

La Información en las Organizaciones

Sistemas de Información

Materia: Organización y Gestión

Profesora: Susana Sobrino

Clasificación de los sistemas de información en la organización

Un buen sistema de información debe brindar información adecuada a cada nivel de la organización según sus necesidades.

NIVEL SUPERIOR

Necesita información general para la elaboración de políticas y estrategias para toda la organización.

La información sintetiza la situación de toda la organización.

NIVEL INTERMEDIO

La información está destinada al control de la gestión operativa, para que todo marche según los planes.

Requiere información resumida, del sector o departamento donde trabaja.

NIVEL INFERIOR

Precisa información enfocada en la actividad que desarrolla o el servicio que presta, cómo debe realizarse y qué hacer en diferentes situaciones.

La información debe ser detallada.

Tipos de sistemas de información

- Para el nivel estratégico: **Sistemas de información ejecutiva.**
- Para el nivel gerencial: **Sistemas de información de gestión** y **Sistemas de apoyo a la toma de decisiones.**
- Para el nivel operativo: Sistemas de procesamiento de transacciones
- Hay sistemas que no son específicos de un nivel de la organización: Los **Sistemas de colaboración empresarial**, que ayudan a controlar el flujo de información en las organizaciones. Dan soporte para el trabajo colaborativo, brindando correo electrónico, videoconferencias y transferencias de archivo.
- Para las empresas industriales existen los **Sistemas de control de procesos de negocio**, que a través de sensores monitorizan y controlan los procesos industriales o físicos desde la computadora, permitiendo hacer ajustes en tiempo real.

PARA EL NIVEL SUPERIOR

Para el **nivel estratégico** se utilizan **sistemas de información ejecutiva**, que ayudan a hacer frente y dirigir las cuestiones estratégicas y las tendencias a largo plazo dentro de la institución y en su entorno.

No son para resolver problemas específicos, sino que proporcionan un acceso rápido a la información interna y externa, presentada a menudo en formato gráfico, pero pueden mostrar datos básicos más detallados si es necesario. Los sistemas información ejecutiva están diseñados para generar información que sea lo suficientemente abstracta como para presentar toda la operación de la empresa en una versión simplificada.

Su interés principal es hacer frente a los cambios que ocurren en el entorno con las capacidades con las que se cuentan: ¿Cuáles serán los niveles de empleo en 5 años? ¿Cuáles son las tendencias a largo plazo de los costos y en dónde se ubica nuestra empresa? ¿Cuáles son los productos que estaremos fabricando dentro de 5 años?

PARA EL NIVEL MEDIO

El **nivel gerencial** requiere **sistemas de información de gestión** y **sistemas de apoyo a la toma de decisiones.**

Los **sistemas de información de gestión** recopilan y procesan información de diferentes fuentes y la muestran en forma de informes y estadísticas para ayudar en la toma de decisiones en lo referente a la gestión de la organización.

Sirven para hacer un seguimiento de los proyectos, controlar que no se salga del presupuesto, realizar actividades administrativas. Por ejemplo: Compara las

ganancias del mes con las del mes pasado o el mismo mes del año anterior, a través de un gráfico de barras que muestra las ventas y los costos.

En general proporcionan informes periódicos en vez de información instantánea, por ejemplo muestra un gráfico con las ventas por semana en vez de las ventas diarias. Además brinda resúmenes en vez de información detallada, por ejemplo muestra total de horas perdidas en el mes por máquinas en reparación, en vez del listado diario de cada máquina con la cantidad de horas de trabajo y fuera de servicio. Para las actividades administrativas, un ejemplo es el subsistema de cuentas por cobrar que suma cada mes los saldos de los deudores. Otro ejemplo es un sistema que ayuda a decidir si adquirir o alquilar equipo de oficina dependiendo del precio del equipo y de las tasas cambiantes de interés.

Los sistemas de apoyo a la toma de decisiones ayudan a tomar decisiones complejas, en situaciones en las que existe incertidumbre sobre los posibles resultados o consecuencias. Para ello se necesita crear un modelo, construir fórmulas, realizar cálculos, comparar, seleccionar la mejor opción o predecir los escenarios. Por ejemplo sirven para decisiones del tipo: ¿Si se duplican las ventas en diciembre en qué medida se debe cambiar el ritmo de la producción? ¿Cómo se verá afectado el costo del producto por unidad si se reduce el trabajo a la mitad de la capacidad de la planta? ¿Qué pasaría sobre los programas de recuperación de la inversión si los programas de la planta se retrasaran durante 6 meses?

PARA EL NIVEL INFERIOR

Los sistemas de nivel operativo apoyan a los supervisores y jefes operativos al hacer el seguimiento de las actividades y transacciones elementales de la institución, como: Listado de materiales recibidos (unidades por tipo y calidad de material), depósitos de efectivo realizados en determinada cuenta bancaria, horas extras trabajadas en el mes por empleado y el flujo de materiales de planta.

El fin principal de estos sistemas es responder a las cuestiones de rutina y seguir el flujo de operaciones a lo largo de la institución: ¿Cuántas unidades terminadas se tienen en el inventario? ¿Qué ocurrió con el pago del Sr. Rodríguez? ¿Cuánto tendremos que abonar por salarios de este mes? La información que presenta debe ser fácilmente accesible, actual y correcta. Ejemplos de sistemas de nivel operativos: método que registre los depósitos en bancos de los cajeros automáticos, sistema que registre el número de horas trabajadas diariamente por los empleados de la planta.