

Administració i Gestió d'Organitzacions – PAC4

Solució

PREGUNTES TEÒRIQUES (3 punts: 1,5 punts / pregunta)

PREGUNTA 1.

Expliqueu la diferència entre la cadena de valor física i la virtual.

La cadena de valor d'una empresa representa les diferents fases en què s'afegeix valor a un producte o servei. En cada una de les fases; matèries primeres, producció, emmagatzematge i distribució, vendes i servei post venda, el producte va adquirint un valor, que és el que justifica el preu final que l'usuari o comprador haurà de pagar.

En la cadena de valor física es determina el cost durant tot el procés de producció i transformació de les matèries primeres a un producte final, tenint en compte totes les fases del producte i totes les parts que hi intervenen.

La cadena de valor virtual, és un concepte més nou, i té en compte altres aspectes que intervenen en el procés de fabricació d'un producte però que són de més difícil quantificació degut a que tenen lloc en un espai no físic, generalment internet.

Les dues cadenes es troben interconnectades, és a dir la informació recollida en cada element de la cadena física pot utilitzar-se per millorar el rendiment de l'empresa i hem d'observar que cadascuna de les fases de la cadena física pot utilitzar una o qualsevol de les quatre fases de la virtual. Per tant, es troben totes elles interconnectades com una matriu.

PREGUNTA 2.

Expliqueu què són els costos de transacció i quina és la seva relació amb el concepte d'empresa xarxa.

Els costos de transacció són un concepte introduït l'any 1937 per Ronald H. Coase per justificar la integració vertical dels processos productius en grans empreses jeràrquiques. Bàsicament els costos de transacció que es produeixen en qualsevol transacció econòmica inclouen:

- Costos de cerca i informació
- Costos de contractació
- Costos de coordinació: encaixar la varietat de productes i processos

Quan es va introduir aquest concepte, l'empresa decidia fer transaccions internes i els costos de transacció eren tan elevats que no sortia a compte sortir al mercat a adquirir béns a altres productors.

En l'actualitat i gràcies al desenvolupament de les TIC, s'ha produït un gran descens dels costos de transacció que justifica la descentralització de la producció, el sorgiment de l'empresa xarxa i la col·laboració amb altres empreses més eficients sense necessitat que la seva relació s'efectuï a través del mercat.

PREGUNTES TEST (2 punts: 0,25 punts / pregunta)

Aquest test està format per 8 preguntes en les quals només hi ha una resposta correcta. Intenteu entendre els conceptes i aspectes que es plantegen per a una millor comprensió del contingut dels mòduls. Utilitzeu el model adjunt per a les respostes d'aquest test.

1	2	3	4	5	6	7	8
D	C	C	A	C	A	B	B

1) Senyaleu quina de les següents afirmacions és CORRECTA:

a) Els sistemes d'informació només afecten als processos que són pròpiament interns i estan relacionats amb la creació de valor o cadena primària.

b) El model d'informació de l'empresa no és estable.

c) Les tecnologies de la informació no incideixen en la productivitat de les organitzacions.

d) El director de sistemes d'informació és un agent de canvi i reformador del funcionament dels serveis de tecnologia.

BIT 51

2) La inversió que fa un supermercat per comercialitzar els seus productes per internet és:

a) Una inversió en sistemes d'informació de suport al departament administratiu.

b) Una inversió en sistemes d'informació de suport al departament de recursos humans.

c) Una inversió en sistemes d'informació que suporten noves oportunitats de negoci, que permeten donar valor a l'organització i als clients.

d) Totes les anteriors són correctes.

BIT 51. Apartat 1

3) Senyaleu quina de les següents afirmacions sobre les tecnologies de la informació (TI) és FALSA:

a) Les TI han d'estar alineades amb l'estratègia de negoci.

b) Les TI han de funcionar de forma eficient i amb costos competitiu.

c) Les TI no incideixen en la productivitat de les organitzacions.

d) Tota organització necessita conèixer l'estat dels seus recursos i processos relacionats amb les seves TI.

BIT 51 Apartat 3

4) Un exemple d'empresa xarxa és:

a) Inditex

b) Ferrovial

c) Renfe

d) Cap de les anteriors.

Material Equip docent AGO

BIT 52

5) Els sistemes de "Business Intelligence" poden ser classificats com:

a) Sistemes d'informació per donar valor a la tasca comercial.

b) Sistemes d'informació per donar valor a usuaris i clients.

c) Sistemes d'informació per a la presa de decisions estratègiques i tàctiques.

d) Cap de les anteriors és correcta.

BIT 51

6) En una xarxa d'empreses:

a) Un dels seus principals fonaments és la minimització de costos de transacció.

b) Cal que sempre les empreses estiguin localitzades en un mateix territori o espai geogràfic, sense grans distàncies entre elles.

c) El model d'empresa es caracteritza per basar les decisions en el coneixement i no en la jerarquia.

d) Totes les anteriors són correctes.

BIT 52 pàg. 3

7) La falta de concordança entre l'estratègia empresarial i els sistemes d'informació d'una empresa:

a) No té importància si els sistemes d'informació són eficients.

b) Pot fer fracassar la implementació del sistema d'informació dins l'empresa.

c) Té conseqüències positives, si l'empresa és de petita dimensió.

d) Totes són falses.

