

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL RESISTENCIA



**Administración de Sistemas de
Información**
Tríptico I

Año: 2025

Profesores:

- Claudia Alejandra Soria Ojeda
- Raúl Alejandro Montiel
- Rosina Sonia Analía Ramírez

Integrantes:

- Aguirre, Amilcar Nicolás
- Droese, Juan Ignacio
- Rivero, Bruno Sebastian
- Rosin, Zaira Antonella
- Sáez, Juliana
- Suarez, Tomás Alfonso

TRÍPTICO - UNIDAD 1	3
Escenario.....	3
Consignas	4
Resolución.....	4
A)Alineamiento Estratégico	4
1 - Investigación previa	4
Organigrama base.....	5
2 - Organigrama de Logística Travel SRL	6
3 - El Alineamiento	7
3.1 Presentación y compromiso del equipo	7
3.2 Descripción de la situación actual	8
3.2.1 Identificación de las funciones y procesos por área:	8
3.2.2 Descripción del sistema de información existente:	12
3.2.3 Crítica de los sistemas existentes	12
3.3 Elaboración del Plan SI/TI	13
B) Clasificaciones.....	16
Según Modelo de Porter.....	16
Tipos de Beneficios	16
Tipos de Inversiones	16
Cartera de Aplicaciones	17

TRÍPTICO - UNIDAD 1

Escenario

El diseño de estrategias de Logística Travel S.R.L., empresa dedicada al transporte de pequeñas, medianas y grandes cargas, así como mudanzas y servicios de distribución a otras empresas, es producto de los años de experiencia de las personas que integran tanto la Alta Gerencia como la Gerencia Media, a esto se suma también el conocimiento del negocio, la intuición y su propensión al riesgo. El Gerente General, afirma: ***“La planificación estratégica del cambio es fundamental para sobrevivir en un entorno ultra competitivo”***, haciendo referencia a cómo se amplió el volumen de empresas que se dedican al mismo rubro en nuestra región.

La estrategia general de la empresa es **destacarse por brindar servicios de excelencia, con personal altamente profesionalizado, seriedad en las transacciones, para crecer a un ritmo continuo en clientes y cobertura**

Las estrategias de la organización son:

- **Desarrollar una cultura de gestión que se ajuste a las nuevas necesidades del mercado para poder competir y lograr la excelencia que se busca en la calidad de atención.**
- Generar alianzas estratégicas con los proveedores.
- Gestión integral del personal apoyando su desarrollo humano, técnico y profesional.
- Conformar equipos de trabajo auto liderados.
- Orientar las tareas al aprovechamiento de los recursos tecnológicos en forma eficiente y eficaz.
- Desarrollar un Sistema de Distribución de productos, que sea ágil y dinámico.
- Actualizar continuamente los servicios de transporte ofrecidos, manteniendo el eje vanguardista de la Empresa.

La empresa mantiene una casa central ubicada en la ciudad de Corrientes, con tres estaciones terminales ubicados en Sáenz Peña, Chaco; en Formosa, capital, y en Mercedes, Corrientes. Estas estaciones tienen por finalidad servir de garaje para los camiones, camionetas y utilitarios utilizados para los servicios en cada zona de cobertura y para mantenimiento y reparación de las unidades.

Como la empresa está creciendo, se ha vuelto imperiosa la necesidad de organizar aún más la información generada, que ayude a una toma de decisiones adecuadas al ritmo de expansión de la Organización. Desde una perspectiva de negocio, la inteligencia de negocios o Business Intelligence (BI), es ***“la capacidad de acceder a información relevante sobre algún aspecto del negocio de manera tal que fortalezca las capacidades de las empresas para identificar oportunidades, detectar riesgos, y competir más eficaz y eficientemente”***.

Este Sistema para BI permitirá analizar los datos para poder identificar tendencias y/o patrones significativos en el área de ventas, permitiendo la focalización en el estudio de los

hechos. Ahora que la Empresa ha decidido incursionar en un nuevo rubro de transporte de caudales, se torna indispensable un sistema que permita diagnosticar, analizar y proveer soluciones a situaciones que pueden ser riesgosas para la estabilidad organizacional, como así también para la detección de factores que proporcionen ventajas competitivas.

