

# SOR1

Sistemas  
y Organizaciones 1

01  
UNIDAD

01  
CLASE

## LAS ORGANIZACIONES



| Concepto de Organización, elementos y características.

| Datos, procesamiento de datos, información, tipos, niveles y cualidades.



Al finalizar esta primera clase ya podrás comprender que las organizaciones son unidades sociales construidas o reconstruidas para lograr objetivos específicos y que para alcanzar el éxito llevan adelante un plan de acción para obtener información (oportuna y útil) que les permitirá un mayor control y mejor toma de decisiones.

ISSD

-Asc-

Analista de  
Sistemas

MÓDULO  
DIDÁCTICO

2020

## 5 empresas exitosas, ¿cómo lo hacen?

**Google, Disney, FedEx, Starbucks y Toyota son ejemplos para muchas otras compañías. Pequeña radiografía de cada una de ellas.**

Empresas exitosas en el mundo hay miles. Sin embargo, algunas realmente se destacan por sus modelos de negocios.

Google, Toyota, Disney, FedEx y Starbucks son ejemplos de compañías que se valoran mundialmente, no sólo por lo que hacen, sino también por cómo lo hacen.

Semei Castillo Peniche, consultor mejicano y profesor del Tecnológico de Monterrey (TEC) que estuvo recientemente en Córdoba, considera que conocer la manera en que estas compañías encaran sus negocios puede resultar de gran utilidad para las locales.

“El objetivo es establecer algún tipo de comparación con empresas internacionales que han tenido éxito para luego mejorar las propias”, dice el especialista que disertó en esta capital sobre “Las mejores prácticas de las empresas mundiales de éxito”.

**Puntos en común.** Las cinco compañías nombradas coinciden en algunos puntos –básicos en toda compañía exitosa, dice Castillo Peniche–:

*Visión.* Si el objetivo es el lucro, y lo es en cualquiera empresa, el cliente es la única razón de existir.

*Estrategia.* Es plantear el camino que se debe seguir, dependiendo de hacia dónde se quiere ir. La estrategia es lo que define la cultura de la empresa.

*Operativizar.* Son los cómo hacer para que las cosas sucedan, a través de los sistemas y los procesos.



*Personas.* “Es el punto más crítico y fundamental”, asegura el consultor. Personas con talento es el ingrediente común en estas cinco empresas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que “todos somos diferentes”. Lograr respuestas de algunos es sencillo y, en cambio, otros van más despacio. “Es la autoridad la que debe inspirar y alinear”, apunta.

¿Y qué pueden aprovechar de estas empresas las firmas locales? (¡Ojo!, la idea no es copiar, sino adaptar).

## Google

Fue fundada en 1998 por dos jóvenes estudiantes del doctorado en Ciencias de la Computación de la Universidad de Standford. Su principal producto es el sitio de búsqueda en Internet.

Parte del éxito de Google reside en la “regla 80/20” que rige en las oficinas de la compañía. Significa que los empleados deben dedicar el 80 por ciento del tiempo a la misión que les fue confiada y por la cual se les paga, y el 20 restante, a proyectos personales. Así, en un esquema de lunes a viernes, un día de la semana se destina a pensar en cómo mejorar.

La mayoría de los empresarios diría que ese esquema en este país no funcionaría, y probablemente tengan razón. “Sin embargo, crear un espacio para la distracción puede devenir en resultados espectaculares”, señala Castillo Peniche.

Google funciona en un ambiente muy creativo: los empleados pueden nadar en piscinas instaladas en la empresa, llevar sus animales a las oficinas, decorarlas a su antojo, comer y beber de manera gratuita las veces que quieran, y hacer deportes, entre otras actividades. Ese ambiente es el que permite generar mejores ideas, dicen los propios creadores.

Sería lindo trabajar en un lugar así, ¿no? Pues Google recibe unos 1.300 currículum ¡por día! Pero calma que no es tan fácil. La firma tiene bien clara su estrategia: uno de los requisitos básicos para ingresar es una maestría o doctorado.

## FedEx Express

Es una compañía aérea de transporte de paquetes y logística de origen estadounidense, que tiene cobertura a nivel internacional. Fue fundada en 1971 en Arkansas y en 1973 se trasladó a Memphis, Tennessee, en donde hoy tiene su principal centro de distribución.

FedEx se rige por su lema “Ciento por ciento de entrega en lo que se hace para lograr ciento por ciento de satisfacción en el cliente”.

