

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



ENSAYO

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN BENEFICIO DE LOS PROCESOS DE LA
ORGANIZACIÓN**

PRESENTADO POR

ADELAIDA LUIS ROBLES

COD: D0103369

Bogotá, Colombia 2014

INDICE

1. RESUMEN	6
2. INTRODUCCION.....	13
3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN BENEFICIO DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	14
.....	15
4 BENEFICIOS	20
5 RENTABILIDAD.....	20
6 CONCLUSIONES	21
7 REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	22

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Tipos de Sistemas Según el Nivel de Organización y Función Empresarial	10
Ilustración 2 Sistema ERP	12
Ilustración 3 Sistema CRM	12
Ilustración 4 Flujoograma del proceso de desconexión, actual y esperado	15

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz DOFA.....	16
Tabla 2 Comparativo 2013, 2014.....	17
Tabla 3 Gestión de Documentación.....	19

INDICE DE GRÁFICAS

Gráficas 1 Crecimiento del proceso en un año.....	18
---------------------------------------------------	----

1. RESUMEN

Sistemas de Información.

Los sistemas de información pueden definirse como un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una Organización.

Con los sistemas de información se puede obtener:

- Acceso rápido a determinada información reflejándose en la mejora tanto en tiempos como en resultados el servicio a los usuarios.
- Motivar a los funcionarios de la compañía en la preparación de requerimientos de cualquier índole con excelentes resultados.
- Generar información e indicadores los cuales permiten analizar, comparar estudiar para detectar fallas y así mismo tener el control del sistema, desarrollando mejoras y optimización en los procesos propios de la operación de la Organización.
- Ofrece la posibilidad de planear, idear proyectos los cuales van a estar generados de un sistema de información que tiene unos elementos claros y en dado caso sustentados para prever cualquier tipo de requerimientos.

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

- Evitar la pérdida de tiempo en la organización de la información ya que realizándola de forma manual se corre el riesgo de no dar la investigación correcta, o los resultados esperados.
- El interés es mayor en la creación de nuevos procesos de trabajo, debido a la facilidad que brinda para la obtención y el procesamiento de información.
- La comunicación es más efectiva entre procesos y por lo tanto entre grupos de trabajo, una comunicación de diferentes instancias con los mismos resultados ágiles y confiables.

La importancia de un sistema de información está en que además de llevar un control adecuado de todas las operaciones que allí se registren, conlleva a buen funcionamiento de cualquier proceso y por ende de una entidad por lo que genera buenos beneficios tanto para la Organización como para sus usuarios, ya sean estos internos o externos. (Gerencie.com, 2012)

Rol estratégico de los sistemas de información: En la actualidad, la tecnología es un factor crítico en el éxito o fracaso de un negocio. El incorporar nuevo software y sistemas exitosamente en su infraestructura de información se posicionan para lograr ventajas competitivas sostenidas en una Organización.

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

En el mundo de los negocios de hoy, esto significa implementar sistemas que proveen operaciones simplificadas y de bajo costo y que incluye la habilidad de comunicar información a tiempo y certeramente a la creciente fuerza de trabajo ambulante, mejorando continuamente la productividad del empleado y la capacidad de proteger la integridad de los sistemas y la propiedad intelectual.

Aplicaciones de sistemas clave en la Organización. Hay diferentes clases de sistemas. Se crean sistemas para atender los diferentes intereses de la organización.

Clases de Sistemas. Cuatro tipos principales de sistemas de información sirven a los diferentes niveles de organización: sistemas en el nivel operativo, en el nivel de conocimiento, en el nivel de administración y en el nivel estratégico.

Los Sistemas en el Nivel Operativo. Sistemas de información que monitorean las actividades y transacciones elementales de la organización. El propósito principal de los sistemas en este nivel es contestar a preguntas de rutina y rastrear el flujo de transacciones a través de la organización.

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

Los Sistemas en el Nivel del Conocimiento. Sistemas de información que apoyan a los trabajadores de conocimientos y datos de una organización. El objetivo de los sistemas en este nivel es ayudar a la organización a controlar el flujo de documentos.

Sistemas en el Nivel de Administración. Sistemas de información que apoyan las actividades de seguimiento, control, toma de decisiones y administración de los administradores de nivel medio. Los sistemas en el nivel de la administración o dirección por lo regular proporcionan informes periódicos, en lugar de información instantánea acerca de las operaciones.