Consignas

1. Efectuar el alineamiento estratégico, a partir de la estrategia organizacional asignada. Deberá ampliarse el escenario indicado del siguiente modo:
 - A. Investigar en la W.W.W. organizaciones de tamaño similar.
 - B. Plantear el organigrama para Travel SRL, CITAR FUENTES.
 - C. Sobre ese organigrama proponer y describir los equipos organizacionales que conformarán los equipos de trabajo propuestos por Andreu et al.
2. Clasificar la aplicación resultante del alineamiento propuesto en el punto 1. según estas tres taxonomías vistas en la materia:
 - El modelo de Porter aplicado a los SI
 - Tipo de beneficio y tipo de inversión
 - Según la cartera de aplicacionesEn todos los casos, justificar la respuesta.
3. De acuerdo con el tipo de aplicación según la cartera de aplicaciones; **decidir la estrategia genérica** de TI a aplicar. Fundamentar la decisión.

Resolución

A)Alineamiento Estratégico

La estrategia organizacional que se nos asigna es la siguiente:

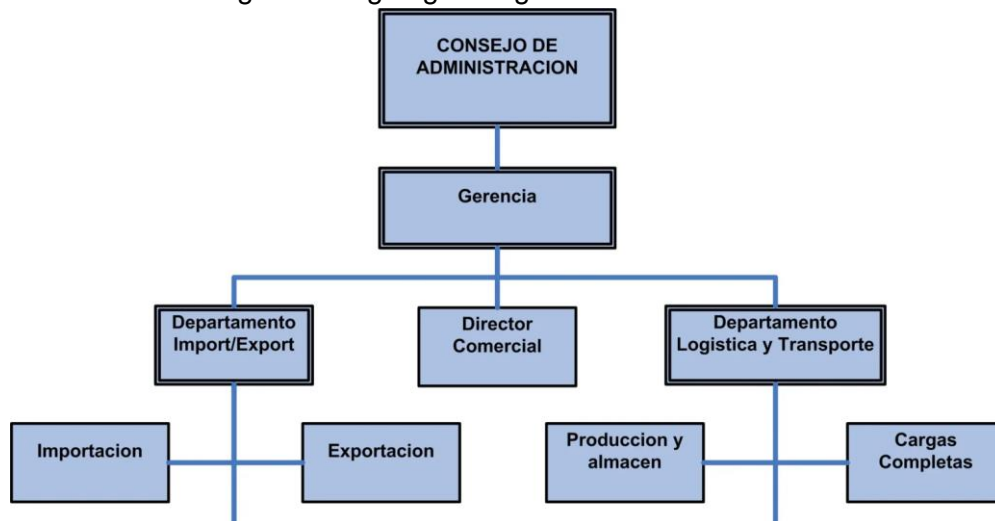
Desarrollar una cultura de gestión que se ajuste a las nuevas necesidades del mercado para poder competir y lograr la excelencia que se busca en la calidad de atención.

1 - Investigación previa

Dado que el escenario propuesto por la cátedra para su resolución, no cuenta con un organigrama base. Teniendo en cuenta la información del mismo y tomando como base un organigrama genérico para organizaciones de mudanzas. Se definió uno en específico para el escenario. <https://mudanzasyfletes2001.com.ar/organigrama-de-empresa-de-mudanzas/>

