



Universidad de Costa Rica
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Industrial

CURSO: II-0412 Sistemas de Información I
Profesora Saray Sojo

Grupo: 01 Créditos: 03

I Semestre 2004

OBJETIVOS

Objetivo general

Al finalizar el curso el estudiante debe ser capaz de:

1. Dominar el concepto de información como herramienta de diferenciación estratégica.
 2. Plantear sistemas estructurados capaces de generar información para las organizaciones.
 3. Reconocer y utilizar información de valor competitivo para la empresa.
 4. Identificar el valor de la relación mercado-cliente-Información.
 5. Manejar herramientas para generar información sobre niveles de satisfacción de los clientes finales y consumidores.
 6. Analizar y replantear procesos dentro de las organizaciones.
 7. Reconocer la relación simbiótica entre procesos e información.
- Identificar las variables claves que componen a la organización orientada hacia el mercado y su relación con la

TEMA 1: INFORMACIÓN : FACTOR COMPETITIVO PRIMARIO.

- 1.1. Concepto de la información.
- 1.2. Información : fuente de poder.
- 1.3. Datos versus información.
- 1.4. Más computadores, más información ?
- 1.6. Información versus conocimiento.
- 1.7. La paradoja de la productividad.
- 1.8. Importancia de los sistemas de información.
- 1.9. Definición de un sistema de información.
- 1.10. Organizaciones en la era de la información.

TEMA 2 : ENFOQUE SISTÉMICO INTEGRADO

- 2.1. Definición del concepto de sistemas.
- 2.2. Enfoque tradicional de sistemas.
- 2.3. Enfoque sistémico integrado.

TEMA 3 : CÓMO PERCIBEN LOS CLIENTES A LAS ORGANIZACIONES.

- 3.1. La "experiencia de compra".
- 3.2. Las dimensiones de calidad en la experiencia de compra.
- 3.3. Diseño de sondeos.

TEMA 4 : CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES VERSUS INFORMACIÓN.

- 4.1. Tipos de organización.
- 4.2. Niveles jerárquicos y flujo de información.
- 4.3. Organizaciones clásicas y organizaciones orientadas al cliente.

TEMA 5: ELEMENTOS DE LA INFORMACIÓN COMPETITIVA.

- 5.1. Materialización de la información: los reportes.
- 5.2. Génesis de la información: las entradas.
- 5.3. Transformación de datos en información: el Diagrama de Flujo de Datos.
- 5.4. El universo del cliente en los sistemas de información.
- 5.5. Requerimientos de información: la expresión básica de las necesidades de información para la gestión interna de la organización.

TEMA 6 LOS PROCESOS

- 6.1. Implicaciones del enfoque por procesos.
- 6.2. Análisis de procesos.
- 6.3. Características básicas de los procesos.
- 6.4. Mapeo y diagramación de procesos.

- 6.5. Procesos y sus sistemas de información de apoyo.
- 6.6. Análisis de valor: actividades vulnerables y actividades críticas.

TEMA 7: VALIDACION DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN.

- 7.1. Los requerimientos como guías de la generación de información.
- 7.2. Validación de requerimientos de información vinculados con el cliente final.
- 7.3. Validación de requerimientos de información para la gestión interna en cada proceso.
- 7.4. Taller de determinación de requerimientos.

TEMA 8 : REDISEÑO DE PROCESOS.

- 8.1. Determinación de los propósitos del replanteo de procesos.
- 8.2. Rediseño alrededor de las actividades críticas.
- 8.3. Cuantificación de beneficios del rediseño.

TEMA 9 : DISEÑO LÓGICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE APOYO.

- 9.1. Diseño de reportes .
- 9.2. Diseño de documentos de ingreso (entradas).
- 9.3. Planteamiento del proceso de transformación de entradas en reportes con información.
- 9.4. Análisis de coherencia / entradas / reportes.

TEMA 10 : TABLAS DE DECISIONES ESTRUCTURADAS

EVALUACIÓN

| | |
|----------------------|----------|
| 2 exámenes parciales | 25 % c/u |
| 1 proyecto | 25% |
| 1 exposición | 15% |
| tareas y prácticas | 10% |

BIBLIOGRAFÍA

- 1. KENDALL Y KENDALL, Análisis y Diseño de Sistemas, 3d. ed., Prentice Hall, 1997.
- 2. PERE ESCORSA, RAMON MASPONS, De la vigilancia tecnológica a la Inteligencia Competitiva, 1era. ed., Prentice Hall, 2001.
- 3. JOSÉ MANUEL SAPAG PUELMA, Evaluación de Proyectos, 2da. Ed Mc Graw Hill,2000
- 4. GABRIEL BACA URBINA, Evaluación de Proyectos, 4ta. Ed. Mc Graw Hill,2001
- 5. JAMES A. SENN. Análisis y Diseño de Sistemas de Información. 2da. Ed. Mc Graw Hill,1992