

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE SISTEMAS

EVALUACIÓN DE SISTEMAS

CASO DE ESTUDIO

Nombres de los estudiantes:

Anderson Iván Mera Lapo

En la obra de Vargas Sánchez, Empresas Cooperativas, Ventaja Competitiva y Tecnologías de la Información, se cita que “Las TI’s marcan un antes y un después en el funcionamiento de la empresa en general, y de la sociedad en particular. Éstas se quedarán atrás en competitividad si no hacen uso de aquellas soluciones automatizadas que, al facilitar un apropiado acceso a la información, permiten optimizar el nivel de servicio al cliente y el grado de reacción ante las demandas de éstos, como factores clave en la batalla competitiva”.

En base a la lectura de una parte de la obra, conteste lo siguiente:

- 1. En la empresa en general que ha documentado cómo el éxito de las estrategias competitivas que se ha apoyado en la adecuada aplicación de la automatización y de sistemas de información. Escriba qué se busca con la instalación de estas soluciones tecnológicas y orientadas a qué objetivos.**

Al instalar las TI’s buscan optimizar el nivel de servicio al cliente y el grado de reacción ante las demandas de estos como factores clave en la batalla competitiva.

Las TI’s se han instalado buscando una mayor eficiencia operativa, un mejor servicio al cliente, una mayor calidad de la toma de decisiones por parte de la dirección, buscando una estrategia orientada al liderazgo en costes o la diferenciación.

Los objetivos a los que se orientan son:

- Reducir los costes de las operaciones
- Elevar el nivel de servicio al cliente

- 2. Si se necesita reducir costes de las operaciones y elevar el nivel de servicio al cliente cuando se aplican las TICs, a través de qué se suele lograr para los dos casos?**

Para reducir costos de operaciones se debe reducir el tiempo empleado por el personal para las transferencias de datos, liberando el personal técnicamente entrenado para que realicen las tareas por las que fueron contratados y facilitando una mejor presupuestación y dirección estratégica como resultado óptimo de los datos corporativos.

Y para elevar el nivel de servicio al cliente a través de una mejor toma de decisiones por parte de la dirección, que provocará una mejor operación del sistema (empresa) y una

mayor satisfacción del cliente. La capacidad de la cooperativa para actuar sobre la información acerca de las necesidades y deseos de los clientes desencadenará el desarrollo pretendido de servicios distintivos.

- 3. Se podría decir que existen algunos problemas que suelen ocurrir en relación a las tecnologías de la información. En base a la lectura, escoja uno de ellos y comente por qué cree usted que podría ser el que más afecta a la organización?**

RESISTENCIA DE LOS EMPLEADOS: Podemos argumentar que la resistencia de los empleados es debido a que con el uso de las tecnologías acaban siendo unos expertos en dichos campos los cuales cuando debes estar dispuestos a diferentes cambios no los desean adaptar o talvez cambiar debido a que su eficiencia de producción se verá afectada debido a que debe existir un tiempo de estudio previo en diferentes áreas cuya diferencia era muy grande a las formas de trabajar de ellos, entonces vemos que los empleados son los cuales promueven la resistencia debido a que las nuevas tecnologías demandan una actualización de dichas mencionadas, es decir siempre se debe estar en suma actualización y especialización de todas las áreas a trabajar.