

## **PARTE II**

# **LAS ORGANIZACIONES – SU FUNCIONAMIENTO COMO SISTEMA**

“En filosofía existe un dicho que dice...” Interpretar para poder transformar”

## ***CONTENIDO***

# **PARTE II – LAS ORGANIZACIONES – SU FUNCIONAMIENTO COMO SISTEMA**

## **INTRODUCCIÓN**

### **CAPITULO 1 – QUE SON Y COMO SE COMPORTAN LAS ORGANIZACIONES**

- 1- Introducción
- 2- Que es una Organización?
- 3- Comportamiento dinámico de las Organizaciones.
- 4- El modelo Organización como sistema abierto.
- 5- El contexto de la Organización.
- 6- La Organización como sistema viviente.
- 7- conclusiones

### **CAPITULO 2 - EL MODELO ORGANIZACIONAL**

- 1- Introducción
- 2- Visión tradicional – Funcionamiento vertical de las organizaciones.
- 3- El modelo jerárquico de Empresa.
- 4- Hacia un modelo de gestión por procesos.
- 5- El aprendizaje Organizacional.
- 6- Cultura Organizacional.
- 7- Eficacia y eficiencia.
- 8- Conclusiones.

### **CAPITULO 3 –COMPLEJIDAD ORGANIZACIONAL**

- 1- Introducción
- 2- El comportamiento complejo de los sistemas vivientes..
- 3- Que es la complejidad de una Organización.
- 4- La complejidad Organizativa y la variable tiempo.
- 5- Parámetros para modelar la complejidad de una Organización.
- 6- Conceptualización y diseño de un sistema Organización, considerando la complejidad.
- 7- Conclusiones.

### **CAPITULO 4 – LA ORGANIZACIÓN ORIENTADA A PROCESOS Y SU GESTIÓN**

- 1- Introducción
- 2- Los Componentes del Sistema Organización.
- 3- El modelo Estructura - Proceso.
- 4- Que es un Proceso?.
- 5- La estructura de Procesos de una Organización.
- 6- La gestión basada en procesos para la consecución de Objetivos.
- 7- El área de procesos en la Organización.
- 8- Conclusiones.

### **CAPITULO 5 – LOS PROCESOS**

- 1- Introducción
- 2- Ejemplos representativos de Procesos.
- 3- Términos claves en la definición de Procesos.
- 4- Los Procesos como cadena del valor.
- 5- Procesos y Funciones.
- 6- Clasificación de los Procesos.
- 7- Las variables para el diseño de Procesos.
- 8- Metodologías para el análisis y evaluación de los Procesos.

### **CAPITULO 6 – REDISEÑO O REINGENIERIA DE PROCESOS**

- 1- Introducción
- 2- Etapas del rediseño o Reingeniería de Proceso
- 3- Pasos para el rediseño o reingeniería.

- 4- Conclusiones.

## **CAPITULO 7 – LA MEDICION EN LOS PROCESOS**

- 1- Introducción
- 2- La medición en las Organizaciones.
- 3- La medición en el nivel proceso.
- 4- Conclusiones

## **CAPITULO 8 – LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES**

- 1- Introducción
- 2- Que es la Calidad?.
- 3- La evolución histórica de la calidad en las Organizaciones.
- 4- Principio de servicio y de su calidad
- 5- Las Normas ISO 9001-2000.
- 6- Normalización y Certificación.
- 7- Gestión de la Calidad en la Organización.
- 8- El ciclo de la Mejora Continua.
- 9- Conclusiones

## **CAPITULO 9 - EL DATO Y LAS ORGANIZACIONES**

- 1- Introducción
- 2- Dato, información, Conocimiento.
- 3- El ciclo de vida de los datos.
- 4- Estructura de datos.
- 5- Concepto de modelo de datos en la realidad.
- 6- Paradigma del desarrollo accionado por Datos y los procesos. La tecnología BPM
- 7- Integración vertical de los Datos (Valor del Dato).
- 8- La calidad de los datos
- 10- Conclusiones.

