



2016

UNIVERSIDAD DEL ISTMO

Campus Ixtepec.

Licenciatura En Ciencias Empresariales

# SISTEMA DE INFORMACIÓN EJECUTIVA



Nombre: Luis Enrique López Tolentino

MATERIA: Base De Datos

PROFESORA: M.I.A. Laura Yazmín Parra Velasco

EQUIPO 6



## ÍNDICE.

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	2
¿QUÉ ES UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EJECUTIVOS? .....	2
USOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EJECUTIVO.....	3
CARACTERÍSTICAS .....	4
FACTORES DE ÉXITO.....	5
FACTORES DE FRACASO .....	10
BENEFICIOS .....	11
PROCESO DE DESARROLLO.....	12
IMPACTO .....	14
EJEMPLO .....	16
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	19
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	20

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1: Funcionamiento De Un Sistema De Información.....	3
Ilustración 2: Factores De Éxito De Los Sistemas De Información Ejecutivos.....	5
Ilustración 3: Factores De Éxito De Un EIS.....	7
Ilustración 4: Fracaso de un EIS.....	10
Ilustración 5: Beneficios.....	11
Ilustración 6: Proceso De Desarrollo.....	12
Ilustración 7: Elección De Un Software.....	13
Ilustración 8: Planeación Y Control.....	14
Ilustración 9: Impacto.....	15
Ilustración 10: Ejemplo de un EIS con Nestlé.....	18

## INTRODUCCIÓN

En una empresa, ya sea pequeña, mediana o grande, y de cualquier tipo siempre es necesario tener a disposición una perspectiva completa del estado de los indicadores de la dependencia que le afectan al momento, para saber si al negocio le va bien o mal y así poder analizar con detalle cada área de ella y hacer una investigación más completa del porque no se está cumpliendo con las metas establecidas en un principio, es por eso que surge el Sistema de Información Ejecutiva (EIS).

En el siguiente trabajo escrito se describe de manera detallada el cambio que ha tenido la tecnología en nuestra época, y como las nuevas herramientas ayudan a la gestión de las empresas a una mejor toma de decisiones, haciendo que las organizaciones que se auxilien de éstas sean más competitivas en el mercado.

Asimismo profundizaremos más en el Sistema de Información Ejecutiva (EIS), y de cómo esta herramienta ha auxiliado a los ejecutivos a sistematizar o computarizar la información de sus empresas permitiendo una mejor forma de trabajo para así obtener la información más relevante, hacer un resumen mucho más claro y preciso de cada área, con fácil acceso, crítica, y análisis de cada una de las condiciones que se presenten.

## DESARROLLO

### ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EJECUTIVOS?

(Cohen) Define a un Sistema de Información Ejecutiva (EIS) como una herramienta software, basada en un DSS (sistema de soporte de decisiones) que provee a los gerentes un acceso sencillo a la información interna y externa de la compañía y que es relevante para los factores claves del éxito.

Uno de los factores claves del éxito es automatizar la labor de obtener los datos más importantes de una organización, y esto se logra computarizando la información de la empresa, para que ésta se presente de manera más resumida y comprensible. Este tipo de sistemas proporcionan medios que son muy fáciles de utilizar, para la consulta y el estudio de la información de la empresa.

Habitualmente estas herramientas se crean para que el usuario o ejecutivo que las maneje pueda conseguir los datos ágilmente y los comprenda en el menor tiempo posible para localizar los errores que se puedan presentar. Otro uso común del EIS es facilitar el ejecutivo la recuperación y análisis de la información a través de distintas métricas que auxilien a saber el desempeño de la empresa.

El concepto de manera general es mucho más sencillo de entender, ya que el ejecutivo, dueño, o el que esté a cargo de la organización en ocasiones no cuenta con la habilidad, el tiempo, o los conocimientos para manejar grandes datos de manera manual, es por eso que el EIS se encarga de realizar este trabajo presentando estos datos de manera simplificada, organizada, consolidada y estática haciendo el análisis de grandes volúmenes de datos.

## USOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EJECUTIVO

El uso de esta herramienta ha permitido a muchas empresas comparar diferentes tipos de datos claves con los de sus rivales. Abarcando principalmente áreas de información como las de oficina, administrativas, financieras, contables, y de cualquier otro tipo que el ejecutivo desee recopilar para su informe. Pero los SIE se construyen o elaboran mediante la integración de Software diseñados para operar conjuntamente con la infraestructura de la empresa, así como con las aplicaciones que esta tiene, su información y otras cosas relevantes en la organización, y a su vez esta herramienta ofrecerá informes y análisis de la información que debe incluir, cuadros, gráficas, diagramas, informes, etc. Que sean fáciles de entender para el ejecutivo.

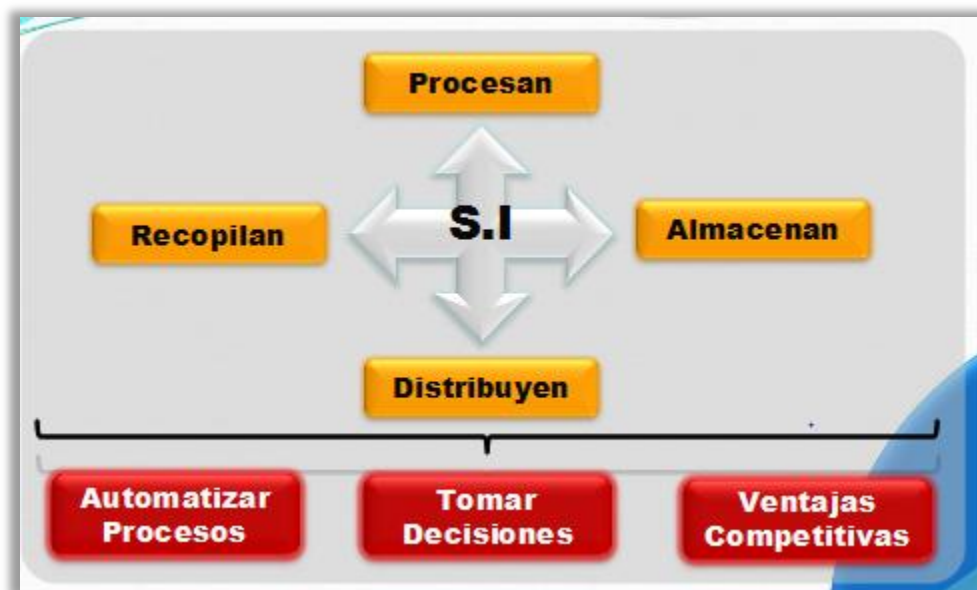


Ilustración 1: Funcionamiento De Un Sistema De Información.

## CARACTERÍSTICAS

Un Buen SIE o EIS presenta información en forma de gráficos, columnas y textos. La capacidad para cada uno de ellos es que se requiere facilitar el análisis en caso de las gráficas; presentar datos con mayor detalle y organizados en cuestión de las tablas y para los textos se necesita que estos le den interpretación y detalle a los datos presentados.

Las características más comunes y relevantes son las siguientes:

- Son creados para cubrir necesidades específicas o generales desde los altos mandos de administración de la empresa, esto quiere decir que los ejecutivos, encargados de supervisar cada una de las áreas de la organización serán los facultados en decir que necesidades aún no se han cumplido.
- Extraen, filtran, comprimen y dan seguimiento a la información crítica del negocio, esto se refiere más que nada a ocupar únicamente la información que sirva para mejorar ciertas áreas de la organización, o en zonas donde la empresa pueda mejorar más.
- Implica que los ejecutivos o los que estén al mando de la organización puedan interactuar únicamente o de forma directa con el sistema sin el apoyo o auxilio de otros que puedan retrasar o interferir en el asunto.
- Es un sistema altamente desarrollado que permite una interfaz entre el hombre-software fácil de entender, auxiliado por gráficas, información en tablas y texto.
- Se puede acceder a información en línea, extrayéndose en forma directa de las bases de datos de la organización.
- El sistema está soportado por alta tecnología tales como monitores, videos de alta resolución que permite la visualización de la información de una manera más clara.

