



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS COMPUTACIONALES

IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES DE SISTEMAS EMPRESARIALES

GUÍA DIDÁCTICA

PROFESOR: CARLOS BERMÚDEZ

I SEMESTRE

2023

## CONTENIDO

BIENVENIDA.....	3
PRESENTACIÓN DEL CURSO .....	4
DESCRIPCIÓN DEL CURSO.....	4
OBJETIVOS .....	5
OBJETIVO GENERAL .....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
PERFIL DE COMPETENCIAS .....	6
PERFIL DEL MÓDULO .....	7
METODOLOGÍA.....	8
EVALUACIÓN .....	9
CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	9
CRONOGRAMA.....	10
BIBLIOGRAFÍA .....	13
PERFIL DEL DOCENTE .....	15

## BIENVENIDA



Estimados estudiantes, bienvenidos al curso de **IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES DE SISTEMAS EMPRESARIALES** donde ustedes serán capaces de participar en la implementación de un proyecto relacionado con la implantación de un sistema de información empresarial. Esta experiencia le servirá como referencia en su desarrollo profesional.

## PRESENTACIÓN DEL CURSO



## DESCRIPCIÓN DEL CURSO

En el curso de **IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES DE SISTEMAS EMPRESARIALES** estaremos revisando y analizando los conceptos generales relacionados con la implantación de los sistemas empresariales conocidos.

Es importante poner en práctica estos conceptos a través de actividades de construcción que conlleven a la aplicación sobre situaciones reales o simuladas que permitan al profesional poder identificar los factores más relevantes en un proyecto de implantación de un sistema.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Conocer las normas, metodologías, herramientas y mejores prácticas para la implementación de sistemas empresariales, para la gestión empresarial (ERP), sistemas de administración de la cadena de suministro (SCM) y sistemas de administración de las relaciones con los clientes (CRM).

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar proyectos a través del uso de plataformas actuales en las áreas de ERP, SCM y CRM.
- Proporcionar normas de implantación según el tipo de sistema gerencial: ERP, SCM y CRM.
- Brindar a los estudiantes herramientas de trabajo para evaluar una implementación.
- Conocer y manejar las funciones de un desempeño al implementar un sistema empresarial.
- Realizar talleres donde se implementen sistemas empresariales.
- Desarrollar un modelo conceptual para la implementación de sistemas empresariales.
- Comprender el uso de la metodología y porque se aplica en los modelos de diferentes soluciones.
- Conocer la relación entre las diferentes normas de implementación de sistemas empresariales.
- Desarrollar un proyecto con la finalidad de compartir cada etapa de la implementación de un sistema empresarial.

## PERFIL DE COMPETENCIAS

- **COMPETENCIAS BÁSICAS**

- Dominio en el uso y aplicación de herramientas de informáticas.
- Comprensión de los conceptos información y datos
- Comprensión del concepto organización empresarial

- **COMPETENCIAS GENÉRICAS**

- Capacidad para expresar opiniones
- Tecnología y sus aplicaciones
- Actitud crítica
- Liderazgo
- Autonomía
- Sentido crítico
- Deberes sociales e individuales
- Conocimiento personal, experiencias y observación
- Trabajo en grupo
- Conocimiento de sí mismo
- Comunicación efectiva

- **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

- Identificar las necesidades del beneficiario final en un proyecto de implementación de una plataforma informática.
- Organizar actividades de un proyecto.
- Definir alcance y limitaciones en un proyecto.
- Evaluar los resultados en un proyecto.

## PERFIL DEL MÓDULO

### OBJETIVO GENERAL

Conocer las normas, metodologías, herramientas y mejores prácticas para la implementación de sistemas empresariales, para la gestión empresarial (ERP), sistemas de administración de la cadena de suministro (SCM) y sistemas de administración de las relaciones con los clientes (CRM).

### CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN A LA IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS EMPRESARIALES

**OBJETIVO:** Identificar las fases generales para la implantación de los sistemas empresariales.

### CAPÍTULO II. METODOLOGIAS DE IMPLEMENTACION PARA ERP

**OBJETIVO:** Identificar las fases para la selección e implantación de un sistema ERP.

### CAPÍTULO III. METODOLOGIAS DE IMPLEMENTACION PARA SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS – SCM (SUPPLY CHAIN MANAGEMENT)

**OBJETIVO:** Identificar las fases para la selección e implantación de un sistema SCM.

### CAPÍTULO IV. MANEJO DE DATOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES - CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

**OBJETIVO:** Identificar y comparar las diferentes soluciones de CRM.

## METODOLOGÍA



Para el desarrollo del curso de Implantación de Soluciones de Sistemas Empresariales se utilizarán métodos activos y dinámicos.

Además, de las clases asincrónicas y sincrónicas se trabajarán dinámicas de grupos, trabajos colaborativos, trabajos individuales, análisis de casos, debates, foros, discusión dirigida, entre otros.



## EVALUACIÓN



La evaluación de esta asignatura se fundamentará en el diseño de actividades de aprendizajes aplicados al campo profesional específico de los participantes.

Se aplicarán pruebas diagnósticas, formativas y sumativas. Además, asignaciones (tareas, investigaciones, mapas conceptuales, charlas, debates), proyectos. La Participación será evaluada también.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Descripción de la Evaluación	Ponderación (%)
Participación	5
Asignaciones (foros, tareas, investigaciones, mapas conceptuales, charlas, debates)	20
Parciales (entrega de los capítulos del proyecto)	45
Proyecto semestral (entrega de libro de proyecto)	25
Portafolio (entregas en la plataforma)	5
<b>Total</b>	<b>100%</b>

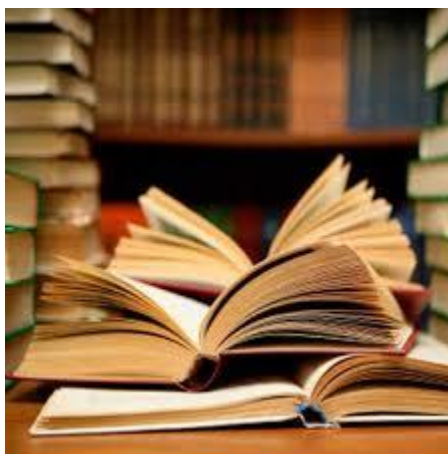
## CRONOGRAMA

CAPÍTULO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ACTIVIDADES
1 (3 semanas)	1.1 Introducción de implementación 1.2 Conceptos. 1.3 Características y Evolución 1.4 Análisis y proceso del negocio. 1.5 Definición Estratégica de implementación de sistema empresarial. 1.6 SIE en tres fases. 1.6.1 Prediagnóstico. 1.6.2 Diagnóstico. 1.6.3 Implantación del SIE.	Investigaciones Exposiciones Foros Mapas conceptuales Vídeos Proyecto	Realizarán investigaciones en la internet. Presentarán exposiciones referentes al tema. Presentación de las generalidades del proyecto del semestre.
2 (4 semanas)	2.1 Introducción a la Selección de un ERP.	Investigaciones Exposiciones Foros	Realizarán investigaciones en la internet.

CAPÍTULO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ACTIVIDADES
	<p>2.2 Puntos básicos para considerar en la implantación de un ERP.</p> <p>2.3 Metodología para Selección de Sistemas ERP (MSSE).</p> <p>2.4 Fases de MSSE.</p> <p>    2.4.1 Fase 1 – Selección del ERP.</p> <p>    2.4.2 Fase 2 – Selección del Equipo de Consultaría.</p> <p>    2.4.3 Presentación y Planificación General Del Proyecto.</p> <p>2.5 Implantación de un ERP.</p> <p>2.6 Organización de un proyecto de implantación ERP.</p>	<p>Mapas conceptuales</p> <p>Vídeos</p> <p>Proyecto</p>	<p>Presentarán exposiciones referentes al tema.</p> <p>Presentación del Anteproyecto.</p>
<p>3 (4 semanas)</p>	<p>3.1 Introducción a la Selección de un SCM.</p> <p>3.2 Implantación de un SCM.</p>	<p>Investigaciones</p> <p>Exposiciones</p> <p>Foros</p>	<p>Realizarán investigaciones en la internet.</p>

