**CONCEPTO DE SISTEMA**

Un sistema se compone de partes interrelacionadas que interactúan según una estructura determinada. Puede ser cerrado, sin interacción con su entorno, o abierto, en constante interacción con él. Las organizaciones son sistemas abiertos, continuamente adaptándose y evolucionando. Se componen de subsistemas y tienen un comportamiento sinérgico, donde el todo es más que la suma de las partes.

**LA INTERACCIÓN CON EL AMBIENTE**

La interacción de una organización con su entorno implica la entrada de información, energía y recursos materiales, seguida por un proceso de transformación de estos insumos en productos o servicios específicos. Las salidas resultantes son fundamentales para la existencia de la organización y deben ser coherentes con sus objetivos. Además, el sistema se retroalimenta mediante un proceso de análisis de los resultados, ajustando así su desempeño para mejorar su efectividad.

**TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS**

La Teoría General de Sistemas (TGS) adopta un enfoque sintético y holístico, considerando que todo fenómeno es parte de un sistema mayor. Esta perspectiva resalta las relaciones entre las partes y no solo las partes individuales. La TGS sostiene que los sistemas no pueden entenderse solo mediante el análisis de sus componentes, sino que requieren un enfoque sintético para comprender su comportamiento debido a la dependencia recíproca entre las partes. Se fundamenta en tres premisas básicas: la existencia de sistemas dentro de sistemas, la naturaleza abierta de los sistemas y la dependencia de las funciones de un sistema en su estructura.

**CARACTERÍSTICAS DE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS**

La Teoría General de Sistemas presenta una serie de características fundamentales para comprender los sistemas en su totalidad.

* **Interrelación e interdependencia:** Los elementos de un sistema están interconectados y dependen unos de otros. No pueden existir de forma aislada.
* **Totalidad:** Se aborda el sistema como un todo integrado, en lugar de analizar cada parte por separado.
* **Búsqueda de objetivos:** Los sistemas tienen metas o estados finales hacia los que tienden a través de la interacción de sus componentes.
* **Insumos y productos:** Los sistemas reciben insumos y generan productos, que pueden ser utilizados por otros sistemas.
* **Transformación:** Los insumos se transforman en productos mediante procesos internos dentro del sistema.
* **Entropía:** Los sistemas tienden a desordenarse si no se aplican mecanismos de regulación.
* **Regulación:** Los componentes de un sistema deben ser gestionados para lograr los objetivos del sistema.
* **Jerarquía:** Los sistemas están compuestos por subsistemas más pequeños que pueden a su vez tener sus propios subsistemas.
* **Diferenciación:** Los componentes del sistema desempeñan funciones especializadas para adaptarse al entorno.
* **Equifinalidad:** Se pueden alcanzar los mismos resultados finales con diferentes condiciones iniciales y procesos.

**LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS**

Una organización se considera un sistema socio-técnico dentro de la sociedad más amplia, donde interactúa y se ve influenciada por esta. Es también un sistema social compuesto por individuos y grupos de trabajo, con una estructura definida y cierto grado de control sobre su contexto. En resumen, es un conjunto de personas que colaboran en la búsqueda de objetivos comunes, aplicando recursos y desarrollando actividades en equipo.

**SUBSISTEMAS QUE FORMAN LA ORGANIZACIÓN**

La organización está compuesta por varios subsistemas interrelacionados.

* Subsistema Psicosocial: Compuesto por individuos y grupos en interacción, abarcando la conducta individual, la motivación, las relaciones de status y papel, la dinámica de grupos y los sistemas de influencia.
* Subsistema Técnico: Se refiere a los conocimientos necesarios para las tareas, incluyendo las técnicas empleadas en la transformación de insumos en productos.
* Subsistema Administrativo: Relaciona la organización con su entorno, estableciendo objetivos, desarrollando planes de integración, estrategia y operación, y diseñando la estructura y los procesos de control.

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL**

Un Sistema de Información Empresarial es una estructura integrada por elementos interrelacionados que organizan y gestionan datos para mantener el flujo y la claridad de la información en una empresa. Aunque suele asociarse con herramientas tecnológicas, puede implementarse de manera manual. Sin embargo, la digitalización se ha vuelto crucial para satisfacer las crecientes necesidades empresariales y garantizar la accesibilidad y actualización en tiempo real de los datos. Estos sistemas se clasifican según las necesidades, tareas y tipos de datos manejados por la empresa.

**TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL**

Los tipos de sistemas de información empresarial incluyen:

* **Sistema de Información Ejecutiva (EIS):** Diseñado para satisfacer las necesidades estratégicas de los ejecutivos, proporcionando datos e indicadores relevantes para la toma de decisiones de alto nivel de la empresa.
* **Sistema de Colaboración Empresarial (ERP):** Integral y utilizado por diversas áreas de la organización para centralizar datos y facilitar el seguimiento de actualizaciones y análisis de resultados.
* **Sistema de Apoyo en la Toma de Decisiones:** Proporciona información estratégica para orientar a los gerentes y directores en la toma de decisiones fundamentadas, a menudo incluyendo funciones de comparación, cálculo y predicción de resultados.
* **Sistema de Control de Procesos de Negocio (BMP):** Se enfoca en monitorear, automatizar y estandarizar procesos operacionales, especialmente en industrias como la petrolera o la química.
* **Sistema de Información de Procesamiento de Transacciones (TPS):** Centrado en el manejo de datos cotidianos, como la recopilación, almacenamiento y generación de documentos editables.

Estos sistemas abarcan desde el nivel estratégico hasta el operativo, y las herramientas tecnológicas asociadas deben cumplir con requisitos específicos para garantizar su eficacia y utilidad para los usuarios de la empresa.

**ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL**

Los elementos clave de un sistema de información empresarial eficaz son:

Accesibilidad y facilidad de uso para todos los usuarios.

Intuitividad en el diseño, asegurando que todas las funcionalidades sean comprensibles.

Seguridad de la información, con filtros y procedimientos de respaldo adecuados.

Trazabilidad para garantizar que la información sea fácilmente rastreable y recuperable.

Capacidad de resguardo de información para manejar grandes volúmenes de datos.

Soporte técnico disponible para resolver cualquier problema o urgencia.

Consideración de la cantidad de usuarios y su capacidad para manejarlos eficientemente.

**LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA**

La comunicación empresarial es fundamental para facilitar el intercambio de mensajes entre los trabajadores y la dirección, así como con el entorno de la empresa. Un sistema efectivo de comunicación influye en las opiniones, actitudes y comportamientos de los empleados y otros públicos externos, permitiendo alcanzar los objetivos empresariales de manera más eficiente. Este sistema abarca tanto a los empleados internos como a los públicos externos, como clientes, proveedores y competidores, garantizando la coherencia entre las acciones internas y la realidad del entorno.

**TIPOS DE COMUNICACIÓN**

En el ámbito empresarial, la comunicación se clasifica en vertical y horizontal. La comunicación vertical abarca la interacción entre los niveles jerárquicos superiores e inferiores de la empresa, permitiendo el flujo de información en ambas direcciones. Por otro lado, la comunicación horizontal se da entre empleados que ocupan cargos similares, sin importar el departamento al que pertenecen, agilizando así la transmisión de información dentro de la organización.

**CANALES DE COMUNICACIÓN**

La comunicación empresarial es esencial para el buen funcionamiento de una organización, tanto interna como externamente. Se establecen tres canales principales de comunicación:

1. **Canales escritos:** Incluyen encuestas, manuales y comunicados internos. Son tradicionales pero efectivos para transmitir información de manera formal y documentada.
2. **Canales orales:** Como reuniones, llamadas telefónicas y conversaciones personales. Permiten una comunicación directa y fluida, facilitando la interacción entre los miembros de la organización.
3. **Canales tecnológicos o digitales:** Tales como chat, redes sociales y correos electrónicos. Son cada vez más utilizados debido a su amplio alcance y eficacia en la comunicación interna y externa de la empresa.

Los canales tecnológicos ofrecen una variedad de opciones y han optimizado la comunicación interna de las organizaciones, haciéndola más efectiva y funcional. Su uso adecuado puede mejorar significativamente la eficiencia y la productividad dentro de la empresa.

* **Correo electrónico:** Ampliamente utilizado en la comunicación organizacional, el correo electrónico no solo permite enviar y recibir mensajes, sino también gestionar tareas, compartir archivos y comunicar diferentes procesos empresariales, como días feriados, nuevos empleados, conferencias y anuncios importantes.
* **Intranet:** Es una herramienta central para la comunicación empresarial, reuniendo diferentes funciones en un solo lugar. Promueve un sentimiento de pertenencia corporativa, se adapta a las necesidades del usuario y permite la gestión en tiempo real, fomentando la interactividad entre los empleados.
* **Redes sociales corporativas:** Estos canales, como los chats internos o grupos en redes sociales dedicadas a la empresa, agilizan el intercambio de información entre empleados o grupos de trabajo específicos. Facilitan la comunicación flexible, inmediata y continua, evitando las interrupciones molestas de las llamadas telefónicas.
* **Videoconferencias:** Esencial para equipos de trabajo distribuidos geográficamente, las videoconferencias permiten la comunicación directa, incluso a nivel nacional o internacional. Además de facilitar reuniones y conferencias, mejoran la claridad y la asertividad en la comunicación interna y externa de la empresa.
* **Revista o blog empresarial:** Un canal versátil y amigable para los empleados, que se adapta a diferentes tipos de contenido, desde noticias corporativas hasta actividades interactivas. Ofrece la oportunidad de retroalimentación y es utilizado para informar sobre procesos de trabajo, formaciones y eventos empresariales.