## FACTORES DE ÉXITO

El uso de los SIE, en la gran mayoría de los casos significa enfrentar una larga serie de barreras que pueden impedir o impulsar el éxito o fracaso de estos sistemas dependiendo del caso.

Para la mayoría de las organizaciones el uso de los SIE no es muy común, ya que las estadísticas indican que la mayor parte de las empresas en el mundo suelen ser pequeñas o medianas, por lo cual no manejan una gran cantidad de información que les permita aplicar esta herramienta, por el contrario ésta se encuentra diseñada más para los grandes ejecutivos que manejan grandes cantidades de información en sus bases de datos y que requieren tener una organización de ésta.

Un SIE O EIS es usado con altas expectativas de éxito para las empresas pero no siempre resulta ser así, ya que en algunos casos llega a ser un rotundo fracaso. Por lo cual, se deben considerar los siguientes criterios de evaluación para comprobar si el SIE es un éxito o no.



Ilustración 2: Factores De Éxito De Los Sistemas De Información Ejecutivos.

Tabla De Criterios de éxito Del SIE.

ACCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si un sistema o la tecnología se encuentra disponible, significa que el usuario o ejecutivo podrá acceder a él de manera fácil , por lo tanto si no se cuenta con las herramientas no se podrá llevar a cabo la aplicación de la herramienta</li> </ul>
USO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un indicador importante, ya que si el sistema es utilizado de manera frecuente, se obtendrán resultados de éxito.</li> </ul>
SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la herramienta no satisface a los usuarios, éstos dejarán de usarla y por lo tanto no tendrá éxito.</li> </ul>
IMPACTO POSITIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema resulta ser exitoso si tiene un impacto benéfico en la organización y esto se refleja al momento de que se tomen las decisiones para resolver un problema, ya que serán las más adecuadas para todos.</li> </ul>
DIFUSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otro indicador de éxito en el sistema es cuando éste comienza a difundirse, o sea se da la propagación del mismo por lo cual el número de personas que lo utiliza es mayor.</li> </ul>



Una vez que sabemos los criterios que evalúan el éxito de un Sistema de Información Ejecutiva, es necesario saber los factores que debemos llevar a cabo para cumplir esos criterios.