BIT 51. Apartat 3

8) La direcció general:

a) Delega en el director de sistemes les decisions d'inversió en projectes informàtics.

b) Ha de participar en el disseny de l'estratègia de sistemes i tecnologies de la informació.

c) No participa en el disseny de l'estratègia de sistemes i tecnologies de la informació.

d) Totes les anteriors són correctes.

BIT 51 pàg. 12

PREGUNTES PRÀCTIQUES (5 punts)

EXERCICI 1 (1.5 punts)

Feu recerca a internet, i expliqueu 6 tipus de solucions SI que poden utilitzar les empreses . Classifiquen-les en la graella següent.

MODEL D'INFORMACIÓ D'EMPRESA	Sistemes d'informació
PROCESSAR I EMMAGATZEMAR DADES PER DONAR SUPORT ALS DEPARTAMENTS	SCM SRM
ORGANITZAR LA INFORMACIÓ PER ANALITZAR EL NEGOCI I PRENDRE DECISIONS	DSS EDSS GDSS ERP
USAR LA INFORMACIÓ PER A DONAR VALOR A L'EMPRESA I ALS CLIENTS	CRM

Actualment hi ha molts tipus de solucions SI que poden utilitzar les empreses. Per exemple:

- ERP (Enterprise Resources Planning) és un sistema d'informació integral que incorpora els processos operatius i de negoci d'una empresa, per exemple: producció, vendes, compres, logística, comptabilitat, gestió de projectes, inventaris i control de magatzems.
- CRM (Customer Relationship Management) és de gran importància en les empreses, pel fet que s'enfoca en la satisfacció dels clients donant-los un millor tracte de manera més personalitzada sense importar la mida de l'organització.
- SCM (Supply Chain Management) aquest mètode consisteix en la planificació i l'execució de les activitats de la cadena de subministrament, assegurant un flux coordinat dins de l'empresa i entre les diferents companyies integrades de la cadena de valor, des dels proveïdors de les matèries primeres fins als distribuïdors dels productes acabats.
- DSS (Decision Support System) aquest sistema combina les dades i models analítics avançats per donar suport als processos de presa de decisions relacionats amb problemes específics.
- GDSS (Group Decision Support System) aquest sistema té com a tasca donar suport a la presa de decisions en grup, permeten als membres d'un grup tenir accés simultani a arxius i base de dades, de tal manera que els membres del grup puguin treballar en la mateixa tasca i en el mateix lloc.
- EDSS són sistemes d'informació basats en el coneixement, és a dir que utilitzen el seu coneixement, sobre una àrea específica per a actuar com un consultor expert per als usuaris.

EXERCICI 2 (1.5 punts)

Poseu un exemple d'una empresa basada en la informació segons es descriu en la figura 4 del Bit51 i argumenteu perquè ho és.

Resposta de tipus obert.

Un exemple podria E-BAY :

- La informació aporta valor al seu producte
- La seva cadena de valor és física i virtual. Les activitats de valor es realitzen de les dues formes. El contacte comprador i venedor es fa mitjançant la seva plataforma virtual, però el lliurament de la mercaderia al destinatari es fa de manera real.
- Els gestors processen i usen la informació. Per exemple els venedors poden realitzar diferents activitats, com portar un seguiment dels anuncis i gestionar les activitats de post-venda (vots, correu electrònic, pagaments, etc.).
- Les operacions depenen dels sistemes. És evident que l'operativa del model de negoci es basa en el propi sistema, en la plataforma operativa que utilitzen els usuaris per a aportar, intercanviar i negociar la informació dels productes.
- La tecnologia de la informació és en totes les tecnologies
- Amb informació es dissenyen nous negocis i estructures organitzatives. eBay es troba, constantment, creant estratègies que donin un valor afegit als seus consumidors i venedors; per això va crear "Creix amb eBay", amb la qual busca donar suport al creixement internacional d'emprenedors, petites i mitjanes empreses (PIMES).

EXERCICI 3 (2 punts)

Busqueu informació sobre l'empresa Google i raoneu si és una empresa xarxa.

Sí que és una empresa xarxa. Compleix amb les següents característiques de l'empresa xarxa:

- Canvi cultural intern. L'estructura organitzativa de Google es centra en treballar per la xarxa, i evidentment sobre la xarxa. No es pot concebre aquesta empresa sense el treball en xarxa.
- L'empresa combina actius especialitzats sota un control compartit. Google té departaments molt especialitzats amb tasques diverses: disseny, programadors, matemàtics, enginyers,.. Tots ells no tenen perquè treballar en un únic projecte, però sí que tenen un nivell d'especialització molt alt.
- Presa de decisions segons el coneixement. Donat que la gestió de la informació que es fa en aquesta empresa és molt important, la presa de decisions no pot ser condicionada a desitjos o suposicions personals: hi ha suficient informació com per saber el camí que cal seguir: només cal saber desxifrar la informació que els arriba.
- Gestió de la informació basada en comunicació directa amb tots els nodes. No hi ha dubte que a Google, totes les estadístiques d'ús i accés s'analitzen de forma sistemàtica i s'utilitzen a nivell territorial i global per tal d'afavorir l'empresa.
- Equips de treball interdisciplinars. En un mateix projecte hi intervenen professionals d'àmbits molt diferents. Aquests treballadors s'integren per projectes i segons les necessitats del moment.
- Relacions entre els integrants de l'empresa, no basades en els principis clàssics. El model de Google va ser (i encara és) una revolució: els usuaris de l'empresa no paguen directament pels seus serveis. Els ingressos arriben a Google a través de la publicitat que cobren a d'altres empreses.