Los Sistemas en el Nivel Estratégico. Estos Sistemas apoyan las actividades de planificación a largo plazo de los administradores de nivel superior. Una organización típica cuenta con sistemas en los niveles operativos, de administración, de conocimientos y estratégico, para cada área funcional. Las distintas organizaciones tienen diferentes sistemas de información para las mismas áreas funcionales. Los sistemas de información deben crearse a la medida de las necesidades únicas de cada una. No existe un sistema de información universal que encaje en todas las organizaciones. (Ing. Pablo Chapa Cortez).

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

Ilustración 1 Tipos de Sistemas Según el Nivel de Organización y Función Empresarial



Fuente:<http://nestor-omana-sistemasinformacion.blogspot.com/2010/05/tipos-de-sistemas-segun-el-nivel-de.html>

Sistemas que apoyan de forma integral a una Organización. La integración permite intercambiar datos entre sistemas que sirven a diferentes áreas funcionales de la Organización, siendo una ventaja porque permite que la información fluya con facilidad entre las diferentes áreas incluyendo todos los niveles de administración, identificándose como Sistemas Empresariales.

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

¿Qué son los Sistemas Empresariales? En el mundo globalizado en el que vivimos las empresas y negocios han reconocido la necesidad de integrar tecnologías nuevas centradas en la información con sus tecnologías de procesamiento de transacciones, esto les permite identificar importancia que cobra la infraestructura de TI para sus negocios.

El modelo x86 "talla única" tradicional ya no es suficiente para las infraestructuras de TI críticas.

Por lo anterior muchas empresas están adoptando los sistemas empresariales— sistemas optimizados, seguros y con potencia suficiente para satisfacer sus necesidades de negocio más importantes. (ibm.com, 2014)

Dentro de estos sistemas empresariales encontramos:

- Sistemas de Administración de la cadena de suministro
- Sistemas de gestión de relaciones de cliente
- Sistemas de Administración del Conocimiento

Estos sistemas de información se desarrolla en función del desarrollo que se persigue y se pueden identificar en ERP (Enterprise Resources Planning) o planeadores de recursos empresariales encargados de coordinar las actividades internas de una Organización y CRM (Customer Relationship Management) o de gestión de relaciones con los clientes. (De Pablos, Lopez-Hermoso, Martín-Romo, & Medina, 2004)

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

Ilustración 2 Sistema ERP



Fuente: <http://www.4infinitesolutions.com>

Ilustración 3 Sistema CRM



Fuente: www.ticweb.es

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

2. INTRODUCCION

¿Cómo la optimización de los procesos en los sistemas de información ayuda a la toma de decisiones en referencia al proceso de logística inversa o de retorno?.

Teniendo en cuenta lo anterior, este ensayo esta direccionado hacia los Sistemas Empresariales o Enterprise, aplicado en una compañía de televisión por suscripción el proceso de Logística Inversa o de retorno, que consiste en recuperar o recoger los equipos decodificadores cuando el usuario cancela la suscripción de servicio de televisión que tiene con la compañía. Este proceso desde hace 9 años se realiza en un 80% de forma manual, por compañías subcontratadas (dealers o compañías recuperadoras) para que realicen esta labor. Actualmente y debido al crecimiento del proceso en un 53% este año con relación al año inmediatamente anterior, está presentando un problema y es que por ser un proceso manual es muy fácil cometer errores, ocasionando inconvenientes en la cadena productiva, en la toma de decisiones y un aspecto muy importante en la calidad del servicio a los clientes.

El no poder realizar este proceso a través de los sistemas de información que ya existentes en la compañía, como si ocurre con otros procesos, está generando además de los inconvenientes nombrados anteriormente, una información irreal ocasionando que

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

los indicadores de gestión tampoco estén ajustados a la realidad y que la información que suministra no sea consistente para la toma de decisiones.

El lograr la implementación de este proceso en los sistemas de información empresarial, además de optimizar el proceso ya enunciado, genera eficiencia en otras áreas de la organización como tramites de documentación, cobranza, servicio al cliente al evitar la reclamación de los clientes por la no realización del proceso de entrega de los equipos oportunamente en el sistema, se evitara también posibles reportes errados a las centrales de riesgo y un aspecto muy importante el mejoramiento en el servicio al cliente, y por supuesto posibles demandas de los clientes ante la Organización por la ineficiente ejecución del proceso final.

