

# SISTEMAS DE INFORMACIÓN

## Organización y procesos de Negocios

Retos gerenciales.

1. La dificultad de manejar los cambios
2. Ajustar la tecnología a la organización (o viceversa)

### 3.1. La relación entre organizaciones y sistemas de información

#### 3.1.1. La relación bidireccional

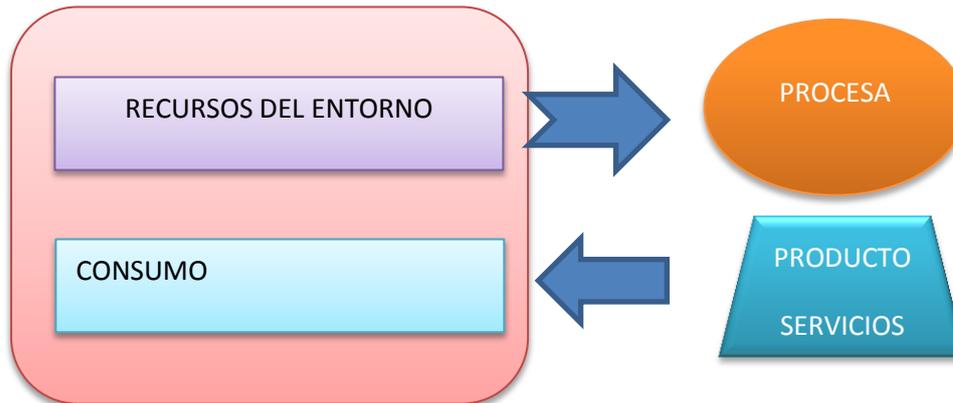
Los sistemas de información brindan información a la organización y las organizaciones deben aceptar la influencia de los sistemas de información para beneficiarse de las nuevas tecnologías. La organización afecta por la fuerza a los SI.



### 3.1.2. ¿Qué es una organización?

“Es una estructura social formal estable que toma recursos del entorno y los procesa para producir salidas.

Los entornos consumen los productos y servicios a cambio de las entradas que proporcionan.”



## **3.2. Principales características de las organizaciones**

### **3.2.1. Por qué son tan parecidas las organizaciones: Características comunes**

Las organizaciones son burocracias, por eso tienen:

- División clara del trabajo,
- Jerarquía, reglas y procedimientos explícitos, juicios imparciales.
- Requisitos Técnicos para los puestos y eficiencia máxima de organización.

## **Procedimientos operativos estándar**

Con el tiempo los empleados desarrollan reglas, procedimientos y prácticas razonablemente precisas para enfrentar prácticamente todas las situaciones esperadas. Algunas son formales pero la mayoría son informales.

## **Políticas de la organización**

Diferentes puestos de trabajo,

Recursos, recompensas, castigos.

Pugnas políticas y conflicto por el liderazgo.

Resistencia política a la implantación de un S.I.

## Cultura de la organización

Es el conjunto de supuestos que hacen a la organización.

Existen ocasiones en que la única forma sensata de utilizar las T.I. se opone con la C.O. existente.