Organigrama base

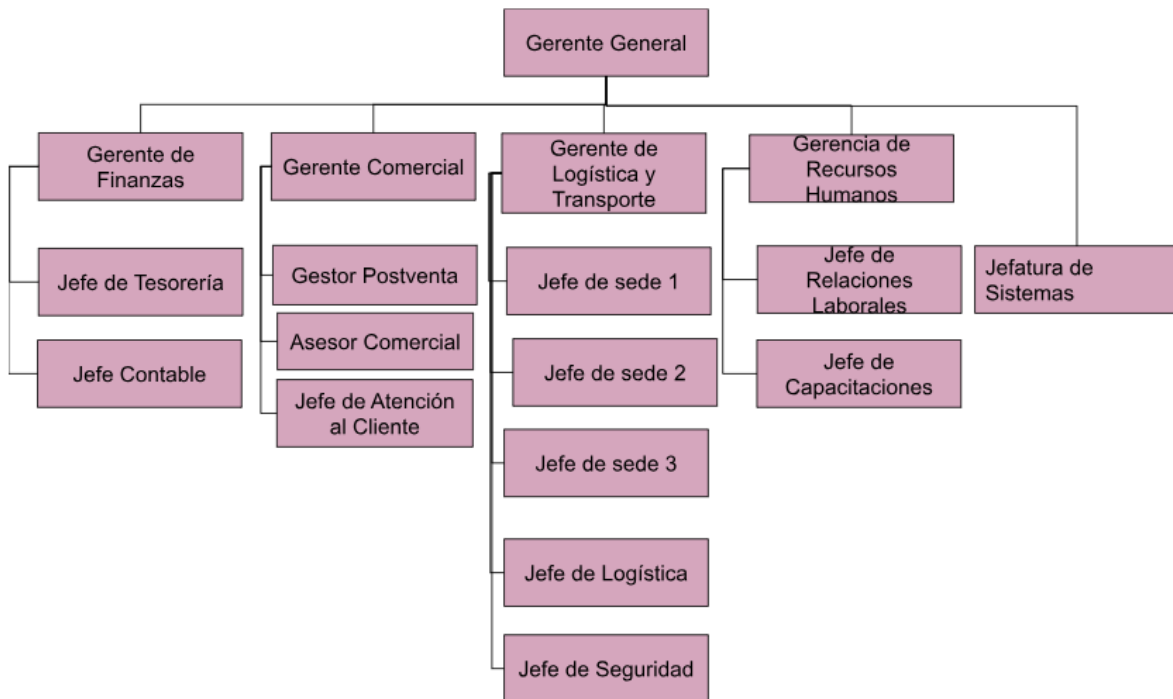
Se utilizó un sitio web que brinda indicaciones para empezar una empresa de mudanzas, mencionando en ella el siguiente organigrama general



Además, este sitio menciona la inclusión de los siguientes departamentos:

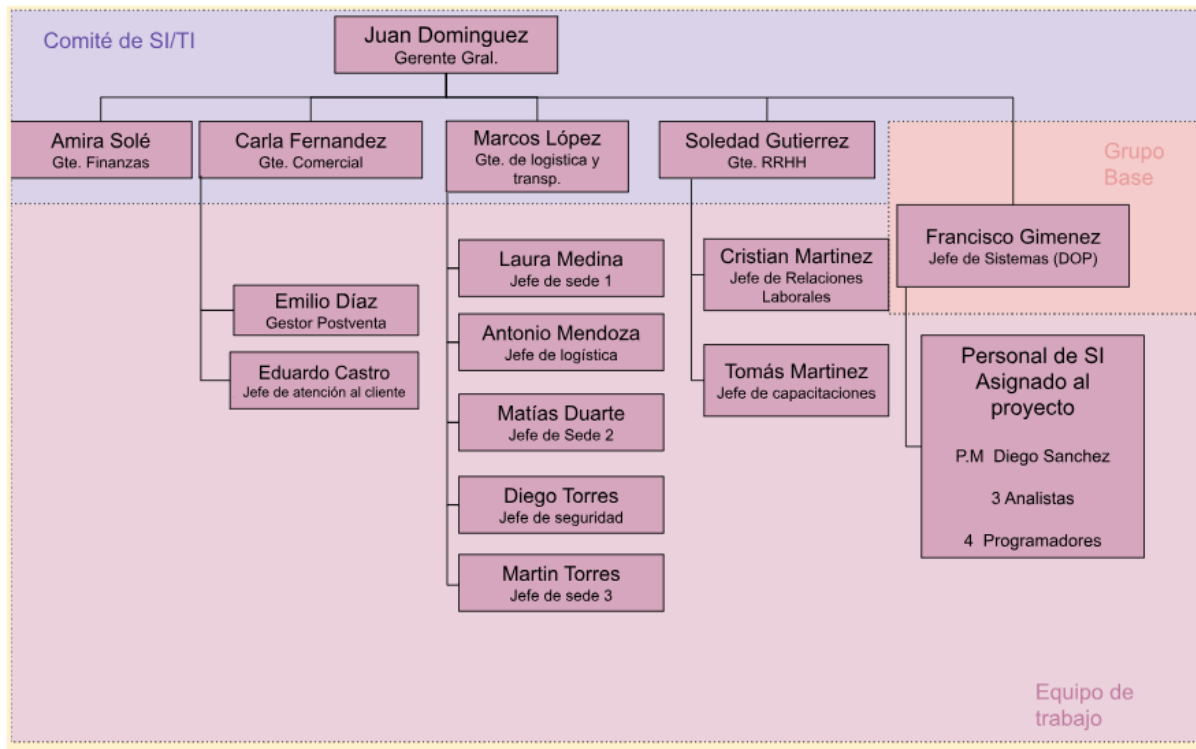
- **Dirección General**
- **Departamento Comercial**
- **Departamento de Operaciones**
- **Departamento de Recursos Humanos**
- **Departamento de Administración y Finanzas**
- **Departamento de Atención al Cliente**

