

Clasificación de los Sistemas de Información

Sistema de información administrativa

Un sistema de información administrativa (MIS) está conformado por un grupo integrado de personas, procedimientos, bases de datos y dispositivos que ofrecen a los administradores y a quienes toman decisiones, información para ayudarlos a lograr las metas organizacionales. Con frecuencia, los MIS dan a las empresas y otras organizaciones una ventaja competitiva, pues proporcionan la información correcta a las personas adecuadas, en el formato apropiado y en el momento oportuno. Por ejemplo, un departamento de embarque podría desarrollar una hoja de cálculo para generar un reporte acerca de posibles demoras que deben ser eliminadas para aumentar el número de entregas a tiempo en el día. Una tienda de música usaría un sistema de base de datos para desarrollar un reporte que resuma las pérdidas y ganancias del mes para asegurarse de que la tienda está en camino de lograr 10% de ganancias en el año.

El propósito principal de un MIS es ayudar a las organizaciones a lograr sus metas, pues ofrece a los administradores comprensión acerca de las operaciones regulares de la empresa, de modo que puedan controlar, organizar y planear de manera más eficaz. Un papel importante del MIS es brindar información a la persona correcta en el formato adecuado en el momento oportuno. En resumen, proporciona información a los gerentes, habitualmente en reportes que dan un eficaz apoyo a la toma de decisiones y ofrece retroalimentación de las operaciones diarias.

Las fuentes de datos internos más significativas para un MIS son los varios TPS y sistemas ERP de la organización y las bases de datos relacionadas.

Sistemas de información administrativo-financiera

Un MIS financiero brinda información financiera no solo a ejecutivos sino también a un amplio conjunto de personas que necesitan tomar diariamente mejores decisiones. Reuters, por ejemplo, desarrolló un sistema de reportes automatizado que escanea para sus corredores de bolsa los artículos que se refieren a las empresas para determinar si la noticia es favorable o desfavorable. Los reportes pueden resultar en órdenes de compra si la noticia es positiva, o de venta en el caso contrario. Con el tiempo, el sistema se ligará a máquinas comercializadoras que no requerirán órdenes de transacción generadas por personas. Los sitios web también pueden proporcionar información financiera. Por ejemplo, www.kiva.com ofrece información a personas que tratan de obtener pequeños préstamos,

Clasificación de los Sistemas de Información

llamados microcréditos. Muchos de estos no superan los 100 dólares y vencen en un periodo de varios meses. Internet también se usa para créditos más grandes.

Cuando Jeff Walsh buscaba fondos para su pequeño negocio, recurrió a www.prosper.com. De acuerdo con Walsh, “acababa de comprar una casa en 2007 y estaba un poco nervioso acerca de lo que diría el banco de mi razón de deuda/ingresos”. Con frecuencia, los mis financieros se utilizan para elevar el nivel de eficiencia de los reportes de transacciones. La mayoría cumple las siguientes funciones:

- Integran información financiera y operativa de múltiples fuentes, incluido Internet, en un solo sistema.
- Permiten fácil acceso a datos tanto a usuarios financieros como no financieros, con frecuencia a través del uso de una intranet corporativa para acceder a páginas web de datos e información financiera.
- Ponen los datos financieros a disposición de los interesados de inmediato, para acortar el tiempo de respuesta del análisis.
- Permiten el análisis de datos financieros a lo largo de múltiples dimensiones: tiempo, geografía, producto, planta y cliente.
- Analizan la actividad financiera histórica y la actual.
- Monitorean y controlan el uso de fondos en el tiempo.

