



UNIVERSIDAD DE LA
LAGUNA

ANÁLISIS

SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

2024

Andrés Hernandez Ortega
Mariajose Zuloeta Brito
Adrián Lima García
Samuel Lorenzo Sánchez



1. Los sistemas de información se pueden clasificar entre formales/informales y entre rutinarios y no rutinarios. Por favor, indica analizando el caso de estudio, todos los sistemas de información que se generan y clasifica los sistemas según estos criterios en una tabla como la que se adjunta. Nota que la información rutinaria y formal es la que puede mejor automatizarse, pero cada día más interesa incorporar el conocimiento informal.

	Formal	Informal
No Rutinario	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión para la preparación de una nueva línea de productos. • Actualización de la base de datos del sistema de seguimiento de la competencia • “Escribe sus comentarios sobre la propuesta de campaña y se la envía al director de marketing” • “Convocatoria de su jefe para una reunión” • Memoria Ejecutiva para el consejo de Administración 	<ul style="list-style-type: none"> • Conversación con Pedro Álvarez en la cafetería • “Telefonea al jefe de compras” • Comer con un antiguo y leal cliente • “Envía un correo electrónico al responsable de compras y a los jefes de ventas” • Comentario de Gisela acerca de la insatisfacción que hay en el equipo de ventas del norte
Rutinario	<ul style="list-style-type: none"> • “Informes de control del personal de ventas” • “Autorizando dietas a los vendedores” • “Informe periódico de ventas en África” 	<ul style="list-style-type: none"> • Recados a la secretaria • “Todo el mundo en la empresa dispone de cuenta de correo electrónico y la mayoría lo utiliza cada día con más frecuencia para comunicarse y enviar información”

2. Con la información obtenida del caso descrito, dibuja un organigrama jerárquico de la empresa, estableciendo claramente los niveles de decisiones estratégicas, tácticas y operativas. ¿Cómo se clasifican las decisiones, la información y los sistemas por niveles de decisión? Describa en una tabla en el margen del organigrama aquella información y decisiones que se consideran asociada a cada uno de los niveles de toma de decisiones. Note que a medida que la información se hace no rutinaria e informal, está asociada a un nivel superior de decisión/dirección.



		- Planes de marketing para la nueva campaña de productos. - Problemas logísticos.	- Aprobación/Denegación de los productos de la nueva campaña - Autorización de dietas de vendedores
Operativo	Decisiones diarias y resolución de problemas inmediatos.	- Informe diario de ventas. - Problemas del equipo de ventas del norte.	- Soluciones a los problemas del equipo del norte

3. Divide los sistemas de información existentes entre sistemas manuales y sistemas automatizados (basados en informática). Pon varios ejemplos en los que se vea claro el modelo de procesos de entrada y salida. ¿Cuáles de los sistemas informatizados son personalizados (a medida) y cuáles no?

Sistemas Manuales	Sistemas Automatizados
Gestión de dietas de vendedores	Sistema de gestión de ventas CRM
Correspondencia y notas físicas (gestionadas por la secretaria)	ERP (Enterprise Resource Planning) para la gestión de recursos
Actualización de información sobre competidores (Sistema de Seguimiento de Competencia)	Correo Electrónico y Sistema de Comunicación
Envío de fax	Sistema de Facturación (aplicativo de gestión de facturas mencionado)
Copia en papel del informe de ventas en África	Sistema de Seguimiento de Competencia

A continuación se exponen más en detalle los sistemas previamente mostrados en la tabla:

SISTEMAS MANUALES

Gestión de dietas de vendedores:

- **Entrada:** Los vendedores entregan informes físicos o en hojas de cálculo con los gastos.
- **Proceso:** Juan los revisa manualmente, aprueba o corrige las dietas.

- **Salida:** Documentos aprobados y reembolsos procesados.

Correspondencia y notas físicas (gestionadas por la secretaria):

- **Entrada:** Cartas físicas y notas escritas entregadas en persona.
- **Proceso:** Gisela organiza, clasifica y distribuye manualmente la correspondencia a los responsables correspondientes.
- **Salida:** Notas y documentos físicos distribuidos.