### 3.2.2. Por qué son tan diferentes las organizaciones:

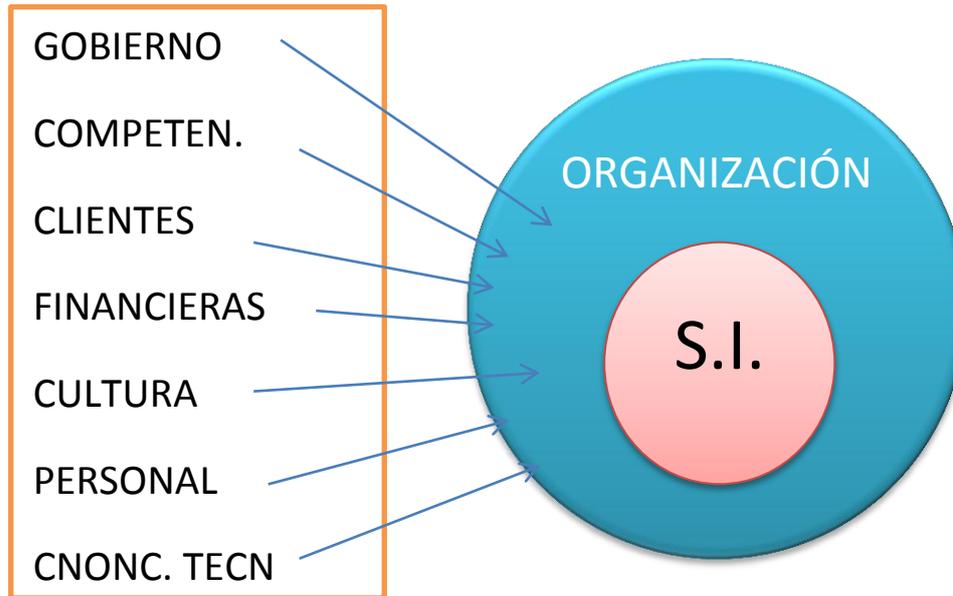
#### Características Singulares

#### Diferentes tipos de organizaciones

- Con estructura empresarial: (pymes)
- Burocracia con Divisiones: (General Motors)
- Adhocracia: empresas consultoras.
- Burocracia Mecánica operativa: fábricas, manufactureras.
- Burocracia Profesional: Universidad, Colegios, estudios jur.

## Organizaciones y entornos

Los sistemas de información ayudan a identificar el entorno.



## Otras diferencias entre las organizaciones

- Con metas coercitivas (las prisiones)
- Con metas normativas (univ., grupos políticos, religiosos)
- Con metas utilitarias (negocios)

### Procesos de negocios

El proceso de negocio es cómo se organizan el trabajo, la información y el conocimiento, para producir un producto o servicio.

En estos procesos pueden participar varias partes de la organización.

Los sistemas de información pueden ayudar a acelerar los procesos, pero debe tenerse cuidado en elegir el proceso correcto.

## Trabajo en Equipo (grupos de 6)

*Determine usted, las actividades principales de los procesos de su empresa, universidad, negocio , etc.*

- Determine y describa un gran proceso.
- Determine y describa cada una de las actividades que tiene dicho proceso.
- Verifique procesos en serie y procesos paralelos.
- Determine los cuellos de botella.
- Determine qué actividades están automatizadas y qué actividades no lo están.
- Determine las actividades críticas.
- Determine las actividades no críticas.

## 3.3. Cómo las organizaciones afectan a los sistemas de información

### 3.3.1. Decisiones respecto al rol de los sistemas de información

Una forma de como la organización influye en la tecnología es decidiendo **¿Cómo y para qué usarla?**

### 3.3.2. Servicios de tecnología de información

Otra forma de influir es decidir quién se encargara de los aspectos tecnológicos dentro de la propia organización.

En las empresas existen tres sectores encargados de tecnología:

1. Departamento de Sistemas de información.
2. Especialistas (programadores, analistas de sistemas, etc.)
3. Encargados del hardware y las instrucciones del software, la infraestructura

### **3.3.3. ¿Por qué las organizaciones construyen sistemas de Información?**

- Para incrementar eficiencia y ahorrar dinero.
- En algunos casos son indispensables para funcionar.
- Porque es la fuente de la ventaja competitiva.

## Las razones por las que adoptan sistemas pueden agruparse en:

1. Por factores del entorno: factores externos a la organización.
2. Por factores institucionales: son factores internos a la organización, mejorar alguna parte de la organización.

### 3.4. Como los sistemas de información afectan a las organizaciones

#### 3.4.1. Teorías económicas

- Los sistemas de información permiten reducir costos, reemplazando capital y mano de obra.

- También disminuye el costo de transacción, que es el costo de participar en un mercado (conseguir proveedores, pagar seguros, etc).
- También reduce los costos internos de administración.
- ***Teoría de la agencia***: cada empleado persigue sus propios intereses.
- Con tecnología es más fácil poder controlarlos, y más cuando la empresa crece.

### 3.4.2. Teorías conductuales

Describen el funcionamiento de la empresa individual.

*“La tecnología de la información podría modificar la jerarquía o la toma de decisiones de las organizaciones al reducir los costos de adquirir información y al ampliar la distribución de la misma.”*

En la actualidad la autoridad se basa mas en el conocimiento que en el cargo.

Es mucho más fácil armar equipos de trabajos, conectados en red.

### **Políticas de organización y resistencia al cambio**

Otro enfoque dice que los que luchan son subgrupos por aumentar su influencia en las políticas de la organización.

*“Puesto que los sistemas de información tienen potencial para modificar la estructura, la cultura, la política y el trabajo de una organización, es común que se oponga una resistencia al cambio”*

### **3.4.3. Internet y las organizaciones**

“Internet aumenta la accesibilidad, el almacenamiento y la distribución de Información y conocimientos en las organizaciones”.

3.4.4. Implicaciones para el diseño y entendimiento de los Sistemas de información.

- Poner una fuerte inversión de recurso en el análisis, para evitar costes de un mal análisis y mal diseño de S.I.