UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN LAS EMPRESAS ENFOCADOS HACIA LA VENTAJA COMPETITIVA.

OLEAS HERRERA LIGIA ELENA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2017

UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN LAS EMPRESAS ENFOCADOS HACIA LA VENTAJA COMPETITIVA.

OLEAS HERRERA LIGIA ELENA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2017

UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN LAS EMPRESAS ENFOCADOS HACIA LA VENTAJA COMPETITIVA.

OLEAS HERRERA LIGIA ELENA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SERRANO ORELLANA BILL JONATHAN

MACHALA, 28 DE AGOSTO DE 2017

MACHALA
28 de agosto de 2017

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN LAS EMPRESAS ENFOCADOS HACIA LA VENTAJA COMPETITIVA., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.

SERRANO ORELLANA BILL JONATHAN
0703529842
TUTOR - ESPECIALISTA 1

PRADO ORTEGA MAURICIO XAVIER
0703600015
ESPECIALISTA 2

PAREDES VILELA PATRICIO
0701197212
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: lunes 14 de agosto de 2017 - 14:51

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CASO DOMINO'S.docx (D29653308)
Submitted: 2017-07-15 00:58:00
Submitted By: loleas_est@utmachala.edu.ec
Significance: 6 %

Sources included in the report:

1447166465_75__deber%252Bde%252Bsistemas%252Bcaso%252Bdominos.docx (D16136717)
1447191588_254__PREGUNTAS%252BDEL%252BCASO%252BDE%252BESTUDIO%252BDOMINO.docx (D16137789)
1447014169_261__Luis%252BAltamirano-%252BCaso%252B2.docx (D16116247)
CRM.docx (D11134778)
1415122613_510__taller%252B2%252Bsaf.docx (D12068326)
https://www.clubensayos.com/Tecnolog%C3%ADa/Sistema-De-Infromaci%C3%B3n-Ejecutiva/2138338.html
https://www.slideshare.net/JulioIglesiasPascual/introduccin-a-la-gestin-de-sistemas-de-informacin-en-la-empresa-universitat-jaume-i

Instances where selected sources appear:

8

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, OLEAS HERRERA LIGIA ELENA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN LAS EMPRESAS ENFOCADOS HACIA LA VENTAJA COMPETITIVA., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las dispociones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 28 de agosto de 2017

OLEAS HERRERA LIGIA ELENA
0703785972

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mis padres quienes con esfuerzo y sacrificio me encaminaron a formarme como ser humano y a enfocarme en una profesión.

También a mis hermanos, por su gran apoyo, su ayuda incondicional en todo momento, por estar atentos a mis llamados y por su desinteresada colaboración.

A mis hijos por quienes he venido luchando constantemente hasta lograr mi objetivo, para brindarles un futuro mejor.

Ligia.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de manera muy especial y sincera a Ing. Bill Serrano Orellana, por su aceptación como tutor del presente caso práctico el mismo que se desarrolló bajo su dirección. Su apoyo su confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas han sido un aporte invaluable, no solamente para el desarrollo de sí mismo sino para mi formación como profesional.

Así mismo al grupo de docentes, y compañeros que recorrimos una larga trayectoria en esta tan prestigiosa universidad, por aquel granito de arena que cada día compartimos para salir siempre victoriosos y cargados de conocimientos, formados como verdaderos profesionales, exaltando el nombre **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA** preparados para emprender hacia un futuro lleno de éxitos.

"Gracias a todos"

Ligia.

RESUMEN

Los sistemas de información gerencial se constituyen para mejorar la organización y el espacio en la estructura de las mismas, el objetivo del presente trabajo es analizar los diferentes tipos de sistemas de información gerencial que una organización puede implementar para mejorar sus procesos como tal, y ofrecer a sus clientes productos y servicios de calidad; los mismos en su conjunto ayudan a mejorar la eficiencia y a la toma de decisiones para aumentar la ventaja competitiva.

Al mencionar ventaja competitiva se hace referencia a que las empresas deben diferenciarse unas de otras con el resultado de las ventajas obtenidas frente a los competidores. La ventaja competitiva se caracteriza por habilitar el crecimiento del negocio, por lo que la organización tiene que estar en constante innovación y siempre lograr ser el líder frente a la competencia. Por lo tanto los sistemas de información gerencial y la ventaja competitiva son dos factores clave para llevar a la organización al éxito.