CAPÍTULO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	ACTIVIDADES
	<p>3.3 La Ingeniería de Métodos y el Estándar ISO/IEC 24744:2007.</p> <p>3.4 SEMDM (Software Engineering Metamodel for Development Methodologies)</p> <p>3.5 Organización de un proyecto de implantación SCM</p>	<p>Mapas conceptuales</p> <p>Videos</p> <p>Proyecto</p>	<p>Presentarán exposiciones referentes al tema.</p> <p>Presentación de la Metodología del Proyecto.</p>
<p>4</p> <p>(4 semanas)</p>	<p>4.1 Análisis y comparación de soluciones de CRM.</p> <p>4.2 Nuevas tendencias en los sistemas CRM caso de uso.</p> <p>4.3 Metodología CRM y la gestión de relaciones con clientes.</p> <p>4.4 Nuevas tecnologías de sistemas CRM.</p>	<p>Investigaciones</p> <p>Exposiciones</p> <p>Foros</p> <p>Mapas conceptuales</p> <p>Videos</p> <p>Proyecto</p>	<p>Realizarán investigaciones en la internet.</p> <p>Presentarán exposiciones referentes al tema.</p> <p>Presentación de los Resultados y Conclusiones del Proyecto.</p>

## BIBLIOGRAFÍA



AUTOR	TITULO	EDITORIAL
Ronald S. Swift	<b>CRM como mejorar las relaciones con los clientes</b>	Prentice Hall, Primera Edición en Español, 2001
Curry Jay, Curry Adam	<b>CRM Cómo implementar y beneficiarse de la gestión de las relaciones con los clientes</b>	Gestión 2000, SA. 1era. Edición en español, España, 2002
Carmen de Pablo Heredero	<b>ERP Informática y comunicaciones en la empresa</b>	ESIC Editorial, Edición en español 2004
Macelo López Trujillo, Jorge Iván Correa Ospina	<b>ERP Planeación estratégicas de tecnologías informáticas y sistemas de información</b>	Editorial Universidad de Caldas, Primera Edición Marzo de 2007
Jesús González Lorca	<b>Sistemas workflow Funcionamiento y metodología de implantación</b>	Ediciones Trea S.L. 1ª ed., 1ª imp. (02/2005)

Jorge H. Chávez, Rodolfo Torres-Rabello	<b>SCM Supply Chain Management (Gestión de la Cadena de Suministro) (Ebook)</b>	Ril Editores, 2014
---	---	--------------------

- Sistemas de Información para la gestión empresarial. Planeamiento Tecnología y Calidad. Alberto R. Lardent. Prentice Hall, 1ra edición, 2001
- Sistemas de información Gerencial. James O'Brien y George Marakas. Mc Graw Hill, 7ma edición, 2006
- Sistema de Información Gerencial. Raymond McLeod Jr. Pearson Education, 7ma edición, 2000
- Sistemas de información Gerencial, Laudon Kenneth; Pearson Educación; 12va edición, 2012

## PERFIL DEL DOCENTE

Magíster Carlos Bermúdez



Email: [carlos.bermudez@utp.ac.pa](mailto:carlos.bermudez@utp.ac.pa)

Teléfono o whatsapp: 62878062

### Educación

#### **ITESM – México, 2007 – 2009**

- Maestría en Administración de Tecnologías de Información

#### **UTP - Panamá, 2003 – 2004**

- Postgrado en Formulación, Evaluación y Gestión de Proyectos de Inversión

#### **UTP - Panamá, 1996 – 2001**

- Licenciatura en Ingeniería de Sistemas Computacionales

### **Docencia (2011 a la fecha)**

- Docente de Maestría, Facultad de Ingeniería Eléctrica, UTP
- Sistema de Información y Logística Gerencial
- Docente de Pregrado, Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales, UTP
- Sistemas Gerenciales III
- Herramientas Informáticas
- Tecnologías de Información y Comunicaciones
- Informática
- Sistemas de Información Gerencial
- Implantación de Soluciones de Sistemas Empresariales

## **Laboral**

### **UDELAS**

- 2019 - actual – Director General de Recursos Humanos
- 2018 - 2019 - Sub Director General de Recursos Humanos
- 2016 - 2017 - Coordinador de Proyectos de TI

### **UTP**

- 2008 – 2016 – Investigador, Asistente Ejecutivo