



DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE APOYO INTEGRAL PARA UNA EMPRESA COMERCIAL.

**RAFAEL HERNÁN MONTECINO QUIERO
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El presente estudio surge de la necesidad de una empresa comercial por mejorar el Sistema de información (SI) actual, el cual solamente permite el desarrollo operativo de la misma. Luego de interiorizarse en cada una de las áreas de la organización, el resultado del diagnóstico inicial determinó que la empresa no ha desarrollado un proceso de planificación estratégica que permita formular planes a largo plazo y, por ende, no se habían establecido indicadores de control que permitieran medir y cuantificar cómo las decisiones que se toman en la organización producían o no el éxito esperado. La metodología utilizada para solucionar cada uno de los problemas implicó en un principio, determinar las áreas a mejorar a través de un diagnóstico inicial que permitiera determinar las áreas a perfeccionar al interior de la organización y la forma en cómo cambiar el clima de ineficiencia existente hasta entonces al interior de la firma. Luego se llevo a cabo un proceso estratégico que como producto entregó la Visión y Misión de la empresa, además de una serie de objetivos estratégicos los cuales se estarán, de acuerdo a los plazos establecidos, monitoreando a través del proceso de control con indicadores que permitan medir el desempeño de la estrategia, comparar con lo presupuestado y ajustar en caso que sea necesario. Seguidamente, se realiza un rediseño de procesos utilizando la metodología IDEF0 y los patrones de procesos de negocios, con el patrón Distribución y Venta de Stock, que reúne todas las buenas prácticas en términos de su utilización hacia la empresa en estudio. Además de tal patrón ya descrito, se utiliza un modelo específico que direcciona a las PYMES a alcanzar competitividad para que actúen como debería funcionar cualquier empresa de los más altos niveles a través del modelo PYME Competitiva. Luego de tal rediseño se establecen las bases para desarrollar un modelo de SI que desde el punto de vista lógico sea la solución integral para el apoyo a la gestión. Se concluye el estudio recomendando cuál es el software ideal para programarlo a la medida de la

organización buscando que cumpla con ser una herramienta ligada a la estrategia que mejore el desarrollo táctico y operativo de la firma en función de los nuevos procesos diseñados. Palabras Claves: Planificación Estratégica, Indicadores de Apoyo a la Gestión, Rediseño de Procesos, Sistemas de Información.

ABSTRACT

The current research comes due to from the need for a business company to improve the Information System (IS), which only permits the operative development of it. After getting in touch with each area of the organization, the result of the initial diagnosis showed that the enterprise hasn't developed a strategic planning process which permits to formulate long-term planning and, therefore, control indicators which permitted measure and quantify how the decision taken in the organization produced or not the expected success, hadn't been established. The methodology used to solve each problem, implied at the beginning, to determine the areas to improve through an initial diagnosis, which allowed the company to define the areas to perfect in the internal levels and the way in which the climate of current existing inefficiency in the company may be changed. Then, a strategic process was performed and it gave as a result the "Vision and Mission" of the company, besides a series of strategic objectives aims which will be according to the established terms, monitoring through the control process whit indicators which allow to measure the strategy performance, to compare it with the approved planning and adjust it if necessary. Afterwards, a process redesign using the IDEF0 and the business process patterns is performed, with the stock distribution and sales pattern, which joins all the appropriate practices in terms of their utility for the research target company. Besides the pattern already described, a specific pattern is used which leads the PYMES' to reach competitiveness to function as any of the highest level company should do it. After such redesign the basis for an IS developing pattern are established from the logical viewpoint, becomes the integral solution for the management support. The research ends with a suggestion on the ideal software to be programmed according to the organization needs which must be a useful tool linked to the strategy which improves the tactic and operative development of the company, according to the new designed processes. Key words: Strategic Planning, Management support indicators, Process redesign, Information systems.