Palabras claves: empresa, productos, servicios, clientes, sistemas de información, innovación, ventaja competitiva.

ABSTRACT

The aim of the present work is to analyze the different types of management information systems that an organization can implement in order to improve its processes as such, and to offer the management information systems to improve organization and space in their structure. To its customers quality products and services; The same as a whole help to improve efficiency and decision making to increase the competitive advantage.

When mentioning competitive advantage, it is mentioned that the companies must differentiate each other with the result of the advantages obtained against the competitors. Competitive advantage is characterized by enabling business growth, so the organization has to be in constant innovation and always manages to be the leader against the competition. Therefore management information systems and competitive advantage are two key factors in bringing the organization to success.

Keywords: company, products, services, customers, information systems, innovation, competitive advantage.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA…….
..2
AGRADECIMIENTO……..
3
RESUMEN…….. 5
1. INTRODUCCIÓN……... 6
1.1 OBJETIVO GENERAL DEL TRABAJO... ……...7
1.2 VENTAJA COMPETITIVA DEL TRABAJO.. ……....7
2 DESARROLLO…….. 7
2.1 Los sistemas de información……... 8
2.2 Importancia de los Sistemas de Información…….. 9
2.3 Los sistemas de Información y la ventaja competitiva. ……....9
2.4 CASOS REALES……. 12
3. SOLUCIÓN AL CASO: DOMINO'S LLAMA LA ATENCIÓN CON EL RASTREADOR DE PIZZAS. ……12
4. CONCLUSIONES……... 16
5. RECOMENDACIONES…….. 17
CITAS BIBLIOGRÁFICAS……. 18

1. INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo se han aplicado muchos estudios y métodos para poder analizar la información, conjuntamente los avances tecnológicos en su conjunto indican que la información debe ser recopilada y procesada a través de los diferentes sistemas de información gerencial con los cuales podamos tomar decisiones para verificar si la planificación y los objetivos se están cumpliendo **(Saavedra, 2012).**

Bocanegra y Vázquez (2010) menciona que el avance de las nuevas tecnologías de información no se distribuyen homogéneamente en todas las áreas de la empresa, estas comprenden no solo el uso del internet y la computadora sino también otras herramientas relacionadas con el funcionamiento administrativo. Por lo tanto las empresas deben aplicar los sistemas de información gerencial para lograr una ventaja competitiva y mantener su posicionamiento en el mercado local.

El presente trabajo comienza con la acepción de la ventaja competitiva, su importancia en las empresas, como las diferentes estrategias que se deben plantear para cumplir la planificación de los objetivos propuestos y mantener un posicionamiento a mediano y largo plazo lo que da paso a una difícil imitación por parte de las empresas competidoras **(Buendia, 2013).**

El estudio de los sistemas de información gerencial y su implementación en las empresas crean diversas estrategias en la cual a través de los procesos y retroalimentación se identifica los factores claves que promueven a utilizar los sistemas de información gerencial **(Laudon y Laudon , 2012)**; por lo tanto su clasificación para una adecuada utilización de los mismos en las áreas de la organización hace énfasis en el tema para tener una clara visión de qué y para que se utilizan los sistemas de información gerencial **(Lapiedra, Devece y Guiral, 2011).**

Villalobos y Bassett (2010) Expone que la aplicación de los diferentes sistemas de información gerencial implementados en la empresa dan lugar a generar una ventaja competitiva porque no todas las empresas están dispuestos a implementarlo por lo que desde un inicio generan costos pero con un beneficio positivo ya que permiten obtener información no solo de la empresa sino también de los gustos y requerimientos del cliente.

También damos a conocer la solución del Caso Domino's en el que se puede evidenciar los diferentes procesos que realizan para analizar la información

relacionada con el cliente en los mismos que están inmersas las características de calidad e innovación para cumplir los requisitos del cliente lo que lo hace posicionarse en un mercado competitivo.

1.1 OBJETIVO GENERAL DEL TRABAJO

El objetivo de este trabajo es presentar una visión general de los sistemas de información gerencial haciendo énfasis en sus fundamentos y contexto de la gerencia y la administración de la organización; finalizando en la integración de los mismos para tomar buenas decisiones y a su vez generar una ventaja competitiva.

