UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE: Mercadotecnia

MODALIDAD PRESENCIAL

SÍLABO

SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL

NIVEL

SÉPTIMO

AMBATO - ECUADOR
2026

I. INFORMACIÓN GENERAL

<table>
<tr><td colspan="3">Nombre de la asignatura
SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL
Carrera
Mercadotecnia</td></tr>
<tr><td>Código UTA-FCA-MT-MP-UP-07-05</td><td colspan="2">PRERREQUISITOS</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Modalidad
PRESENCIAL</td><td>Asignatura</td><td>Código</td></tr>
<tr><td>GERENCIA DE MEDIOS SOCIALES</td><td>UTA-FCA-MT-MP-UP-04-04</td></tr>
<tr><td colspan="3">Unidad organizacional curricular
PROFESIONAL</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Créditos/Horas
4
Nivel
SÉPTIMO</td><td colspan="2">CORREQUISITOS</td></tr>
<tr><td>Asignatura</td><td>Código</td></tr>
<tr><td>DISEÑO DE PROYECTOS</td><td>UTA-FCA-MT-MP-UP-07-02</td></tr>
<tr><td colspan="3">CARGA HORARIA</td></tr>
<tr><td>Componente de aprendizaje en contacto con el docente por semana
4</td><td>Componente de aprendizaje en contacto con el docente por ciclo académico
64</td><td>Componente de aprendizaje práctico experimental, componente de aprendizaje autónomo
128</td></tr>
<tr><td>Horas de tutoría académica semanales
1</td><td>Horas de tutoría presenciales por ciclo académico
16</td><td>Horas de tutorías virtuales por ciclo académico
0</td></tr>
</table>

TOTAL DE HORAS DE APRENDIZAJE EN EL CICLO DE ESTUDIOS

Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semanal	4
Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral	64
Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo	128
TOTAL DE HORAS AL SEMESTRE (Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral + Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo.)	192

III DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Propósito Capacitar a los estudiantes para comprender el papel estratégico de los sistemas de información en la gestión empresarial y desarrollar competencias que les permitan aplicar tecnologías emergentes, herramientas CRM, sistemas ERP e inteligencia de negocios en la optimización de procesos, la toma de decisiones y la generación de valor en las organizaciones.

Descripción de la asignatura La asignatura Sistemas de Información Gerencial aborda los sistemas de información clave en las organizaciones, como CRM y ERP, y su integración con indicadores de desempeño e inteligencia de negocios, para fomentar la toma de decisiones gerenciales a partir del análisis dinámico de la información. Se encuentra estructurada en 5 unidades que abordan contenidos esenciales: Unidad 1. Introducción a los Sistemas de Información Gerencial, Unidad 2. Gestión de la Relación con el Cliente (CRM), Unidad 3. Planificación de Recursos Empresariales (ERP), Unidad 4. Indicadores Clave de Desempeño e Inteligencia de Negocios. La metodología de enseñanza combina el enfoque expositivo con el aprendizaje basado en problemas, favoreciendo la comprensión y aplicación de los contenidos. Como resultado de aprendizaje, el estudiante integra de forma dinámica los recursos empresariales con criterios de optimización para una adecuada toma de decisiones.

Objetivo general de la asignatura Desarrollar en los estudiantes la capacidad de comprender, analizar y aplicar sistemas de información y tecnologías emergentes para optimizar procesos empresariales, gestionar relaciones con clientes, integrar recursos organizacionales y utilizar indicadores e inteligencia de negocios en la toma de decisiones estratégicas.

Objetivos específicos de la asignatura

1.-Comprender el rol estratégico de los sistemas de información gerencial en la toma de decisiones empresariales.

2.-Aplicar herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM) para optimizar la interacción y promover la lealtad del cliente.

3.-Analizar el rol de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) para la integración de procesos y eficiencia organizacional.

4.-Diseñar indicadores clave de desempeño y reportes a través de Inteligencia de Negocios para evaluar el rendimiento y apoyar decisiones estratégicas.