## **CAPITULO 10 – LA ADMINISTRACION DEL DATO EN LAS ORGANIZACIONES**

- 1- Introducción
- 2- Los datos como un activo de la Organización y el caos de la información.
- 3- El problema de las áreas usuarias y la informática.

- 4- Responsabilidades Organizativas para la Administración del recurso Dato.
- 5- Objetivos propuestos desde el punto de vista de la administración del Dato dentro de una Organización.
- 6- Estrategias propuestas para el logro de objetivos.
- 7- Los nuevos roles profesionales para el diseño de base de datos.
- 8- Actividades típicas para la gestión de una base de datos corporativa.
- 9- Conclusiones

## **CAPITULO 11 - SISTEMAS DE INFORMACION**

- 1- Introducción
- 2- Las Organizaciones y los sistemas informáticos.
- 3- Definición del sistema de información.
- 4- Categorías de los sistemas informáticos dentro de las Organizaciones.
- 5- Estructura y funcionamiento de un sistema de Información.
- 6- Características de la información y su relación con los niveles de la Organización.
- 7- Los Sistemas de información y las decisiones.
- 8- Cualidades de la Información.
- 9- La responsabilidad del diseñador.
- 10- Conclusiones.

## **CAPITULO 12–EL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES**

- 1-Introducción
- 2- Que es el conocimiento?
- 3- Creación del conocimiento en las Organizaciones.
- 4- Gestión del conocimiento en las Organizaciones
- 5- Herramientas para la gestión del conocimiento.
- 6- la Organización Inteligente.
- 7- Conclusiones

## **CAPITULO 13 - EL SISTEMA DE DECISION**

- 1- Introducción
- 2- Definición y análisis de las decisiones
- 3- Procesos para la toma de decisiones
- 4- La toma de decisiones en grupo.

5- Tipos de decisiones

6- Las decisiones estructuradas

7- Las decisiones no estructuradas

8- Datos, información y Conocimiento, los pilares fundamentales para la toma de decisiones.

9- Conclusiones

10- Sistemas de información de soporte para la toma de decisiones (SSD)

# INTRODUCCIÓN

Esta segunda parte del libro, se completa con la incorporación del concepto de Organización visto como un sistema “Metaviviente”, y en consecuencia un sistema abierto tal cuál fue identificado en la primera parte de este Libro. Los sistemas informáticos de tipo operativo y los sistemas de información, en general, se encuentran embebidos dentro del sistema de jerarquía superior, la Organización, contribuyendo a su complejidad. Nuestro enfoque sistémico nos indica que comprender el funcionamiento del todo, nos permite mejorar el diseño de los sistemas componentes, puesto que ellos deben no solo satisfacer sus propias necesidades sino también las del sistema de jerarquía superior que los contiene.

Como lo hemos hecho en otras ocasiones, echemos mano a una frase inteligente que de alguna manera representa a nuestro pensamiento y también lo justifica: “Lo simple no existe lo que existe son las simplificaciones”. Decimos esto porque, ante un mismo problema, un análisis tradicional y un análisis del mundo complejo como el que proponemos, nos llevan a definir premisas de diseño bien diferente y por consiguiente nos conduce también a resultados distintos.

En la primera parte del libro, dijimos que la parte de la realidad que queremos estudiar la encerramos dentro de las fronteras de nuestro sistema. En este caso, dichas fronteras coincidirán con la Organización que estamos analizando. Que podemos decir entonces de las tendencias modernas en la cuál el sistema que se analiza contiene a varias organizaciones completas o partes de ellas? Esto responde a una estrategia sencilla, la del corrimiento de la frontera del sistema. Debemos recordar que todo lo que se encuentra dentro de las fronteras del sistema esta bajo nuestro control y todo el resto es parte del contexto y por lo tanto los cambios que en el se producen actúan como perturbaciones.

En conclusión, las Organizaciones como sistemas abiertos, la complejidad y el modelo estructura-proceso, constituye el foco de estudio principal de esta parte del Libro.