Sistemas de información administrativa de marketing

Un MIS de marketing soporta las actividades administrativas de desarrollo de producto, distribución, decisiones de fijación de precios, eficacia promocional y pronóstico de ventas. Las funciones de marketing se realizan cada vez más por internet. Cuando un profesor inglés en Japón puso algunos proyectos divertidos para los niños y sus familias en www.Digg.com, un popular sitio web, tuvo una inesperada consecuencia de marketing. En solo días aumentó las ventas de los remaches que utilizó para completar los proyectos. De acuerdo con Andy McGrew, propietario de una compañía que vende materiales para muchos proyectos habitacionales, “me habría tomado años vender tantos remaches”. Muchas compañías desarrollan mercados en internet para publicitar y vender productos. La cantidad que gastan en la publicidad en línea cuesta anualmente miles de millones de dólares. Las firmas de marketing más recientes, como AdMob, Inc. (www.admob.com), colocan anuncios publicitarios en teléfonos celulares y dispositivos móviles con acceso a internet. De acuerdo con un ejecutivo de AdMob, “todo el mundo intenta poner su dedo en el agua para adivinar cómo funcionará”. Con software puede medirse cuántos clientes ven

Clasificación de los Sistemas de Información

la publicidad. Algunas compañías usan un producto llamado SmartLoyalty para analizar la lealtad de los clientes. Algunos departamentos de marketing utilizan activamente internet para publicitar sus productos y servicios y mantener felices a los clientes. Otras compañías comienzan a publicitar sus productos y servicios en Facebook (www.facebook.com), un sitio de red social. YouTube, el sitio de internet para compartir videos, vende publicidad en video a varias compañías, incluidas Ford, BMW, Time Warner y otras. Después de alrededor de 10 segundos desaparece el video promocional, a menos que se dé clic sobre él. Los departamentos de marketing corporativos también recurren a sitios de red social, como SecondLife (www.secondlife.com) para publicitar sus productos y realizar investigación de mercado.

Los subsistemas del MIS de marketing incluyen investigación de marketing, desarrollo de producto, promoción y publicidad, fijación de precio a productos y análisis de ventas. Dichos subsistemas y sus salidas ayudan a los gerentes y ejecutivos de marketing a aumentar las ventas, reducir los gastos de sus áreas y desarrollar planes para productos y servicios futuros que satisfagan las cambiantes necesidades de los clientes.

Sistemas de información administrativa de recursos humanos

Un MIS de recursos humanos (HRMIS), también llamado MIS de personal, se enfoca en las actividades relacionadas con empleados anteriores, actuales y potenciales de la organización. Puesto que la función de personal se relaciona con todas las otras áreas funcionales de la empresa, el MIS de recursos humanos (RH) tiene un importante papel para garantizar su éxito. Algunas actividades que realiza este importante MIS incluyen análisis y planeación de la fuerza laboral, contratación, capacitación, asignación de puestos y tareas, y muchos otros temas relacionados con el personal. Un MIS de recursos humanos eficaz permite a una compañía mantener los costos de personal al mínimo mientras atiende los procesos empresariales necesarios para lograr las metas corporativas. Aunque los sistemas de información de recursos humanos se enfocan en la reducción del costo, muchos sistemas de RH actuales se concentran en contratar a los empleados y en administrar los existentes para obtener el potencial total del talento humano de la organización. De acuerdo con el estudio de fuerza laboral de alto desempeño realizado por Accenture, las más importantes iniciativas de RH incluyen incrementar la productividad del trabajador, mejorar la adaptabilidad a nuevas oportunidades y facilitar el cambio organizacional.

Clasificación de los Sistemas de Información

Los subsistemas y salidas de recursos humanos varían desde la determinación de necesidades y contratación de recursos humanos hasta aspectos relacionados con la jubilación y la reorientación profesional. La mayoría de las organizaciones medianas y grandes tienen sistemas de cómputo para auxiliarse con planeación de recursos humanos, contratación, capacitación e inventario de habilidades y administración de sueldos y salarios. Las salidas de estos MIS, que incluyen reportes de planeación de recursos humanos, revisión de perfiles en solicitudes de empleo, reportes de inventario de habilidades y prospección de salarios, se estudian a continuación.

REFERENCIA:

Stair, R., & Reynolds, G. (2010). Sistemas de información. *Enfoque administrativo*.