

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD POLITÉCNICA
LICENCIATURA EN CIENCIAS INFORMÁTICA
PLAN 2009
PROGRAMA DE ESTUDIO

Resolución N.º 17/19/06-00 Acta N.º 1007/11/09/2017 - ANEXO 03

I. - IDENTIFICACIÓN

1.	Asignatura	: Electiva II – Sistemas de Gestión de Recursos Empresariales
2.	Semestre	: Sexto
3.	Horas semanales	: 4 horas
3.1.	Clases teóricas	: 2 horas
3.2.	Clases prácticas	: 2 horas
4.	Total real de horas disponibles	: 64 horas
4.1.	Total de Clases teóricas	: 32 horas
4.2.	Total de clases prácticas	: 32 horas

II. - JUSTIFICACIÓN

El ambiente competitivo en el que se vive en el ámbito empresarial actualmente, ha obligado a las empresas a generar ventajas competitivas para así ofrecer un valor agregado al consumidor, razón por la cual se ha vuelto cada vez más importante contar con información clara y oportuna para poder lograr los objetivos de las organizaciones. Desde hace varios años, las organizaciones han puesto mayor atención a las ventajas que ofrecen las Tecnologías de Información, por lo que las han considerado como un aspecto clave dentro de sus estrategias de negocio, para así lograr la integración y mejora de los procesos clave, esto por medio de la implementación de sistemas ERP o CRM.

El compartimiento de información entre los departamentos (manufactura y logística, finanzas, ventas, mercadotecnia y recursos humanos), y la satisfacción de las necesidades de los cada vez más exigentes consumidores son dos problemáticas comunes de las organizaciones, las cuales se tratan de resolver recurriendo a distintos medios que ayuden a generar, compartir, actualizar, comunicar y obtener información útil y confiable, para así poder alcanzar las metas y objetivos planeados.

III. - OBJETIVOS

- Analizar la evolución de los Sistemas Empresariales ERP Y CRM
- Analizar los alcances funcionales de los ERP y CRM y su relación con la estrategia empresarial.
- Evaluar y seleccionar un ERP o un CRM, en base a criterios apropiados.
- Identificar metodologías de implementación usadas en los proyectos ERP y CRM
- Identificar los fundamentos de los sistemas de gestión de recursos y de su relacionamiento con los clientes.
- Adiestrar con la operativa de ambos sistemas (ERP Y CRM).
- Operacionalizar la implantación de un CRM, Metodología y factores de éxito en la implantación.

IV. - PRE - REQUISITO

1. Base de Datos II
2. Electiva I

V. - CONTENIDO

1.1. Unidades programáticas

3. Introducción a los Sistemas de Información.
4. Los Sistemas ERP
5. Selección de un ERP
6. Implantación de un ERP
7. Los Sistemas CRM
8. Implantación de Sistemas CRM

1.2. Desarrollo de las unidades programáticas

1. Introducción a los Sistemas de Información.
 - 1.1. Conceptos relacionados a los sistemas de información
 - 1.2. Principales sistemas en las empresas.
 - 1.3. Directrices para la gestión de sistemas en las empresas.
2. Los Sistemas ERP
 - 2.1. Definiciones de Sistemas de Gestión Empresarial.
 - 2.2. Formas de trabajo de un ERP.
 - 2.3. Características principales de un ERP.

- 2.4. Componentes de un ERP.
- 2.5. Ventajas y Desventajas de un ERP.
- 2.6. Arquitectura de los sistemas ERP.
3. Selección de un ERP-
 - 3.1. Características buscadas en un ERP.
 - 3.2. Parámetros a considerar en la elección de un ERP.
 - 3.3. Proveedores de Sistemas ERP.
 - 3.3.1. Descripción del ERP que ofrece el proveedor.
 - 3.3.2. Módulos que presenta el sistema ERP.
 - 3.3.3. Ventajas y desventajas.
 - 3.3.4. Comparación con otros productos.
4. Implantación de un ERP.
 - 4.1. Expectativas de la implantación.
 - 4.2. Costes en la implantación.
 - 4.2.1. Internos.
 - 4.2.2. Externos.
 - 4.3. Metodología de implantación
 - 4.4. Causas de fallo de la implantación.
5. Los Sistemas CRM.
 - 5.1. Definiciones de Sistema de Gestión de las Relaciones con el Cliente.
 - 5.2. Objetivos que persigue un CRM.
 - 5.3. Funcionalidades de CRM.
 - 5.4. Ciclo de Explotación de los sistemas CRM.
 - 5.5. Arquitectura de un sistema CRM.
 - 5.6. Beneficios de contar en la empresa con un CRM.
 - 5.7. Problemas que resuelven los sistemas CRM.
6. Implantación de un CRM.
 - 6.1. Metodología de implantación.
 - 6.2. Factores de éxito en la implantación.
 - 6.3. Riesgos de la implantación.
 - 6.4. Ciclo operacional de los sistemas CRM.
 - 6.5. Proveedores de sistemas CRM.

VI. - ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

1. Exposición de la teoría con diferentes técnicas
2. Resolución individual y grupal de ejercicios.
3. Socialización de los resultados obtenidos al resolver los ejercicios.

VII. - MEDIOS AUXILIARES

1. Equipo multimedia.
2. Pizarra, marcadores.
3. Material Bibliográfico

VIII. - EVALUACIÓN

Conforme a las reglamentaciones y Normativas de la Facultad Politécnica.

IX. - BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.
- Dietz, L.R. (2000). *SAP en la Empresa. Madrid*: Anaya Multimedia.
- Escobar, B., Fresneda, S. & Lobo, A. (2001). *Factores para la Selección de un ERP: Un Caso en una Joint-Venture Internacional*. Partida Doble.
- Flor Romero, M. (2006). *Organización y procesos empresariales*. 5º ed. Asunción : Litocolor
- Franklin, F. E. B. (2014). *Organización de empresas* (4a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, Y. R. S. J., & Pulido, M. A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial: enfoque basado en competencias*. México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H. Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. 14º ed. México: McGraw-Hill.
- Pinto, S. M., Ramírez, P. E., & Grandón, E. E. (2017). Antecedentes del Éxito de los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales en las Grandes Empresas Chilenas: un Modelo Factorial Exploratorio. *Información Tecnológica*, 28(3), 139-146. doi: 10.4067/S0718-07642017000300015.
- Sierra, G.J. & Escobar, B. (1996). *Sistemas de Información para la Gestión*. Partida Doble.