2 - Organigrama de Logística Travel SRL



3 - El Alineamiento

3.1 Presentación y compromiso del equipo



- Decidimos que todas las áreas de la empresa conformen el comité de SI/TI ya que la estrategia a la cual se debe alinear la planificación es muy amplia y se requerirá el compromiso de toda la organización para lograr cumplir con la estrategia.

3.2 Descripción de la situación actual

3.2.1 Identificación de las funciones y procesos por área:

Depto.	Trabajador	Funciones
Logística y transporte		<ul style="list-style-type: none">• Coordinación operativa de los pedidos: Planificar y organizar las acciones necesarias para ejecutar los pedidos de transporte, garantizando la comunicación efectiva entre todas las áreas involucradas.• Registrar y reportar actividades: Llevar un control detallado de las operaciones realizadas, incluyendo indicadores de rendimiento.• Administrar los recursos logísticos: Asignar y optimizar el uso de vehículos, personal y otros recursos necesarios para llevar a cabo los traslados.• Recepción y almacenamiento de información de pedidos: Recibir la información proveniente del Departamento Comercial y asegurar su correcta clasificación y resguardo para su posterior ejecución.
	Jefe de Logística.	<ul style="list-style-type: none">• Supervisar el inventario de materiales de embalaje (cajas, plástico de burbujas, cinta, mantas, etc.).• Coordinar la distribución de materiales según las necesidades de cada mudanza.• Planificar y optimizar las rutas de transporte para las mudanzas.• Gestionar los recursos (camiones, personal, combustible) para maximizar eficiencia.• Coordinar con los jefes de sede para asegurar que los vehículos estén operativos.• Supervisar la distribución de cajas, etiquetas y materiales a los clientes.• Analizar costos y tiempos de entrega para mejorar procesos.• Trabajar con el jefe de seguridad para garantizar protocolos de protección en traslados

	Jefe de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar protocolos de seguridad para evitar robos a los caudales o daños durante las mudanzas. ● Capacitar a conductores y personal en manejo seguro de carga. ● Investigar incidentes (ej.: accidentes, pérdidas) y proponer soluciones. ● Coordinar con los jefes de sede para asegurar que los vehículos cumplan normas de seguridad (ej.: frenos, luces). ● Gestionar sistemas de rastreo GPS o seguros de carga.
	Jefes de sedes.	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegurar que los vehículos asignados a su sede estén en óptimas condiciones para las mudanzas. ● Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de camiones y utilitarios. ● Gestionar el inventario de repuestos y herramientas en su sede. ● Coordinar con el Jefe de Logística la disponibilidad de vehículos para operaciones. ● Organizar turnos de conductores y personal técnico en su sede. ● Reportar incidentes técnicos o retrasos que afecten las mudanzas.
Comercial/Atención al cliente		<ul style="list-style-type: none"> ● Diseñar planes para captar clientes: Crear estrategias de marketing y promociones para atraer nuevos clientes potenciales. ● Atender llamadas, correos o mensajes de clientes sobre el estado de sus pedidos. Registrar reclamos o incidencias en el mismo: Brindar información clara y actualizada sobre el estado de los servicios a través de distintos canales de comunicación. ● Contactar al cliente después de la mudanza para evaluar su experiencia: Realizar un seguimiento post-servicio para conocer su nivel de satisfacción y detectar oportunidades de mejora.
	Gerente Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ● Liderar el área comercial ● Supervisar al Ejecutivo Comercial y al Gestor de Postventa, asignando metas y capacitación.
	Jefe de Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ● Atender llamadas, correos o mensajes de clientes sobre el estado de sus pedidos. Registrar reclamos o incidencias en el mismo. ● Garantizar una experiencia positiva del cliente en todo el proceso.

