

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

PARA EL NIVEL SUPERIOR

Para el **nivel superior** se usan **sistemas de información ejecutiva**, enfocados en las cuestiones estratégicas y las tendencias a largo plazo.

Ayudan a prepararse para los cambios que ocurren en el contexto: ¿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? ¿Qué productos deberíamos fabricar dentro de 5 años?

No son para resolver problemas específicos, sino que permiten tener a mano la información interna y externa, generalmente en gráficos, aunque pueden mostrar información más detallada si es necesario.

PARA EL NIVEL MEDIO

El **nivel medio** necesita sistemas de información de gestión y sistemas de apoyo a la toma de decisiones.

Los **sistemas de información de gestión** toman información de diferentes fuentes y elaboran informes y estadísticas para ayudar 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 en un gráfico de barras los costos reales y presupuestados del mes con los del mes pasado.

Suelen mostrar informes periódicos en vez de información instantánea, por ejemplo, un gráfico con las ventas por semana, en vez de las ventas realizadas hoy hasta este momento. Además, brindan resúmenes en vez de información detallada, por ejemplo, una tabla con total de horas perdidas en el mes por máquinas en reparación, en vez de una planilla por cada máquina.

Los **sistemas de apoyo a la toma de decisiones** ayudan a tomar decisiones complejas, cuando no se está seguro de los 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?

PARA EL NIVEL INFERIOR

Los **sistemas de nivel inferior** (sistemas de procesamiento de transacciones) apoyan a los supervisores y jefes operativos en el seguimiento de las actividades y transacciones elementales, como: Informe de materiales recibidos (detallando las unidades por tipo y calidad de material), listado de depósitos realizados en determinada cuenta bancaria, planilla de piezas correctas y defectuosas producidas por máquina, etc.

Estos sistemas responden cuestiones de rutina y permiten 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 en este mes?

La información que presenta debe ser fácilmente accesible, actualizada y correcta. Ejemplos de sistemas de nivel operativos: sistema que monitorea la ubicación de los camiones y lleva la cuenta de los kilómetros recorridos, sistema que registra la entrada y salida del personal y calcula el número de horas trabajadas diariamente.