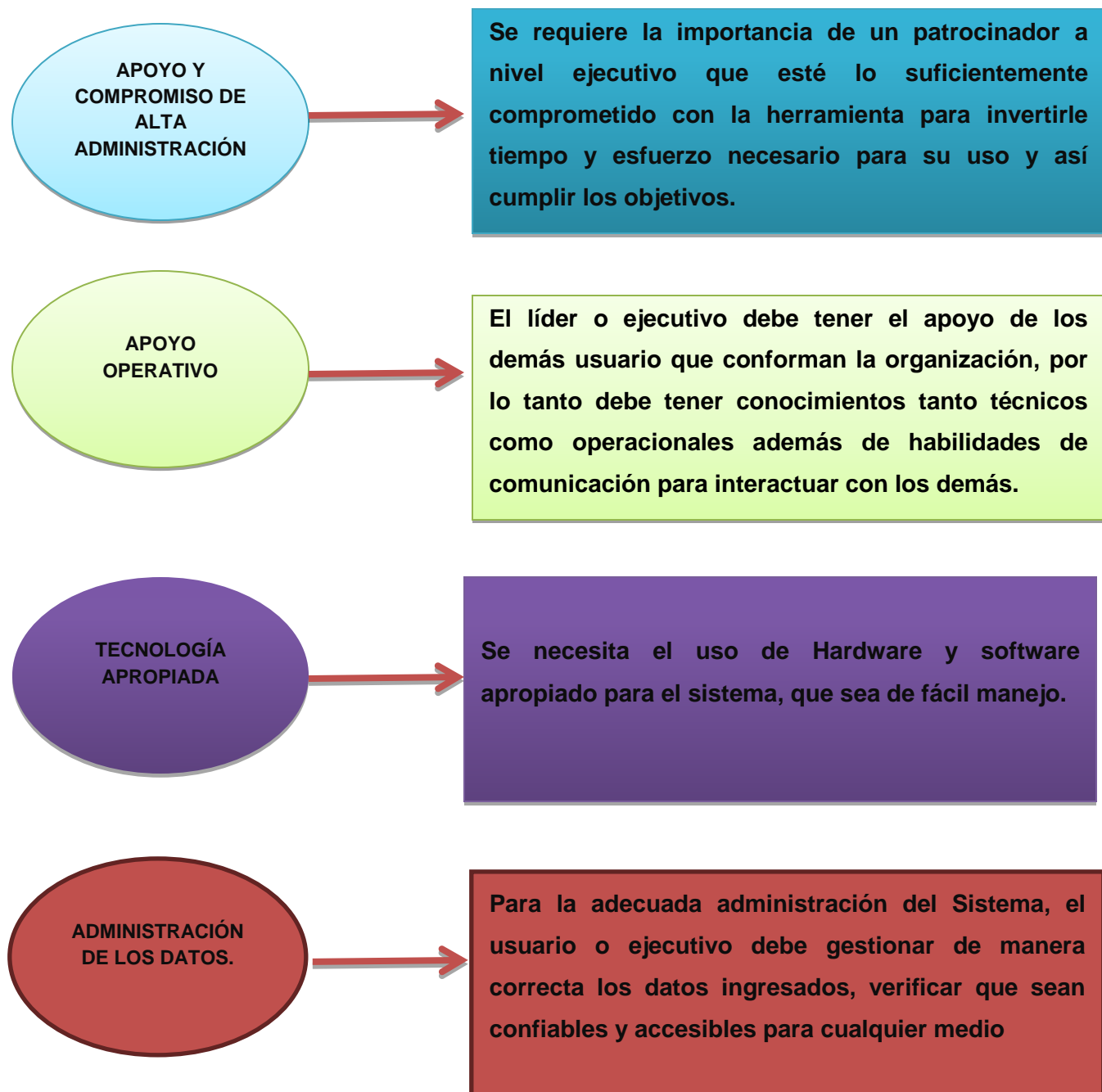
1. Que se vea bien
2. Que sea relevante
3. Que sea Rápido
4. Que la información esté disponible y actualizada



Ilustración 3: Factores De Éxito De Un EIS.

Los cuatro factores anteriores, se deben utilizar en el manejo de esta herramienta para asegurar que se tenga éxito al momento de implementarla.

Rockart y DeLong, Paller y Laska, Bird, Watson, y Turban definen 10 factores críticos en el éxito.



**LIGAR  
CLARAMENTE EL  
EIS Y LOS  
OBJETIVOS DE LA  
EMPRESA.**

Se refiere a que debe existir un vínculo exacto entre los objetivos que se quieren lograr con el sistema y los de la empresa.

