

I. USO DE LOS SISTEMAS DE SOPORTE DE LA ADMINISTRACION (MSS).

Las aplicaciones de computadoras para apoyo a la administración están en ascenso. La revolución de las microcomputadoras hizo a las computadoras disponibles en muchos escritorios de administradores. Los administradores pueden ahora acceder a través de base de datos de todo el país. La mayor parte de organizaciones, públicas y privadas, usa base de datos computalizado para el análisis y toma de decisiones.

Los desarrollos en hardware y software y telecomunicaciones están proveyendo productos que pueden asistir a los administradores en resolver problemas difíciles permitiendo a las compañías competir y en algunos casos sobrevivir. Las aplicaciones de las computadoras están moviéndose de transaccionales (procesar y monitorear actividades) a aplicaciones de análisis y solución de problemas. Hay también una tendencia a proveer a los administradores con sistemas informáticos que puedan asistirlos en su tarea más importante –hacer decisiones.

Los negocios y su ambiente son hoy más complejos que antes y la tendencia es hacia incrementar la complejidad, esto se debe a: El número de alternativas es mayor hoy que antes debido al progreso tecnológico y los sistemas de comunicación. Los costos de cometer errores pueden ser muy grandes debido a la complejidad y magnitud de las operaciones de automatización, y la reacción en cadena que un error puede causar en muchas partes de la organización. Por lo mismo, los beneficios pueden ser extremadamente grandes si se hace una correcta decisión. En la tabla 1 se muestra los factores en las tendencias de decisión.

Importancia de la Interfaz en los Sistemas de Soporte a la Decisión

FACTOR	TENDENCIA	RESULTADO
Tecnología	Incremento	Más alternativas de donde escoger
Información/computadoras	Incremento	
Complejidad estructural	Incremento	Más grandes costos al hacer errores
Competencia	Incremento	
Mercados Internacionales	Incremento	Mayor Incertidumbre respecto al futuro
Estabilidad política	Decremento	
Consumismo	Incremento	
Intervención del gobierno	Incremento	

Tabla 1.- Factores en las tendencias de decisión.

Tecnologías basadas en la computadora están desarrollándose para mejorar la efectividad de hacer decisiones administrativas, especialmente en tareas complejas siendo las siguientes:

- DSS (decision support systems), sistemas de apoyo a la toma de decisiones.
- GDSS (group decision support systems), sistemas de apoyo a la toma de decisiones en grupo.
- EIS (executive information systems), sistemas de información para ejecutivos.
- EDSS (expert decision support systems), sistemas expertos de apoyo a la toma de decisiones.

El término management support systems (MSS), se refiere a cualquiera de estas tecnologías, tanto como una herramienta independiente o en forma integrada para la solución de problemas.

Uso de los Sistemas de Soporte a la Administración

Importancia de la Interfaz en los Sistemas de Soporte a la Decisión

En el siguiente capítulo se presentan los diferentes pasos o etapas en los cuales se puede resumir el proceso de toma de decisiones.