	Gestor Postventa.	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la fidelización y satisfacción postservicio. • Contactar al cliente después de la mudanza para evaluar su experiencia. • Gestionar reclamos (ej.: daños, retrasos) y compensaciones (descuentos, servicios adicionales). • Ofrecer descuentos por futuras mudanzas o recomendaciones. • Actualizar historiales de clientes para segmentar campañas (ej.: mudanzas recurrentes de empresas).
Departamento de Finanzas		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de presupuestos y provisiones financieras. • Gestión de la tesorería y control de flujos de caja. • Evaluación y control de inversiones. • Gestión de riesgos financieros y seguros.
	Jefe de tesorería	<p>Encargado del manejo del flujo de dinero en la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar el flujo de dinero • Gestionar pagos-cobros de trabajadores y clientes • Controlar inversiones temporales de dinero (buscar donde invertir de forma segura) • Supervisar las cuentas bancarias de la organización (supervisión de saldos, y conciliación bancaria)
	Jefe de contaduría	<p>Encargado principal de la generación de reportes y análisis sobre las transacciones realizadas por la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el registro de las operaciones contables de acuerdo a la normativa y los principios contables. • Se encarga de registrar la entrada y salida de flujo de dinero de la Organización. • Coordinación del cierre contable. • Elaboración de estados financieros.
Jefatura de Sistemas.		<ul style="list-style-type: none"> • Coordina el trabajo diario del equipo técnico (soporte, redes, desarrollo, etc.). • Asegura que los sistemas informáticos funcionen de forma eficiente y segura. • Documentar procesos operativos • Proponer mejoras y diseñar flujos de trabajo (idem a los procesos incluidos en el análisis de procesos operativos") • Dar soporte metodológico al equipo de proyecto (propuestas de métodos para mejorar la eficiencia de los envíos y eficacia en los mismos).
RRHH		<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar programas de formación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias de los empleados.

		<ul style="list-style-type: none"> • Resolver conflictos laborales y promover un ambiente de trabajo armonioso y colaborativo. • Buscar, atraer y seleccionar a los candidatos más adecuados para cubrir las vacantes de la empresa.
	Jefe de capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar evaluaciones de necesidades para identificar las brechas de habilidades. • Desarrollar los presupuestos de capacitaciones, asegurando la rentabilidad y uso eficiente de los recursos asignados al mismo. • Generar informes sobre las actividades y resultados de las capacitaciones . • Diseñar la capacitación para los trabajadores.
	Jefe de relaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la aplicación y el cumplimiento de los procedimientos laborales. • Atender reclamos de los trabajadores. • Tener en cuenta las posibles incidencias laborales o de presencia como bajas, vacaciones o absentismo laboral. • Evaluar y desarrollar informes.
	Gerente de <u>RR.HH</u>	<p>Se encarga de la administración de las personas de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar programas de capacitaciones para trabajadores. • Establecer objetivos de desempeño. • Participar en la planeación estratégica de la empresa. • Contratación y despido de personal. • Diseñar políticas de RRHH. • Planificación del personal.

3.2.2 Descripción del sistema de información existente:

Logística Travel SRL utiliza un sistema básico descentralizado para la gestión de transporte permitiendo la asignación de vehículos a mudanzas. El sistema es utilizado por el Área de Logística y Transporte. La información de los pedidos le es otorgada a la sede central por el Área Comercial y de Atención al Cliente, donde luego es estratégicamente repartida a alguna de las estaciones terminales.

Las comunicaciones entre la sede central y las estaciones terminales dependen de llamadas y correos electrónicos donde la información de los pedidos son enviados en

Excel. Luego los datos de operaciones (viajes, cargas, horarios, mantenimientos, costos, etc) se ingresan al sistema manualmente y son almacenados en una base de datos propia de cada sede.

Actualmente, la empresa no cuenta con una plataforma integrada que permita el seguimiento en tiempo real de las unidades, la gestión centralizada de clientes o el análisis del rendimiento operativo.

Los pedidos se gestionan a través del Área Comercial y de Atención al Cliente, ya sea de forma presencial o mediante contacto telefónico. Esta misma área también se encarga de administrar cualquier modificación en los pedidos, así como de recibir y gestionar quejas o reclamos por parte de los clientes.