1.2 VENTAJA COMPETITIVA DEL TRABAJO

Este trabajo permitirá dar a conocer los diferentes sistemas de información gerencial que las empresas deben adoptar para procesar mejor la información, tanto en el área interna, como externa de la empresa; en esta se procesa la información del entorno relacionada con el mercado competitivo y los clientes para brindar un servicio o producto innovador y de calidad que cumpla con los requisitos de satisfacción de los clientes, conjuntamente con las estrategias que le permitan captar una ventaja competitiva por un cierto periodo de tiempo para que no puedan ser imitadas por la competencia.

2 DESARROLLO

¿Qué es la ventaja competitiva?

Conceptualmente la ventaja competitiva es necesaria para que las empresas se diferencien de los competidores frente a las preferencias de los clientes; el aporte más importante de **Porter (2015)** se enfoca en los procesos subdivididos que ayudan a originar ideas y habilidades distintivas que promueven a la eficiencia, calidad, innovación y satisfacción de los requerimientos de los clientes.

Buendia(2013) Analiza el concepto de Porter donde expone que la ventaja competitiva se crea y se mantiene a través de un proceso altamente localizado en las empresas. Así como se compite entre naciones las empresas buscan las estrategias que permitan a todas las áreas fomentar la diferenciación para sustentar y fortalecer la empresa en relación con las múltiples empresas con quienes se enfrenta día a día por atraer más a los clientes.

Para poder subsistir en un mercado competitivo las empresas necesariamente tienen que diferenciarse de sus competidores, para ello se debe crear y aplicar estrategias directivas que generen ventajas competitivas **(Pereda, Guzman y Gonzalez , 2014)**; lo que implica que todo el proceso de la organización debe estar planificado y controlado a mediano y largo plazo para cumplir los objetivos planteados en la empresa.

Laudon y Laudon (2012) Manifiesta a la ventaja competitiva como aquella que nos permite crear valor y a su vez diferenciarse de otras empresas, razón por la cual los clientes tienen preferencia por nuestros productos y servicios; para mantener la relación y comunicación con los clientes se los debe considerar como el activo más valioso de la empresa.

Por ello, la empresa debe posicionarse en el mercado por sus estrategias competitivas; crear habilidades para dar un mejor servicio al cliente, como a su vez también puede ser estrategias de ofrecer un mejor producto en calidad, imagen, precio, envasado; todo este proceso con el fin de satisfacer la necesidad de los clientes y la empresa.

Además, se debe tener en cuenta que una ventaja competitiva debe tener su punto fuerte, para que no sea copiada y superada por la competencia, lo que significa que debe ser duradera por un gran periodo de tiempo (Benitez , 2012), razón por la cual las empresas deben mantenerse en constante actualización de estrategias y por ende la innovación lo que le permite aprovechar su posición en el mercado para seguir enfocados hacia la ventaja competitiva.

2.1 Los sistemas de información gerencial

Desde el origen de la información y el avance de las tecnologías, esta se ha convertido en un factor de gran importancia no solo para la empresa sino para las personas. Según Porter manifiesta que las tecnologías de la información crean ventajas competitivas reflejadas en liderazgo, optimización de costos y diferenciación (**Arango , Londoño y Álvarez, 2012).**

Ramírez y Vega (2015) Manifiestan que los sistemas de información gerencial tienen como objeto solventar problemas gerenciales como una herramienta de análisis operacional organizacional. Estos sistemas son un conjunto de componentes donde se almacena la información luego la transforman en datos relevantes para la toma de decisiones en la organización.

Laudon y Laudon (2012) expresan que un sistema de información gerencial es un conjunto de componentes interrelacionados que procesan una base de datos junto con el sistema de análisis y evaluación de operaciones para transformar y procesar la información para dar a conocer a sus clientes la información oportuna satisfaciendo sus necesidades; así como a su vez brindan información relevante que ayudan a la empresa a diferenciarse por la implementación de sus estrategias.