**MANEJO DE LA  
RESISTENCIA  
ORGANIZACIONAL.**

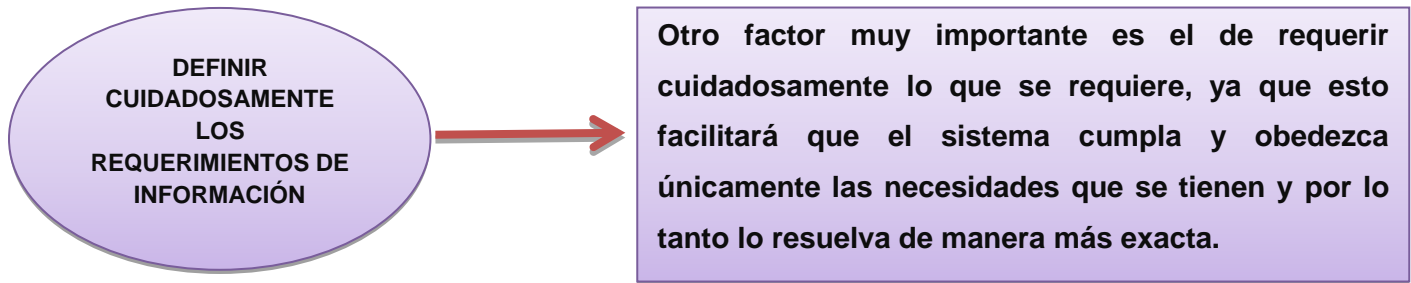
Por la gran cantidad de flujo de datos en el sistema, en ocasiones este se puede llegar a alterar, reflejando datos que no son reales y que por lo cual se debe manejar con especial atención.

**ADMINISTRACIÓN  
DE LA EVOLUCIÓN  
Y LA  
PROPAGACIÓN  
DEL SISTEMA**

El uso exitoso del sistema hace que este se propague y por lo tanto nuevos usuarios o empresas lo quieran adoptar. Por lo cual se debe dar seguimiento a esta propagación y adaptarse a las nuevas demandas de éste.

**METODOLOGÍA DE  
DESARROLLO DE  
LA EVOLUCIÓN**

Una de las formas en las cuales podemos planear que el sistema se desarrolle de manera correcta es aplicando una adecuada metodología que nos auxilie en el progreso de ésta.



## FACTORES DE FRACASO

Son pocos los factores que son considerados como posibles para el fracaso de los EIS, entre los cuales destacan los siguientes dos.

1. Tecnológicos. Cuando la tecnología no es adecuada, es muy arcaica o difícil de usar para el usuario.
2. Soporte. Cuando el sistema es bueno pero no usado de manera correcta por el usuario o ejecutivo, por lo tanto no ataca los problemas que se necesitan resolver o se proporcionan pocos datos.



Ilustración 4: Fracaso de un EIS.

## BENEFICIOS

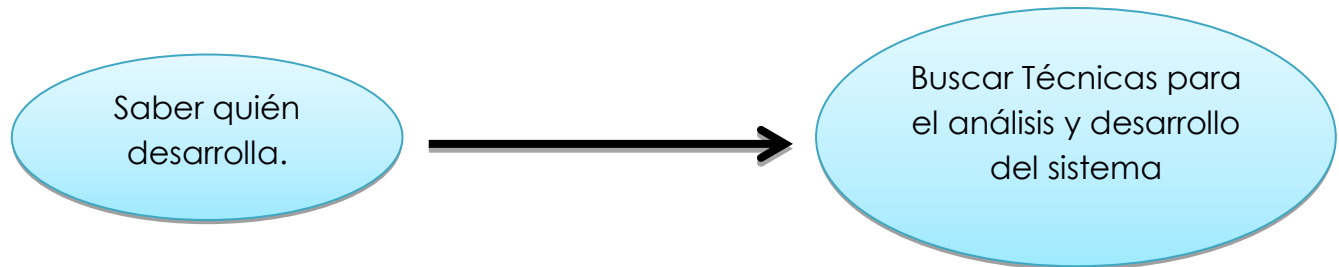
- Información A Tiempo. El sistema permite que el acceso a la información sea de manera más rápida, recopilando únicamente aquella que se considere relevante para la empresa.
- Sensibilidad Al Medio. Se refiere a que el acceso a la información, aún sea de información Externa sea de la mejor forma.
- Efectividad De Ejecutivos. Explica que la comunicación del ejecutivo sea la mejor, con una buena presentación de la información, así como un ahorro del tiempo al momento de llevarse a cabo.
- Cumplimiento de Objetivos Estratégicos. Esto hace referencia a una adecuada planeación, mejor toma de decisiones, entender mejor los problemas y desarrollar diversas alternativas de solución.
- Economía. Se lleva a cabo ahorrando costos, con una mejor organización y cumpliendo siempre las necesidades del cliente.