3.2.3 Crítica de los sistemas existentes

Actualmente, la gestión de la información **no está centralizada ni automatizada**, lo que implica que:

- Los datos de operaciones (viajes, cargas, horarios, mantenimientos, costos, etc.) son distribuidos de forma ineficiente lo que puede dar lugar a errores o pérdidas de información.
- Al no tener una base de datos centralizada, da lugar a duplicidad e inconsistencia en el formato de los datos.
- No hay una plataforma integrada para el seguimiento en tiempo real de unidades, gestión de clientes o análisis de rendimiento.
- La toma de pedidos presencial y por teléfono genera demoras en la atención a los clientes.

3.3 Elaboración del Plan SI/TI

ÁREA	FUNCIÓN	ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL	ESTRATEGIA DE TI
		Estrategia: Desarrollar una cultura de gestión que se ajuste a las nuevas necesidades del mercado para poder competir y lograr la excelencia que se busca en la calidad de atención.	
		Necesidades de Información	
Logística y Transporte	Coordinación operativa de los pedidos. Registrar y reportar actividades en los pedidos.	Planificación y optimización de rutas para reducir tiempos de entrega y uso de combustible.	Sistema de Gestión del Transporte (TMS).
		Seguimiento en tiempo real de los camiones transportadores de cargas, y de los vehículos de custodia en el caso de transporte de caudales.	Sistema de Seguimiento y Trazabilidad (parte de un SCE).
		Seguimiento en tiempo real de los cambios en los pedidos realizados y del estado de estos.	Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).
		Contar con detalles de los pedidos para asignar camiones y embalaje a enviar al cliente.	
	Administrar los recursos logísticos.	Monitorear el inventario de recursos para embalaje (cajas, plástico de burbujas, cinta, mantas, etc.).	Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).
		Conocer la disponibilidad de camiones en tiempo real.	
		Registrar las fechas y características de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los camiones.	Sistema de Gestión de Mantenimiento (CMMS).
		Poder asignar conductores a los camiones para las entregas	Sistema de Gestión del Transporte (TMS)

		siguiendo ciertos criterios.	
	Recepción y almacenamiento de información de pedidos.	Centralizar la información de los pedidos para mayor orden.	Sistema de Administración de Base de Datos (DBMS).
Comercial	Diseñar planes para captar clientes.		
	Atender llamadas, correos o mensajes de clientes sobre el estado de sus pedidos. Registrar reclamos o incidencias en el mismo.	Información actualizada sobre el estado de los pedidos para atender las consultas.	Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).
	Contactar al cliente después de la mudanza para evaluar su experiencia.	Categorizar los reclamos para detectar patrones de deficiencia en el servicio.	Sistema de Administración de Relaciones con el Cliente (CRM).
		Seguimiento de perfil de clientes junto con magnitud de pedidos para dirigir promociones y descuentos.	
		Métricas de control, calidad de servicios como opiniones o puntuación de clientes a la entrega de sus pedidos.	
Finanzas	Elaboración de presupuestos y previsiones financieras.		

	Gestión de riesgos financieros y seguros.		
	Evaluación y control de inversiones.		
	Gestión de la tesorería y control de flujos de caja.		
Recursos Humanos	Diseñar programas de formación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias de los empleados.	Controlar la evolución de las habilidades de los trabajadores.	Sistema de Administración del Aprendizaje (LMS).
	Resolver conflictos laborales y promover un ambiente de trabajo armonioso y colaborativo.	Conocer las opiniones y percepciones del equipo de trabajo.	Encuestas.
	Buscar, atraer, seleccionar y mantener a los candidatos más adecuados para los puestos de trabajo.	Medir el desempeño de los trabajadores para adaptarlos a los programas de beneficios y así motivarlos.	Software de Administración de Relaciones con los Empleados (ERM, módulo de CRM).
		Identificación de vacantes críticas (por impacto en la operación, urgencia, rotación, etc.).	Sistema de Gestión de Puestos y Descripciones de Cargos (Módulo de HRMS).
		Asociación de perfiles con competencias requeridas, nivel de formación, experiencia.	

B) Clasificaciones

Según Modelo de Porter

De Infraestructura:

- Sistema de Administración de Bases de Datos (DBMS).
- Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).
- Sistema de Administración de Relaciones con el Cliente (CRM).
- Sistema de Gestión de Transporte (TMS).
- Software de Administración de Relaciones con los Empleados (ERM, módulo de CRM).
- Sistema de Gestión de Puestos y Descripciones de Cargos (Módulo de HRMS).
- Sistema de Administración del Aprendizaje (LMS).