NOTA: Las horas de tutoría académica no se suman, por lo tanto no se incluyen dentro de las horas totales del semestre

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.1	Comprender el rol estratégico de los sistemas de información gerencial en la toma de decisiones empresariales.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
1.1.- Introducción a los sistemas de información gerencial	3	0	6	Pruebas de Diagnostico Trabajos
1.2.- Tipos de Sistemas de Información Gerencial	3	4	2	Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Control de lectura
1.3.- Tecnologías emergentes (AI e internet de las cosas) y su impacto en los sistemas de gestión empresarial	2	0	4	Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Pruebas escritas de la unidad
SUBTOTAL HORAS	8	4	12	**TOTAL HORAS:** 24

Resultados de aprendizaje: Comprende los componentes y funciones de los sistemas de información y explica su importancia en la gestión empresarial.
Metodología de enseñanza : Método expositivo
Estrategias educativas : Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Otros, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma virtual
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.2	Aplicar herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM) para optimizar la interacción y promover la lealtad del cliente.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
2.1.- Fundamentos del CRM y su importancia estratégica	2	0	4	Pruebas de Diagnostico Trabajos
2.2.- Tipos de Customer Relationship Management (CRM)	2	0	4	Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Trabajos
2.3.- Tecnologías de CRM y herramientas	12	18	6	Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Evaluaciones Parciales Trabajos
SUBTOTAL HORAS	16	18	14	**TOTAL HORAS:** 48

Resultados de aprendizaje: Aplica herramientas CRM para gestionar información de clientes y proponer estrategias de fidelización.
Metodología de enseñanza : Método expositivo
Estrategias educativas : Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales, Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Otros, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma Virtual
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.3	Analizar el rol de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) para la integración de procesos y eficiencia organizacional.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
3.1.- Fundamentos de los sistemas ERP y su rol en las organizaciones	4	0	8	Pruebas de Diagnostico Trabajos
3.2.- Arquitectura y módulos de un sistema ERP	8	0	16	Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Trabajos
3.3.- El ERP, una gran ventaja competitiva para la empresa	8	12	4	Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Evaluaciones Parciales Trabajos
SUBTOTAL HORAS	20	12	28	**TOTAL HORAS:** 60

Resultados de aprendizaje: Analiza procesos internos y plantea cómo integrarlos mediante un sistema ERP para mejorar la eficiencia organizacional
Metodología de enseñanza : Método expositivo
Estrategias educativas : Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Otros, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma Virtual
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo, Responsabilidad

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.4	Diseñar indicadores clave de desempeño y reportes a través de Inteligencia de Negocios para evaluar el rendimiento y apoyar decisiones estratégicas.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
4.1.- Indicadores clave de desempeño (KPI).	6	0	12	Pruebas de Diagnostico Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Trabajos
4.2.- Introducción a la Inteligencia de Negocios y su rol en la toma de decisiones.	6	0	12	Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Trabajos en excel
4.3.- Visualización de Datos y Herramientas de BI	8	14	2	Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Evaluaciones Parciales Trabajos en excel Trabajos
SUBTOTAL HORAS	20	14	26	**TOTAL HORAS:** 60

Resultados de aprendizaje: Diseña indicadores clave y genera reportes básicos de BI para evaluar el desempeño organizacional.
Metodología de enseñanza : Aprendizaje Basado en Problemas, Método expositivo
Estrategias educativas : Talleres, Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Otros, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma Virtual
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo, Responsabilidad

V ESCENARIOS DE APRENDIZAJE (REAL, VIRTUAL, ÁULICO)

Escenario de Aprendizaje Real: Laboratorios Institucionales Escenario de Aprendizaje Virtual: Aula Virtual Escenario de Aprendizaje AÃºlico: Aula de Clase Laboratorio