Ilustración 5: Beneficios.

## PROCESO DE DESARROLLO

Tiene dos características que lo hacen único.



(Cohen) Menciona que una vez que la organización haya cumplido los dos anteriores requerimientos se prosigue a seguir los siguientes pasos.

- Adquisición de datos.
- Modelización.
- Presentación.



Ilustración 6: Proceso De Desarrollo.

## SOFTWARE PARA EL EIS

Las empresas deben ser cuidadosas al elegir el tipo de Software que quieren para implementar el EIS, ya que en ocasiones este resulta ser muy caro o difícil de entender para el ejecutivo y por lo cual se debe buscar uno que tenga funciones sencillas para que la participación de todos los miembros de la empresa sea mayor.

PRODUCTO DE SOFTWARE.	VENDEDOR
<b>Commander EIS</b>	Comshare
<b>Command Center</b>	Pilot
<b>Executive Decisions</b>	IBM
<b>Executive Edge</b>	EXECUCOM



Ilustración 7: Elección De Un Software.

## EIS EN EL PROCESO DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE UNA ORGANIZACIÓN.

Los EIS, contribuyen de forma importante a rediseñar y reestructurar los procesos de planeación y control de una organización. Las principales mejoras que pueden lograrse al utilizar este tipo de sistemas son:

- Mejoras en los sistemas actuales de reportes corporativos o divisionales.
- Rediseño de los sistemas actuales de reportes. A través de los cuales pone atención en los factores críticos de éxito para mejorar la organización.
- Cambios en los procesos de planeación y pronóstico.
- Habilidad de realizar análisis específicos utilizando información que está en la base de datos.
- Permite las relaciones de comunicación entre el personal.
- Mejora la capacidad de administración de programas en empresas con orientación a proyectos.



Ilustración 8: Planeación Y Control.



## IMPACTO

Una vez seguidos los pasos y haber implementado el Software dentro de la empresa, se verá reflejada en ella una serie de mejoras que ayudarán al desarrollo de la organización, entre las cuales destacan las siguientes:

- Mejorar el Proceso de planeación y control.
- Cambios en la forma de recopilar los datos de una empresa, haciendo un análisis específico de cada uno e interpretarlos.
- Aumentar la velocidad del proceso de obtención de datos
- Representar la información en forma de gráficas, histogramas, dibujos, animaciones.
- Rediseño de los sistemas de reportes en los que se ve reflejada la información.



Ilustración 9: Impacto.

## EJEMPLO

(Lozano, 2009) Nos dice en un Artículo escrito por ella que una clara Muestra de un Sistema De Información Ejecutiva, es el siguiente caso presentado en Nestlé.

Los directivos de Nestlé analizaron varias empresas de consultoría para llevar adelante el proyecto de mejora de procesos a través de la implementación de una herramienta de Business Intelligence. Finalmente Grupo ASSA fue la empresa elegida por ser la firma que mejor comprendió las necesidades de Nestlé.

### **EL OBJETIVO:**

En 1996, Nestlé tenía tres sistemas comerciales, uno para cada línea de negocio. Las líneas de negocio se integraban por Refrigerados, Helados, Alimentos y Bebidas. La Dirección de la empresa necesitaba contar con información al instante para la toma decisiones viendo más claramente la marcha del negocio para detectar oportunidades y posibles desviaciones.

### **LA ELECCIÓN:**

En el año 1996, los directivos de Nestlé analizaron varias empresas para llevar adelante el proyecto de mejora de procesos a través de la implementación de una herramienta de Business Intelligence. Finalmente Grupo ASSA fue elegida por ser la firma que mejor comprendió las necesidades de Nestlé. La herramienta elegida por Nestlé fue Comshare Decision (actualmente Extensity MPC) por solidez, flexibilidad y capacidad de operación.