Circunscritos:

- Sistema de Gestión de Mantenimiento (CMMS): apoya a las actividades de mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los camiones.
- Sistema de Seguimiento y Trazabilidad (parte de un SCE): apoya el seguimiento en tiempo real de los camiones transportadores de cargas, y de los vehículos de custodia

Tipos de Beneficios

		Tipo de Beneficio		
		Eficiencia	Efectividad	Competitividad
Nivel organizacional al que se percibe el beneficio	Estratégico			ERM
	Táctico		CRM; ERP; LMS; Sistema de Gestión de Puestos y Descripciones de Cargos	
	Operacional	CMMS; TMS; Sistema de Seguimiento y Trazabilidad; DBMS		

Tipos de Inversiones

Según el Impacto Buscado	Según la Necesidad de la Inversión
Valor Operacional: CMMS; Sistema de Seguimiento y Trazabilidad, ERP, LMS, TMS, CRM, Sistema de Gestión de puestos y descripciones de cargos, DBMS	Umbral: CMMS; Sistema de Seguimiento y Trazabilidad, ERP, LMS, TMS, CRM, Sistema de Gestión de puestos y descripciones de cargos, DBMS

Valor Estratégico: ERM.	Infraestructura: ERM.
--------------------------------	------------------------------

Cartera de Aplicaciones

CARTERA DE APLICACIONES	
ESTRATÉGICAS	DE ALTO POTENCIAL
<ul style="list-style-type: none"> ERM 	
CLAVE PARA LAS OPERACIONES	DE APOYO
<ul style="list-style-type: none"> TMS Sistema de Seguimiento y Trazabilidad. ERP CMMS DBMS CRM 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión de Puestos y Descripciones de Cargos (módulo HRMS). LMS

SI	Clasificación (cartera y estrategia genérica)	Justificación
LMS	Apoyo	Se usa para formación interna y capacitaciones. No afecta directamente a los procesos críticos del negocio y su impacto es importante, pero indirecto y a mediano/largo plazo.
	Mercado libre	Ya que se requiere un LMS básico para apoyar al aprendizaje.
TMS	Clave para las operaciones	Optimiza los viajes y reduce costos.
	Monopolio	Planificación desde un solo punto.
Sgto.y Trbz.	Clave para las operaciones	Debido a que la necesitamos para poder realizar correctamente nuestras operaciones.
	Monopolio	El seguimiento de vehículos debe estar bajo un control central para mantener la seguridad y el cumplimiento.
CRM	Clave para las operaciones	La necesitamos para captar las necesidades, gestionar las relaciones con los clientes y mejorar la calidad de atención.
	Monopolio	Porque es crítica para operaciones y depende de información coherente, se necesita control, coherencia y eficiencia.

ERP	Clave para las operaciones	Agiliza las operaciones, centraliza procesos.
	Monopolio	Solución de calidad a largo plazo y conlleva un planteamiento centralizado y controlado.
CMMS	Clave para las operaciones	Ayudaría a la empresa a gestionar sus activos para aumentar su disponibilidad.
	Monopolio	Administra el mantenimiento de flota de manera uniforme y centralizada.
ERM	Estratégica	Considerando nuestra estrategia organizacional , podemos usar este software para crear una cultura organizacional fuerte. Mejorando el clima laboral, los empleados satisfechos serán menos propensos a abandonar la empresa y su motivación genera productividad y calidad en su trabajo.
	Planificación Centralizada	Deberíamos tener en cuenta todos los niveles organizacionales, así como también tener una alta participación del comité de SI/Ti.
DBMS	Clave para las operaciones	La disponibilidad, integridad y accesibilidad de los datos son fundamentales para la operación diaria.
	Monopolio	La centralización y control total de los datos es crítica para la estabilidad, seguridad y eficiencia del negocio.
Sist. de gest de puesto y desc de trabajo	De apoyo	Apoya al área de Recursos Humanos, pero no es necesaria para realizar nuestras operaciones.
	Mercado Libre	Creemos que es necesario buscar un software que se ajuste correctamente a nuestras necesidades.