el conocimiento, al igual que los procesos para generar nuevo conocimiento e integrarlo a la organización.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía



Figura: Componentes de un KMS

# Arquitectura de Inteligencia de Negocios

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

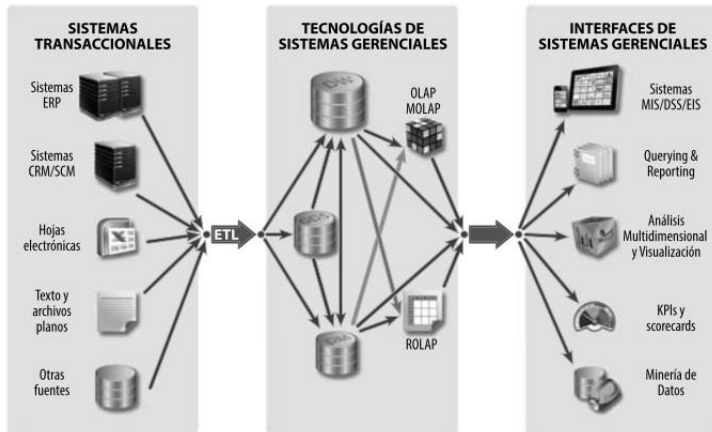
SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía



**Figura:** Ejemplo de Arquitectura de Inteligencia de Negocios

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

1 Introducción

2 Sistemas de Informacion Gerencial

3 SIG desde la perspectiva funcional

4 SIG desde la perspectiva de los usuarios

5 Aplicaciones Empresariales

6 Influencia de los Sistemas de Información

7 Bibliografía

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- Impactos económicos: de capital, de información, de participación de mercado, tamaño de la empresa, costos administrativos internos.
- Impactos organizacionales y conductuales: aplanamiento de la organización, lo que provoca modificación de conductas (Organizaciones postindustriales), resistencia organizacional al cambio.
- Internet: adaptación y nuevas posibilidades.



# Influencia de los SI en las Organizaciones

## Factores a tener en cuenta para un plan de SI:

- Entorno de la organización.
- Estructura de la organización (jerarquía, especialización, etc).
- Cultura y políticas.
- Tipo y estilo de liderazgo.
- Grupos de interés.
- Actitud de los usuarios.
- Tipo de tareas.
- Decisiones.
- Procesos de negocio.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

## Reingeniería o rediseño de procesos:

- Rediseño radical de los procesos de negocios, de las estructuras organizacionales, de los sistemas de información y de los valores institucionales con el fin de mejorar los resultados de la organización.

## Mejora continua:

- Búsqueda constante de mejorar los procesos de negocio con el fin de agregar valor a los productos y servicios.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

Es un objetivo de la reingeniería y la mejora continua.



## ■ Factores a considerar:

- Utilidad percibida de la tecnología
- Facilidad de uso
- Calidad del sistema de informacion
- Grado de apoyo de la organizacion a su empleo

- Difusion de la tecnología: medida del nivel de diseminación de la tecnología en una organizacion.

- Infiltracion de la tecnología: nivel de penetracion de la tecnología en las diversas áreas de la organización y su dependencia de ella.

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía

- 1 Introducción
- 2 Sistemas de Información Gerencial
- 3 SIG desde la perspectiva funcional
- 4 SIG desde la perspectiva de los usuarios
- 5 Aplicaciones Empresariales
- 6 Influencia de los Sistemas de Información
- 7 Bibliografía**

SyO

Aguado

Introducción

SI Gerencial

SIG Funcional

SI Usuarios

Aplicaciones

Influencia

Bibliografía



Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon. Sistemas de Informacion Gerencial. Pearson, 2012.



María Florencia Pollo Cattaneo. Resolviendo Problemas en los Sistemas de Informacion - Enfoque para Informáticos. Ceit.



Juan Carlos Aranibar Sapiencia. Sistemas de Información Gerencial Para la Administracion del Desempeño Empresarial. Gráfica Holdings s.r.l., 2013.