Actualización de información sobre competidores (Sistema de Seguimiento de Competencia):

- **Entrada:** Juan obtiene información sobre la competencia de manera informal, como durante almuerzos.
- **Proceso:** Juan registra manualmente los datos en una base de datos (no automatizada).
- **Salida:** La información se organiza en informes, aunque es un proceso manual, ya que parece ser que él es el único que actualiza los datos.

Copia en papel del informe de ventas en África:

- **Entrada:** Folio impreso con el informe de ventas.
- **Proceso:** Revisión del informe físico y preparación de una memoria.
- **Salida:** Memoria en papel para ser enviada vía fax.

SISTEMAS AUTOMATIZADOS

Sistema de Gestión de Ventas (CRM):

- **Entrada:** Los vendedores y jefes de ventas introducen datos de ventas en el sistema (nuevos contratos, clientes, productos vendidos).
- **Proceso:** El sistema CRM procesa la información, organiza y genera reportes automáticos de ventas.
- **Salida:** Informes automáticos de ventas diarias, alertas sobre cumplimiento de objetivos de ventas, estadísticas sobre el rendimiento por zonas.
- **Personalización:** Generalmente no es un sistema a medida, es un paquete estándar que puede ser configurado.

ERP (Enterprise Resource Planning) para la gestión de recursos:

- **Entrada:** Datos de inventarios, compras, ventas y logística.
- **Proceso:** El ERP procesa estos datos y genera alertas o informes sobre disponibilidad de productos, retrasos logísticos o niveles de stock.
- **Salida:** Informes automatizados sobre la gestión de inventarios, órdenes de compra, y análisis de producción.
- **Personalización:** El ERP puede ser personalizado a medida para ajustar los módulos específicos que la empresa necesita, aunque muchas empresas utilizan versiones estándar con ciertas configuraciones.

Correo Electrónico y Sistema de Comunicación:

- **Entrada:** Mensajes enviados internamente y externamente por correo electrónico.
- **Proceso:** El sistema de correo organiza, distribuye y almacena los mensajes, permitiendo acceso y búsquedas automáticas.
- **Salida:** Mensajes electrónicos clasificados por prioridad, remitentes y temas.
- **Personalización:** Generalmente, es un sistema genérico (Microsoft Outlook, Gmail, etc.), no es a medida.

Sistema de Facturación (aplicativo de gestión de facturas mencionado):

- **Entrada:** Datos de facturas generadas por ventas y compras.
- **Proceso:** El sistema organiza las facturas, crea los documentos correspondientes, y genera reportes de facturación automáticos.
- **Salida:** Facturas generadas automáticamente, informes financieros sobre ingresos y salidas de efectivo.
- **Personalización:** Puede ser personalizado a medida, especialmente si hay procesos específicos de la empresa que no se pueden gestionar con sistemas genéricos.

Sistema de Seguimiento de Competencia (parte informatizada):

- **Entrada:** Información sobre la competencia introducida por Juan y otros miembros del equipo.
- **Proceso:** El sistema almacena y organiza estos datos para futuras consultas.
- **Salida:** Informes de seguimiento de la competencia, aunque parece que es un sistema subutilizado.
- **Personalización:** Podría ser un sistema personalizado a medida, ya que es específico para el seguimiento de competidores.

4. Una de las cuestiones importantes es estudiar en qué medida los sistemas de información aportan o proporcionan valor a la organización. Una forma de analizar este asunto es intentar clasificar los sistemas según el siguiente modelo de evolución, en el cual se describen como los sistemas de información de la organización evolucionan en el tiempo de internos a externos y los beneficios que se derivan de su aplicación en seis etapas continuas.

	Eficiencia	Eficacia	Integración del negocio
Enfoque Interno	- Correos electrónicos - Informes de ventas y control de personal - Informe de ventas	- Autorización de dietas	- Comunicaciones entre jefes de departamento - Sistema de

	en África		facturación
Enfoque Externo	<ul style="list-style-type: none">- Reuniones con clientes	<ul style="list-style-type: none">- Plataforma para ver los niveles de stock de la empresa- Acceso a web externa con información de empresas del sector	<ul style="list-style-type: none">- Sistema de gestión de la competencia