2.2 Importancia de los Sistemas de Información gerencial

Desde el punto de vista gerencial, no todas las empresas poseen sistemas de información gerencial que les permitan obtener información de manera rápida y oportuna, es de vital importancia que las mismas posean estos sistemas para mejorar sus actividades y a su vez que le permita controlar sus recursos, analizando y detectando los problemas para realizar la posible toma de decisiones **(Martinez y Perezoso, 2010).**

Los sistemas de información gerencial son un factor importante para el desempeño directivo, razón por la cual los mismos poseen capacidades que permiten explorar no solo los procesos internos sino también actividades del entorno para obtener mejores resultados empresariales. Por lo tanto **Lapiedra, Devece y Guiral (2011)** manifiesta que esta definición deja claro que los sistemas de información gerencial son servicios sociales cuyo servicio se ve influido por los objetivos que ha planteado la organización los mismos que ayudan verificar si se están cumpliendo, y a su vez creando valor a la misma.

2.3 Los sistemas de Información gerencial y la ventaja competitiva.

Los sistemas de información gerencial ofrecen demasiada información que muchas de las veces suelen ser poco relevantes; pero así mismo cuando la empresa se direcciona por medio de la planificación y control puede detectar todos los errores que se produzcan para mejorar estos sistemas y poder tomar decisiones asertivas creando valor y satisfacción de los requerimientos del cliente **(Alonso, 2010).**

Aragon , Rubio, Jiménez y Chable (2012) Menciona que las estrategias aplicadas en base a los sistemas de información gerencial permiten desarrollar y hacer uso de ellas para mantenerse y enfrentar a la competencia. Por lo general todos los factores que hacen posible que la diferenciación en la empresa se generalice y mantenga su posición son: la tecnología, la innovación, el talento humano, la capacidad directiva y la calidad.

- **La tecnología:** Es una herramienta que permite combinar los recursos y capacidades en los procesos para lograr que estos sean eficientes.

- **La innovación:** permite responder a los cambios del mercado y mantener su posición competitiva al desarrollar productos, servicios o procesos para asignar recursos a las diferentes áreas de la organización para ganar diferenciación y generar la ventaja competitiva.

- **El talento humano:** Es importante implementar un sistema de gestión que permita obtener información detallada de sus colaboradores tanto en su desempeño como de su perfil para así constantemente realizar programas de capacitación online.

- **La capacidad directiva:** Es aquella que le permite al gerente implementar un sistema que le ayude a planificar y controlar el cumplimiento de sus objetivos a mediano y largo plazo.

- **La calidad:** Para lograr el aumento de la satisfacción del cliente es importante establecer un sistema de información que permita recopilar la información para poder ofrecer un servicio o producto que cumpla con los principios de la calidad haciendo que las actividades de las empresas sean más competitivas.

Lapiedra, Davece y Guiral (2011) Exponen que según el punto de vista tecnológico los sistemas de información gerencial se clasifican en:

- **Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)** gestiona la información referente a las transacciones producidas a una empresa también se lo conoce como sistema de información operativo.

- **Sistema de información ejecutiva (EIS)** herramienta orientada a usuarios de nivel gerencial que permite monitorear el estado de las variables de un área de la empresa para impartir información interna o externa, en este nivel se maneja información estratégica.

- **Sistemas de soporte a decisiones (DSS)** análisis de las diferentes variables de las áreas de la empresa con la finalidad de tomar decisiones.

- **Sistemas de administración de relaciones con el cliente (CRM)**, estos sistemas usan un conjunto de aplicaciones integradas para relacionarse con el cliente capturando e integrando los datos de los clientes de todas partes de la organización, los consolidan, los analizan y después distribuyen los resultados a varios sistemas y puntos de contactos con los clientes en toda la empresa. Un punto de contacto es un método de interacción con el cliente como el correo electrónico, página web, ventas por teléfono, tiendas de ventas al menudeo, este sistema es de gran importancia para las empresas porque permite mejorar tanto en ventas como en marketing y garantizar el servicio al cliente.

- **Sistema de planificación de recursos (ERP)** cuyo objetivo es la planificación de los recursos en la organización, se lo utiliza en las empresas productivas, integra la información y los procesos en un solo sistema.