3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN BENEFICIO DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

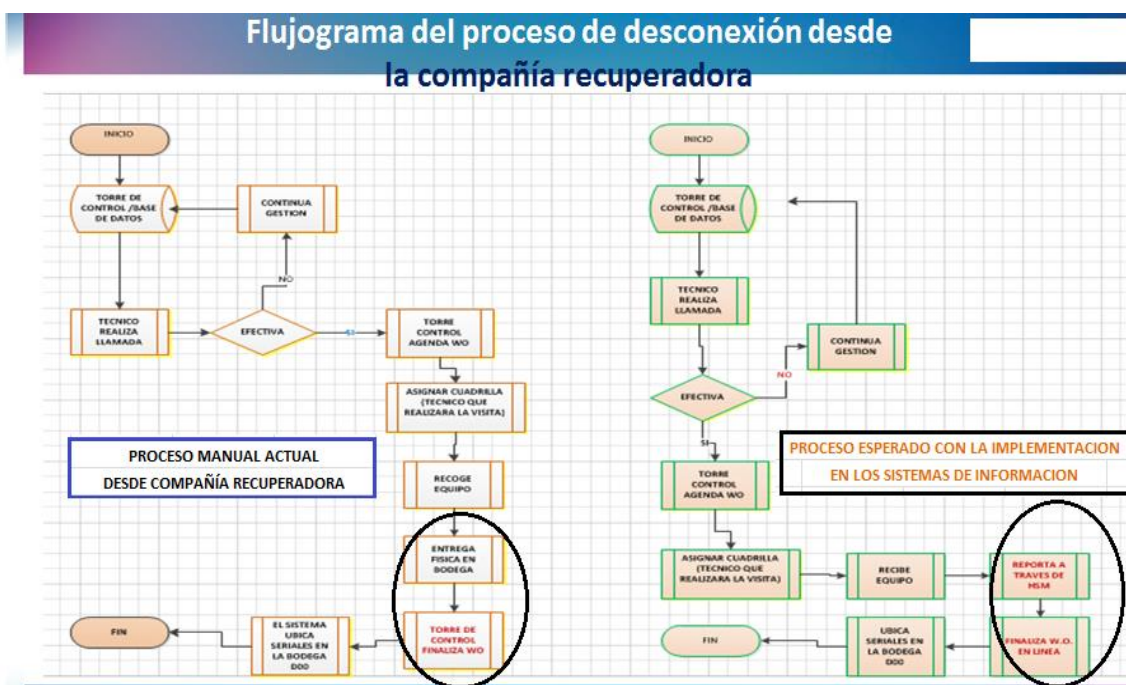
En este Ensayo tipo descriptivo de situación crítica, donde su caso de uso es un caso Simple de diseño incrustado, por ser un estudio que se desarrolla sobre un solo objeto, proceso o acontecimiento, utilizando dos o más unidades, se pretende mostrar las deficiencias que presente el sistema de información empresarial y los beneficios que se

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

pueden lograr si se automatiza el proceso que actualmente se realiza de forma manual, aprovechando la plataforma informática existente.

¿Cómo se realiza actualmente el proceso y como se espera que se ejecute después de la implementación?

Ilustración 4 Flujograma del proceso de desconexión, actual y esperado



Fuente: Propia

Igualmente se expondrá cómo se ha afectado negativamente diferentes aspectos del negocio y la posibilidad de impactarlo positivamente en los diferentes eslabones de la cadena.

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

Los aspectos que se desarrollan en este ensayo son: Identificación de las deficiencias en los sistemas de información, afectaciones al usuario a causa de esta deficiencia, áreas de la compañía que se afectan por esta deficiencia, aspectos positivos al realizar implementación de la finalización del proceso de recuperación de equipos en los sistemas de información. Apoyados en la siguiente matriz DOFA podemos identificar estos aspectos. El método de investigación utilizado es mi propia experiencia frente al caso de uso objeto de este ensayo.

