

# EL ROL ESTRATÉGICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

## 2.1. Retos gerenciales

Una vez que se consigue una **ventaja competitiva** hay que mantenerla.

### **Retos:**

- Integración de los sistemas, para lograr mayor eficiencia.
- Mantenimiento de la ventaja competitiva

## 2.2. Aplicaciones de sistemas clave en la organización.

En una organización hay varios sistemas que proporcionan distinta información

### 2.2.1. Diferentes clases de sistemas.

**En el nivel operativo:** apoya a los encargados de las operaciones rutinarias de la empresa, como vender, comprar, depósitos, etc.

**En el nivel de conocimientos:** ayuda a las personas que trabajan con documentos, contadores, por ejemplo.

**En el nivel de administración:** ayuda a los encargados de tomar decisiones (no rutinarias, para distinguirlas de las del nivel operativo).

**En el nivel estratégico:** ayuda a los administradores (gerencia) encargados de determinar la estrategia de la organización.

## 2.2.2. Seis tipos principales de sistemas

### **Sistemas de Procesamiento de Transacciones (STP)**

Sirven al nivel operativo en el trabajo diario (p.ej.: impresora fiscal). Ejemplo:

- ventas y marketing,
- producción,
- finanzas,
- contabilidad y
- recursos humanos.

# Sistemas de Trabajo de Conocimientos y de Automatización de Oficinas

2-Los sistemas de trabajo de conocimientos (KWS) ayudan a quienes crean nueva información, como contadores, ingenieros, etc.

3-Los sistemas de automatización de oficinas (OAS) en cambio ayudan a quienes procesan la información como secretarias, archivistas, etc.

## **Sistemas de Información Gerencial (MIS)**

Brinda informes a quienes administran una organización. Estos informes son resúmenes de las actividades rutinarias e informes de excepción.

## **Sistemas de Apoyo a Decisiones (DSS)**

Ayuda a quienes deben tomar decisiones que son semiestructuradas, únicas o que cambian rápidamente. Son más analíticos que otros sistemas. Son interactivos.

## **Sistemas de Apoyo a Ejecutivos (ESS)**

Sirven al nivel superior de administradores, y le brinda información del entorno.

### 2.2.3. Relaciones entre los sistemas: integración

Generalmente el TPS, es la fuente de datos para otros sistemas.

### 2.3. Sistemas de información y **estrategia** de negocios

¿Negocios?, ¿Estrategia?, ¿SI?, ¿Supervivencia?



### **2.3.1. ¿Qué es un sistema de información estratégico?**

Ayudan a la organización obtener una ventaja competitiva sobre los competidores.

Se pueden utilizar en toda la organización

### **2.3.2. Estrategia en el nivel de negocio y el modelo de cadena de valor.**

¿Cómo competir eficazmente en un mercado específico?

Las estrategias son básicamente y sustancialmente.

1-Ser el productor con menor costo.

2-Diferenciar el producto o servicio.

3-Ampliar o achicar el mercado, según convenga.

## ¿Cómo aprovechar la tecnología en la cadena de valor?

Se debe analizar la cadena de valor para ver en qué lugar, los sistemas de información tendrían mayor impacto.

Las actividades ***primarias*** son las que se relacionan directamente con la producción de los bienes y servicios de la organización.

Las actividades ***secundarias*** colaboran con las primarias.

## **Productos y servicios con sistemas de información**

Los sistemas de información pueden ayudar a diferenciar el producto, y evitar que la competencia lo copie.

## Sistemas para concentrarse en un nicho de mercado

- Se debe buscar un producto o servicio que la empresa pueda ofrecer, con ventajas para los clientes.
- El sistema de información puede proporcionar información de ventas y marketing.
- Adquirir un cliente es 5 veces más caro que conservarlo.
- Extracción de datos: intimidad de las personas.

## Administración de la cadena de abastos y de los sistemas de respuesta eficiente a clientes

- El inventario es un costo que no produce ingresos, por eso hay que tratar de minimizar su impacto.
- La cadena de abasto integra proveedores, distribuidores y clientes.
- Integrando la cadena de abasto se puede satisfacer más y mejor al cliente. De esta manera el cliente, lo pensaría mejor el cambiar de producto o servicio.

## 2.3.3. Estrategia en el nivel de la compañía y tecnología de información

¿Cómo la tecnología ayuda a un mejor desempeño de la compañía?

**Con la sinergia**, agrupando las unidades que utilizan la misma tecnología, uniendo mercado y conocimientos.

## **Mejoramiento de las aptitudes centrales**

La aptitud central, es en lo que más conocimientos tienen la empresa.

Los

sistemas de información ayudan a obtener esos conocimientos.



## 2.3.4. Estrategia en el nivel de industria y sistemas de información: fuerza competitiva y economía de redes

¿Cómo y cuando se debe competir, en lugar de colaborar con otras compañías de la industria?

### **Sociedades de información**

En una sociedad de información, las compañías comparten información. Gracias a esto pueden cruzar clientes, y compartir inversiones.

Bancos, Financieras, Hipermercados, Cadenas, etc.

## **Modelo de fuerzas competitivas**

Es un modelo para analizar cómo es afectada la empresa por la competencia y el entorno.

Colaborando con otras empresas es posible crear un estándar para la industria, y así obligar a todo el mercado a adoptarlo.

## **Economía de redes**

En una red, el costo marginal de agregar uno más es mucho menor a la ganancia marginal que podría obtenerse.

## 2.4. Uso de sistemas para obtener ventaja competitiva.

### **Manejo de transiciones estratégicos**

La transición estratégica es el cambio de un sistema sociotécnica a otro.

El grado del cambio depende de circunstancias específicas.

Por ejemplo, en los inventarios controlados por el proveedor, es el proveedor quien se encarga de la administración de los productos y no la empresa que compra.

También puede ser necesario modificar los procedimientos operativos estándar.

Comentar: Caso Bayer.