Las empresas deben aprender de cómo se resuelven los problemas en las organización, y a su vez poner en práctica continuos programas de mejoras ya que las actividades gerenciales y de administración requieren de una constante capacitación a los jefes de áreas con el fin de que puedan entender la estrecha

relación entre las actividades de la empresa con los sistemas de información gerencial **(Palacios , Hernandez, Cortez , Agudelo y Plaza , 2011)**.

Villalobos y Bassett (2010), las razones por lo que se implementan los sistemas de información gerencial es para brindar un mejor servicio innovador y de calidad dando al mismo tiempo valor a las estrategias de negocios y a la fluidez de la información en los departamentos de la organización que se encargan de monitorear y transmitir la información. Por lo tanto, los sistemas de información gerencial son el soporte principal donde se almacena la información de los clientes lo que es un factor clave para generar la mejor ventaja competitiva que no solamente mantenga una rentabilidad sino crear un ambiente armónico entre empresa, colaboradores y clientes.

Ante todas estas perspectivas se debe tener claro que los sistemas de información gerencial brindan y ayudan a generar ahorros en relación costo beneficio así como también a innovar y aplicar estrategias, para los futuros productos o servicios en el afán de satisfacer las necesidades de los clientes; en conclusión toda empresa sea grande o pequeña, los sistemas de información gerencial le sirven para generar una nueva ventaja competitiva.

2.4 CASOS REALES

- Caso Jonhson & Jonhson
- Caso Z ara
- Caso Coca – Cola
- General Electric
- Apple

Para una mejor comprensión de la implementación de los sistemas de información gerencial en las empresas analizamos el caso de estudio DOMINO'S que nos permite de una forma más clara observar los resultados de dicha implementación:

3. SOLUCION AL CASO: DOMINO'S LLAMA LA ATENCION CON EL RASTREADOR DE PIZZAS.

1.- ¿Qué tipo de sistemas se describen en este caso? Identifique y describa los procesos de negocios que soporta cada uno. Describa las entradas, procesos y salidas de estos sistemas.

Domino's en el afán de ganar más clientes y generar más ingresos y rentabilidad a simple vista se describen los siguientes sistemas de información gerencial en este caso:

Tipos de sistemas

- Sistemas de procesamientos de transacciones (TPS)
- Sistema de administración del conocimiento (KMS)
- Sistema de administración de la cadena de suministro (SCM)
- Sistema de administración de relaciones con el cliente.(CRM)

Tipos de procesos de cada sistema.

- Sistemas de procesamientos de transacciones (TPS)

Permite la realización de toma de pedidos de Pizza Tracker, personaliza el gusto y preferencia de los clientes, ahorro significativo de la mano de obra, permite la visualización del pedido en línea.

- **Sistema de administración del conocimiento (KMS)**

Teniendo historial de ventas, se puede conocer la tendencia de los clientes (mercado), las entradas son los pedidos, el proceso es el software utilizado para manejar la información y salidas son cómo se visualizan (internet, sistema propio del negocio).

- **Sistema de administración de la cadena de suministro(SCM)**

Se emplea cuando maneja sus proveedores e inventarios, en la lectura nos indica que tuvieron que cambiar de manera radical sus ingredientes y la frescura de sus productos, entradas cuando se solicita al proveedor las materias primas, proceso cuando se da seguimiento al pedido y salida cuando se registra la entrada del pedido.

- **Sistema de administración de relaciones con el cliente. (CRM)**

Conocer más a sus clientes, escuchar sus opiniones que pueden originarse a través de sus encuestas lo que sirve a la empresa para mejorar sus servicios y mantener a sus clientes.

Entradas – Procesos – Salidas de Dominós.

Entradas: Ingreso del pedido al sistema.

- Servicios en el negocio de pizzería.
- Sistema de punto de venta.
- Sistemas de pedidos en línea.

Procesos: Control de calidad

- Captura de datos de las compras y pagos donde se compran y venden bienes y servicios mediante el uso de computadoras, cajas registradoras, escáneres.
- Verificación de orden de pedido.
- Verificación del medio de pago.
- Sistema de relaciones con el cliente.