Tabla 1 Matriz DOFA

	FORTALEZAS(F)	DEBILIDADES (D)
MATRIZ DOFA	1. Ya existe un sistema de informacion empresarial 2. La implementacion requiere un bajo costo 3.Existen personas con gran experiencia en ejecucion del proceso 4.Apoyo a la Gerencia de Logisitica para la toma de decisiones 5. Aprovechamiento de nuevas tecnologias 5.El tiempo de implementacion es a mediano plazo	1.Realizacion manual de la parte final del proceso 2. Informacion inexacta que dificulta la toma de decisiones 3. Los indicadores de medicion y control no son reales 4. Afectacion de los procesos de otras areas de la organizaci3n 5. Afectacion en la cadena de abastecimiento de inventario
OPORTUNIDADES(O)	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
1. Facilitar la gestion de las personas que realizan el proceso realizado por personal externo 2. Mejoramiento del servicio al cliente al realizar el proceso en línea 3. Reducción en tiempos de ejecucion del proceso realizado por personal externo (compañía recuperadora)	1. Exponer el problema ante las gerencias de Logistica y Sistemas (IT) 2. Aprovechar el sistema de informaci3n ya existente, asegurando su rapida y economica implementacion 3. Incorporar la tecnologia actual para realizar el proceso en línea(aparatos celulares con plan de datos), con el sistema de informacion empresarial	1. Disminuci3n de la manualidad por parte de los terceros (compañía recuperadora) que ejecutan el proceso 2.Medici3n de gestion mas exacta que muestre la verdadera gestion de la compańía recuperaodra que ejecuta el proceso 3. Apoyo a la toma de decisiones de otras areas con informacion limpia y oportuna 4. Realizar el proceso de una manera eficaz y eficiente
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
1. Reportes errados de clientes a las centrales de riesgo 2. Posibles demandas de los clientes por ineficiencia en el proceso 3. Desmejorar la imagen de la organizaci3n ante el mercado 4. Indicadores o KPIs errados frente a los terceros que realizan el proceso	1.Mostrar el costo/beneficio de esta implementaci3n 2. Aprovechar la importancia de la parte legal que puede afectar a la Organizaci3n. 3. El posesionamiento de excelente imagen corporativa (reputaci3n) que la Organizaci3n tiene actualmente 4. Ofrecer informaci3n exacta para medicion de indicadores y toma de decisiones	1. El reporte en línea del proceso garantiza que la informaci3n este actualizada en el mismo momento 2.Disminuir actividades y reportes errados de otras areas de la compańía que afectan directamente al usuario 3. Con el ingreso real de equipos en el sistema, se disminuye la compra de equipos nuevos , garantizando inventario suficiente para la operaci3n a un costo mas bajo de adquisici3n. 4. Disminuyendo las debilidades y amenazas se mantiene la buena imagen corporativa.

Sistemas de Informaci3n en beneficio de los Procesos de la Organizaci3n

Fuente: Propia

Veamos cuantitativamente porque se genera la necesidad de implementar la solución en los sistemas de información empresariales en esta Organización:

Crecimiento del proceso de devolución de equipos decodificadores en el 2014 por parte de los clientes: Analizando los datos de una compañía recuperadora de las más grandes ubicada en Bogotá, comparando cada mes con el mes inmediatamente anterior desde enero de 2013 a Enero de 2014 encontramos que su operación creció en un 53%, este comportamiento es igual en todo el territorio nacional.

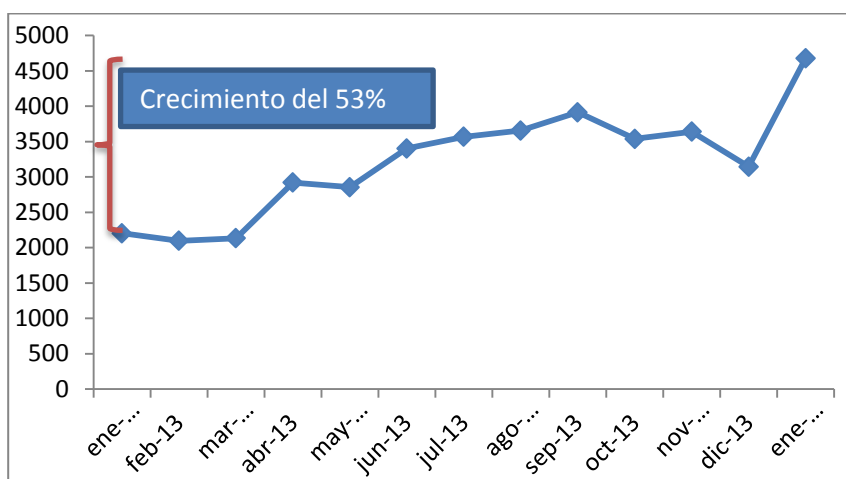
Tabla 2 Comparativo 2013, 2014

COMPAÑÍA RECUPERADORA UBICADA EN BOGOTÁ			
MES	W.O. FINALIZADAS	COMPARATIVO MES ANTERIOR	
ene-13	2204		
feb-13	2097	-107	-5%
mar-13	2132	35	2%
abr-13	2919	787	27%
may-13	2855	-64	-2%
jun-13	3401	546	16%
jul-13	3567	166	5%
ago-13	3655	88	2%
sep-13	3914	259	7%
oct-13	3537	-377	-11%
nov-13	3639	102	3%
dic-13	3144	-495	-16%
ene-14	4677	1533	33%
	2.473	53%	