Aprobado

VI CRITERIOS NORMATIVOS PARA LA EVALUACIÓN

Objetivos específicos	Evaluación diagnóstica (Conocimientos previos)	Evaluación formativa (Grado de logro de destrezas)	Evaluación sumativa (valorar los objetivos generales alcanzados y el logro de destrezas)
1.- Comprender el rol estratégico de los sistemas de información gerencial en la toma de decisiones empresariales.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Unidad
2.- Aplicar herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM) para optimizar la interacción y promover la lealtad del cliente.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Unidad
3.- Analizar el rol de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) para la integración de procesos y eficiencia organizacional.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Unidad
4.- Diseñar indicadores clave de desempeño y reportes a través de Inteligencia de Negocios para evaluar el rendimiento y apoyar decisiones estratégicas.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Unidad

VII BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Devece Carañana, Carlos Guiral Herrando, Joaquín Lapiedra Alcamí, Rafael	2016	Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa	1	Universitat Jaume	España Castellón de la Plana	1	72	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	Conceptos y funciones de los sistemas de información gerencia, incluido en el área de marketing. - BIBLIOGRAFÍA CONTEMPORÁNEA							
URL:	https://0x102pyac-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/51689							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Sousa; Kenneth J.	2017	Administración de los sistemas de información	7a edición	Cengage Learning	México; D.F.	4	xxvi; 531 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	BCAA07117							
Comentario:	Datos en la organización: tecnologías para la administración de los datos. BIBLIOGRAFÍA CONTEMPORÁNEA							
URL:								

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Reinares; Pedro	2017	Los cien errores del CRM:	3a edición	ESIC	Madrid	1	207 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	BCAA06809							
Comentario:	Marco conceptual sobre atención y seguimiento a los clientes. BIBLIOGRAFÍA CONTEMPORÁNEA							
URL:								

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Brunetta, Hugo	2016	CRM, la guía definitiva: estrategia de gerenciamiento de la relación con los clientes	1	Pluma Digital Ediciones	Argentina Buenos Aires	1	238	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								

Comentario:	Software e implementación de CRM. BIBLIOGRAFÍ•A CONTEMPORÍ•NEA
URL:	https://0x102prhc-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/77366?fs_q=CRM,__la__gu%C3%ADa__definitiva:__estrategia__de__gerenciamiento__de__la__relaci%C3%B3n__con__los__clientes&prev=fs

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Cohen Karen, Daniel	2014	Tecnologías de la información:	6a edición	McGraw-Hill	México	1	326 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	BCAA06302							
Comentario:	Datos en la organización: tecnologías para la administración de los datos. BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA							
URL:								

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Joyanes Aguilar, Luis		Internet de las cosas:	1a edición			1	454 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	BCAA07370							
Comentario:	Internet de las cosas: una visión general del ecosistema de Internet de las Cosas 2. Tecnologías habilitadoras Internet de las cosas: Industria. Bibliografía Contemporánea							
URL:								

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Amaya Amaya, Jairo	2010	Sistemas de información gerenciales:	2a edición	Ecoe	Bogotá	1	300 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	BCAA05363							
Comentario:	El libro Sistemas de información gerenciales: hardware, software, redes, internet y diseño de Jairo Amaya Amaya presenta una visión integral de los componentes tecnológicos que apoyan la gestión organizacional. Bibliografía Clásica							
URL:								

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Machin Mastromatteo	2021	Tendencias en estudios de la información, comunicación e investigación.	2da	Alfagrama Ediciones	Argentina Buenos Aires	1	209	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	Information science , Ciencias de la Informacio?n , Metadatos , Metadata , Information resources management , Derecho de autor , Gestio?n de la informacio?n. BIBLIOGRÁFIA CONTEMPORÁNEA							
URL:	https://0x102pyic-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/188307							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
López Benítez, Yolanda		Transformación digital en la empresa	1a edición			1	302 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	BCAA07400							
Comentario:	Apoyo en el tema de Tecnologías emergentes (AI e internet de las cosas) - BIBLIOGRAFÍA CONTEMPORÁNEA.							

URL:	