Salidas: Transacciones

- Factura.
- Orden de despacho.
- Entrega a domicilio de pizza (servicio express)

El sistema de información gerencial implementado por Domino's permite estar en constante retroalimentación los mismo que se realizan a través de las siguientes actividades: servicios postventa, ofertas y promociones especiales, consulta y valoración online, quejas y reclamos online y encuestas online; siendo esta una estrategia que le permite a Domino's crear valor y generar una ventaja competitiva.

2.- ¿Cómo ayudan estos sistemas a que DOMINO'S mejore su desempeño de negocios?

Los sistemas de información gerencial implementados por Domino's pizza le ayudaron a mejorar la eficiencia con la disminución de errores en las órdenes de pedido, tiempos de respuesta, relación con los clientes y correlación de datos de los usuarios en corto tiempo. También le permitieron a Domino's pizza obtener una ventaja competitiva porque puede coordinar los recursos disponibles, identificar más rápido los problemas, evaluar cuantitativamente los resultados para dar al cliente un servicio mejorado y tiempos de capacitación más cortos para sus colaboradores.

3.- ¿Cómo mejoró el sistema de pedidos de pizza en línea al proceso de ordenar una pizza de DOMINO'S?

Con la implementación de este sistema sofisticado de pedidos en línea el proceso de los mismos mejoró de manera acelerada ya que permitió tomar y personalizar los pedidos mediante una interfaz de pantalla táctil, mantener cifras de ventas y compilar información de los clientes. También este sistema permite a los clientes ver una versión fotográfica simulada de su pizza mientras personalizan su tamaño, salsas e ingredientes. La imagen cambia con cada modificación que hace el cliente. Una vez que el cliente realiza el pedido pueden ver su progreso en línea mediante Pizza Tracker la misma que muestra una barra horizontal que rastrea el progreso de

un pedido en forma gráfica por lo tanto cuando una tienda de Domino's completa cada paso del proceso de cumplimiento del pedido, una sección de la barra se vuelve color rojo e incluso los clientes que colocan un pedido vía telefónica pueden monitorear su progreso en la Web.

4.- ¿Qué tan efectivos son estos sistemas para dar a DOMINO'S una ventaja competitiva? Explique su respuesta.

En la actualidad con los cambios y avances tecnológicos la competitividad es muy alta como se puede observar en este caso Domino's tiene competidores como Pizza Hut, Papa John's y Little Caesar y pizzerías locales; todas buscan estrategias para darle valor agregado a sus productos y servicios. Domino's preocupado por brindar un mejor servicio al cliente busco la forma de implementar un sistema de información que garantice acaparar gran cantidad de clientes, el sistema Pulse Evolution ha mejorado de manera efectiva el servicio al cliente , redujo el tiempo de capacitación al personal y los errores del proceso, debido a esto Domino's redujo costos , así mismo PIZZA TRACKER pedido en línea, permitan que los clientes puedan hacer el seguimiento y rastreo de su orden lo que marcó la preferencia de los clientes en su uso lo que genera una ventaja competitiva para enfrentarse a las cadenas de la competencia.

El presente caso de estudio analiza todos las perspectivas que la empresa necesita para generar una ventaja competitiva después de muchos estudios y el correcto proceso de la información se orientaron en que deben crear un sistema de ventas online donde el cliente exponga su pedido a su gusto y preferencia lo que los hizo aumentar las ventas ya que el cliente se inclinó por esta estrategia y la empresa de pizzería se enfocó también a cumplir los requerimientos del cliente lo que a las empresas de la competencia les tomó mucho tiempo implementar los sistemas de información gerencial cuando en realidad Domino's obtuvo una gran ventaja competitiva y posicionamiento en el mercado.

4. CONCLUSIONES

- La implementación de un sistema de información gerencial dentro de cualquier organización tiene como finalidad asegurar la adecuación entre los datos y la información necesaria para soportar los mismos, y así generar una ventaja competitiva frente a la competencia.

- Innovar los procesos en una empresas aprovechando las ventajas que brindan los avances tecnológicos vinculando las estrategias de negocios para mejorar los procesos utilizando los sistemas de información gerencial para transformar la información interna de la empresa y externa relacionada con los clientes y la competencia.

- Para el correcto uso de la información se crearon diferentes sistemas de información gerencial que ayuden a cada área funcional de la empresa a visualizar los posibles y futuros errores para luego tomar la decisión correcta en cuanto a su planificación y objetivos.