Fuente: Propia

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

Gráficas 1 Crecimiento del proceso en un año



Fuente: Propia

Otro aspecto que ha sido posible medir son los casos que se han dejado de ejecutar y que han ocasionado inconformidad en los suscriptores y que solo a través de una llamada de ellos la Organización se entera que no se ha realizado la finalización del proceso en el sistema, según una medición de un año Enero de 2013 a Enero de 2014 de las llamadas que realizan los clientes solo para solicitar especialmente expedición de Paz y Salvos se encuentra que el 57% de esas llamadas no son posible continuar con el proceso de expedición de este documento, porque a pesar que el cliente ya entrego el equipo decodificador cuando cancelo su suscripción, por error humano no sea finalizado el proceso en el sistema.

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

Tabla 3 Gestión de Documentación

GESTION DE DOCUMENTACION		
Total Solicitudes Recibidas	Clientes ya entregaron equipos	Peso sobre el total de la base
2200	1250	57%

Fuente: Propia

Además de la afectación que ocasiona al cliente, porque muchos casos de estos son reportados a las Centrales de Riesgos perjudicándolo en su vida crediticia, estas llamadas están generando otros aspectos negativos dentro de la organización:

Asumir un costo adicional por llamadas de los clientes solicitando la finalización del proceso. En el año medido anteriormente hubo un costo adicional de \$1.000.000 que se pudo haber evitado si el proceso se hubiera realizado oportunamente.

La solución se realiza de forma manual por parte de un Analista de Logística Inversa, utilizando tiempo adicional fuera de sus funciones para equilibrar la información en los sistemas, cada caso puede llevar 10 0 12 minutos en solucionarlo. Estos son los reprocesos que se evitaran cuando este proceso deje de ser de forma manual.

Aspectos positivos al implementar la automatización del proceso:

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

4 BENEFICIOS

- La utilización de las aplicaciones móviles permiten que desde cualquier lugar se pueda enviar y recibir información en tiempo real.
- Optimiza el proceso a través del reporte del servicio en línea.
- Aumenta la productividad en la cadena (compañía recuperadora analistas, áreas afectadas de la Organización).
- Disminuye costos de la operación por optimización de tiempos. 300.000 servicios finalizados $2013 \times 4 \text{min por servicio} = 20.000 \text{ min} = 333 \text{ horas año (ahorro)}$.
- Maximiza la utilización de los recursos tecnológicos.
- Calidad en la información sin errores (por validaciones del sistema).

5 RENTABILIDAD

- ❖ El aumento en los niveles de productividad, hacen que los costos unitarios por unidad recuperada al interior de la compañía desciendan.
- ❖ Las inversiones en tecnología comparable contra el costo de contratar personas adicionales presentara un ahorro considerable. Torre de control (persona que realiza el proceso manual en la compañía recuperadora) Salario Mínimo \$616.000+ \$200 por servicio finalizado (Aprox 4.000 al mes) = \$1.416.000. dependiendo de los resultados de la implementación en los sistemas significa pasar de USD \$12 a \$10, en un universo de 450.000 servicios por año.

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

El curso de acción siguiente es justificar y demostrar ante la gerencia de IT la necesidad de la implementación para mejorar los procesos de la Organización y posteriormente realizar el requerimiento ante el área de Gestión de la Demanda la cual otorgara un plazo para realizar la implementación y el recurso humano de que deberá disponer para realizar esa implementación.

6 CONCLUSIONES

1. Los sistemas de información constituyen el eje principal en el funcionamiento de los procesos de una Organización.
2. Los sistemas de información empresariales deben estar diseñados para cumplir los objetivos de la una compañía.
3. Le eficiencia y eficacia de los procesos de una Organización dependen de la óptima implementación de los sistemas de información.

Sistemas de Información en beneficio de los Procesos de la Organización

7 REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

De Pablos, C., Lopez-Hermoso, J. J., Martín-Romo, S., & Medina, S. (2004). *Sistemas de Informacion Gerencial*. Madrid: ESIC.

Gerencie.com. (27 de 02 de 2012). Obtenido de <http://www.gerencie.com/sistemas-de-informacion.html>

ibm.com. (15 de 08 de 2014). Obtenido de <http://www-03.ibm.com/systems/co/enterprise-systems/cloud.html>

Ing. Pablo Chapa Cortez, M. (s.f.). *Maestría en Administración de Negocios*. (Maestría en Administración de Negocios | Ing. Pablo Chapa Cortez, M.A.N.).