**EL PROYECTO:**

En el año 1996 Nestlé y Grupo ASSA comenzaron el proyecto de Business Intelligence para mejorar el proceso de toma de decisiones en la dirección de la empresa.

Se homogeneizaron las modalidades de operaciones y todas las bases de datos que dan soporte a los negocios de la empresa. Se unificaron las estadísticas, la información de ventas, deudas y comparativos, llevándolo a un tablero de comando. Luego se desarrollaron los modelos requeridos para la implementación de la herramienta de Business Warehouse EIS (Executive Information System) con el objetivo de optimizar el proceso de toma de decisión.

Por la envergadura, el proyecto se dividió en etapas:

- (1) Modelo de Ventas
- (2) Abastecimiento
- (3) Rentabilidad de Clientes
- (4) Deudores Comerciales
- (5) RRHH.

Con este modelo, Nestlé logró que la Dirección dispusiera de mejores herramientas para analizar la marcha del negocio y poder detectar oportunidades y posibles desviaciones al instante.

**LOS BENEFICIOS:**

- El modelo implementado es utilizado hoy por la Dirección de Nestlé para conocer el funcionamiento completo del negocio comparando datos de ventas de años anteriores, así como datos presupuestarios.
- Mayor desarrollo y potencia en la toma de decisiones del departamento de ventas al contar con reportes por ventas, por vendedores, por supervisores, por regiones y por canales
- Incorporación de nuevas áreas al modelos de Business Intelligence EIS (Executive Information System) que utilizan y nutren de información al sistema como: RRHH, Marketing y Call Center
- Independencia del usuario para generar sus propios reportes en la herramienta de acuerdo a las vistas que necesite.



Ilustración 10: Ejemplo de un EIS con Nestlé.

## CONCLUSIÓN

El EIS es un buen sistema para aquellos administradores que quieren llevar un orden en su empresa, ya que facilita el manejo de muchos datos en ella y hace que éstos se presenten de manera más organizada, sencilla y fácil de entender para un mejor análisis y toma de decisiones.

El mundo sigue cambiando, la globalización está afectando cada vez más a los negocios y no sólo a las grandes compañías, si no a las pequeñas y medianas también. Por lo cual, es tiempo de que actualicen sus modos de operar y procesar sus productos, el manejo que tienen y sobre todo el análisis de sus ventas para así mejorar en las diversas áreas con las que cuentan haciendo el uso correcto de un software que les ayude a interpretar la información que ellos deseen.

Como conclusión podemos decir que EIS es una buena herramienta, pero también debemos agregar que ésta debe actualizarse constantemente para que así pueda competir con sus demás rivales, ya que de lo contrario puede desaparecer.

## BIBLIOGRAFÍA

Cohen, D. (s.f.). Sistemas de Información para la Toma de Decisiones . En D. Cohen, *Sistemas de Información para la Toma de Decisiones* . McGraw-Hill .

FCCEA. (5 de Junio de 2016). Obtenido de FCCEA: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/ess.htm>

Gestiópolis. (4 de Junio de 216). Obtenido de Gestiópolis: <http://www.gestiopolis.com/sistemas-de-informacion-para-ejecutivos/>

Lozano, R. (17 de Mayo de 2009). *Rosa Lozano*. Recuperado el 31 de Mayo de 2016, de Roza Lozano: <http://rosalozanog.blogspot.mx/2009/05/ejemplo-de-sistema-de-informacion.html>

Sinnexus. (7 de Junio de 2016). Obtenido de Sinnexus: [http://www.sinnexus.com/business\\_intelligence/sistemas\\_informacion\\_ejecutiva.aspx](http://www.sinnexus.com/business_intelligence/sistemas_informacion_ejecutiva.aspx)