- Para ser una empresa no se necesita solo de recursos económicos sino también una empresa depende de la inversión para lo cual un administrador debe estar arduamente capacitado para realizar todas las actividades de acuerdo a su planificación para llevar a cabo su propósito.

- La implementación de sistemas de información gerencial requiere una adecuada distribución hacia sus respectivas áreas funcionales lo que permitirá obtener información relevante a las mismas para poder detectar los errores y dar paso a la toma de decisiones y generar nuevas estrategias para la mejora continua.

5. RECOMENDACIONES

- Se debe tener claro que los sistemas de información gerencial son un conjunto de herramientas que vinculan las tecnologías con procedimientos que suministren información a los directivos de la organización para la correcta toma de decisiones.

- Las empresas deben reconocer que el activo más valioso de la misma es el cliente, por lo general se debe aplicar todas las estrategias para satisfacer sus requerimientos donde la calidad y la innovación deben ser factores claves para lograr ser competitivos en relación a las futuras empresas de la competencia.

- Las empresas deben estar atentas a los cambios y avances tecnológicos con los que la humanidad ha realizado múltiples negocios, y se han creado empresas competitivas gracias a los sistemas de información gerencial en su conjunto, con el adecuado manejo de sus funciones por parte del talento humano, el mismo que es un factor muy importante para el éxito de la empresa.

- Un administrador debe conocer que los sistemas de información gerencial además de ser una herramienta que permite procesar la información, ahorrar tiempo y dinero, a través de los mismos se obtienen de manera rápida la información necesaria para resolver los conflictos entre áreas funcionales y así también poder conocer las futuras exigencias del mercado.

CITAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, V. H. (2010). Factores criticos de exito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos. Estudios y perspectivas en turismo, 19(2), 201-220.
- Aragón , A., Rubio, A., Jiménez , A. M., & Chable, J. (2012). Estrategia y competitividad empresarial: Un estudio de las Mipymes de Tabasco. Investigación y Ciencia, 18(47), 4 - 12.
- Arango , M. D., Londoño, J. E., & Alvarez, K. C. (2012). Capacidades en el contexto empresarial. Revista Universidad Catolica del Norte(35), 5 - 27.
- Benítez , C. M. (2012). Evolución del concepto de competitividad. Nuevas Tendencias, III(8), 75 - 82.
- Bocanegra, C. G., & Vázquez, M. A. (2010). El uso de la tecnología como ventaja competitiva en el micro y pequeño comercio minorista en Hermosillo - Sonora. Estudios fronterizos, 11(22), 207-229.
- Buendía, E. A. (2013). El papel de la ventaja competitiva en el desarrollo económico de los países. Análisis Económico, 28(69), 56 - 61.
- Fernandez Alarcon, V. (2006). Desarrollo de sistemas de Información: Una metodología basada en el modelada (Primera edición ed.). Catalunya: UPC.
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). Introducción a la gestión de los sistemas de información en la empresa. Campus del Rio See: Colección Sapientia.
- Laudon, K. C., & Laudon , J. P. (2012). Sistemas de Información Gerencial (Decimosegunda ed.). México: Pearson Educación .
- Martinez, H. R., & Perezoso, B. J. (2010). Sistemas de Información Gerencial para la optimización de portafolios de inversión. Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 15(50), 253-272.
- Palacios , L. S., Hernandez, J. E., Cortez , M. A., Agudelo, M., & Plaza , B. (2011). Sistemas de Información en Salud en la regiòn Mesoamericana. Salud Pública de México, 53(3), 50 - 62.
- Pereda, F. J., Guzmán, T., & González , F. (2014). Las habilidades directivas como ventaja competitiva. Omnia Science, 10(3), 528-561.
- Porter, M. E. (2015). Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior. Patria.
- Ramirez, J. L., & Vega , O. (2015). Sistemas de Información Gerencial e Innovación para el desarrollo de las organizaciones. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, 14(2), 201 - 213.
- Saavedra, M. L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en las Pyme Latinoamericana. Pensamiento & Gestión(33), 93-124.
- Villalobos, S., & Bassett, L. (2010). Los Sistemas de Información Gerencial para programas de Transferencias monetarias con corresponsabilidades. Banco Mundial, 10.