



**Universidad de Costa Rica**  
**Facultad de Ingeniería**  
**Escuela de Ingeniería Industrial**

CURSO: II-0412 Sistemas de Información I  
 Profesor: Mci Yorlenny Salas Araya

Grupo: 01 Créditos: 03  
 I Semestre 2005

**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.
8. Identificar las variables claves que componen a la organización orientada hacia el mercado y su relación con la información.

**ACTIVIDADES**

SEMANA	FECHA	TEMAS A TRATAR	FECHAS IMPORTANTES
1	3-3-05	Intro., 1	
2	10-3-05	2	
3	17-3-05	2	
4	31-3-05	3	
5	10-4-05	3,4	
6	7-4-05	4,5	
7	14-4-05	5	Primer parcial ( 1 a 4 )
8	21-4-05	6	
9	28-4-05	6	
10	05-5-05	Exp.	Exposición
11	12-5-05	7	
12	19-5-05	8	
13	26-5-05	8	
14	2-6-05	9	
15	9-6-05	9	Segundo parcial ( 5 a 9 )
16	16-7-05	exp.	Exposición Proyecto
17	23-7-05		Entrega de resultados
18	30-6-05		

**PROFESORA**

**Nombre del profesor: Mci. Yorlenny Salas Araya**

**Teléfonos: 4379886 - 3757038**

**E-mail: [ysalascr@hotmail.com](mailto:ysalascr@hotmail.com)**

**METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA /APRENDIZAJE**

**INTRODUCCIÓN .** El valor del tiempo : activo vital.

- i.1. La velocidad del cambio, tampoco es una constante.
- i.2. La entronización del cliente como eje empresarial.
- i.3. Los efectos de la competencia abierta.

**TEMA 1: INFORMACIÓN : FACTOR COMPETITIVO PRIMARIO.**

- 1.1. Concepto pragmático de la información.
- 1.2. Información : fuente de poder.
- 1.3. Datos versus información.
- 1.4 Más computadores, más información ?
- 1.5 Información versus conocimiento.
- 1.6 Ansiedad informática.
- 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.

3.4. Metodología recomendada para la realización de la fase 1 y 2 del Proyecto.

#### 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.

9.3 Planteamiento del proceso de transformación de entradas en reportes con información.

9.4 Análisis de coherencia – entradas reportes.

#### EVALUACIÓN

2 exámenes parciales ( nota individual ) 50 %

Proyecto ( nota grupal ) 25 %

1 exposición 15 %

Tareas y Pruebas Cortas 10 %

#### CONTENIDO DEL PROYECTO

##### Bibliografía

1. KENDALL Y KENDALL. Análisis y Diseño de Sistemas. 3ra ed. Prentice Hall, 1997
2. PERE ESCORSA, RAMON MASPONS, De la vigilancia tecnológica a la inteligencia competitiva, 1era ed. Prentice Hall, 2001
3. JOSE MANUEL SAPAG PUELMA, Evaluación de Proyectos, 2da ed. Mc Graw Hill, 2000
4. GABRIEL BACA URBINA, Evaluación de proyectos, 4ta Mc Graw Hill, 2001
5. RAYMOND MCIEOD, JR, Sistemas de información gerencial, 7MA ED, Prentice may, 1998