Su éxito está basado en las personas que emplea sumado al servicio que ofrece –con la última tecnología, claro–. Es caro, pero garantiza en tiempo y forma la entrega de lo que se desee (desde papeles, hasta ¡animales!).

Los empleados son personas comprometidas, participantes, colaboradoras, seguras y preparadas, aseguran los directivos de la firma. La mayoría de ellos trabaja con los minutos contados y, al finalizar la jornada, sienten la motivación de haber ganado una batalla.

Actualmente, la compañía entrega entre 3,5 millones y cuatro millones de paquetes al día, en más de 200 países en el mundo.

Cuenta con 150 mil empleados, 15 centros de operaciones y maneja una flota de 700 aviones propios ¿qué tal?

## Walt Disney Company

Es una de las compañías de medios de comunicación y entretenimiento más grandes del mundo. Fue fundada en 1923 por Walt Disney y Roy Disney como un estudio de animación y, con el paso del tiempo, se convirtió, además, en operador y licenciatario de parques temáticos con hoteles, cruceros y diversos canales de televisión abierta y por cable, entre otros negocios.

Parece de fantasía –como el mundo que evoca–, pero Disney realmente ha logrado posicionarse en todo el mundo como la empresa líder en entretenimientos.

Emplea a nada más y nada menos que 135.580 personas (32 por ciento es latinoamericana), y para que todo funcione a la perfección –al menos para la vista– basa su trabajo en varios principios: aunque sea de otro rubro, se considera competencia a cualquier marca o empresa que los clientes puedan comparar con Disney; hay que prestar atención a los detalles, incluso a los más simples; todas las personas predicán con el ejemplo (en los parques de diversiones, los

empleados que barren escuchan por día más de 300 veces la pregunta “¿Dónde está el baño?”, y las 300 veces la respuesta es amable); todas las cosas predicán con el ejemplo; se escucha mejor a través de muchas orejas; recompensar, reconocer y celebrar (a los empleados); cada persona hace a la diferencia.

## Starbucks Coffee Company

Es la compañía de café más grande del mundo, con aproximadamente 10 mil locales distribuidos en 44 países. Fue fundada en 1971 en Seattle, Washington, y cuenta actualmente con más de 170 mil empleados.

La clave del éxito de Starbucks reside en su objetivo: convertir lo ordinario – como el hecho de tomar un café– en algo extraordinario. “Conectamos con nuestros clientes, nos reímos juntos y les alegramos el día aunque sólo sea por un instante”, dice la misma empresa en su sitio web, y agrega: “Nuestro trabajo comienza con el compromiso de una bebida perfectamente elaborada, pero es mucho más que eso. En realidad, se trata de fomentar las relaciones humanas”. Starbucks vende café a no menos de tres dólares, y su objetivo es estar presente en tres momentos del día: “De tu casa a tu oficina, un Starbucks. De tu oficina al lunch, otro Starbucks. Y de la oficina a tu casa, otro”.

Los cinco principios por los que se guía la firma son que cada empleado haga propio el negocio; que todo tiene importancia, incluso los detalles; sorprender y deleitar; aceptar la resistencia y dejar huellas.

## Toyota Motor Corporation

¿Qué pasaría si un fabricante se impusiera el objetivo de lograr que su producción tenga defecto “cero”? A partir de esa premisa surgió la mejora de procesos de Toyota y la verdad es que le ha ido bastante bien.

La compañía, fundada en Japón en 1933 por Kiichiro Toyoda, produjo el primer automóvil en 1937, y 70 años después, en 2007, pasó a ser el primer fabricante mundial de autos.

La firma cuenta actualmente con 264.410 trabajadores en las plantas que tiene distribuidas en todo el mundo.

Toyota trabaja bajo dos principios básicos: “Calidad de origen” (detener todo el proceso si una parte funciona mal) y “Justo a tiempo” (si me piden, produzco; si no, no), ambos bajo la metodología de mejora continua.



Los objetivos de Toyota son “hacer solamente lo que se requiere, cuánto se requiere y cuándo se requiere”. Eso, pensando en una filosofía de gestión enfocada en la reducción de siete tipos de “desperdicios” (sobreproducción, tiempo de espera, transporte, exceso de procesado, inventario, movimiento y defectos). Punto a tener en cuenta: este modelo resulta exitoso aplicado en empresas de producción continua.

*Natalia García - **LaVoz.com.ar***

El mundo de las grandes empresas, como acabamos de ver en este artículo, es fascinante. Todas ellas empezaron siendo pequeñas, pero con metas claras y un sueño por alcanzar. Esta primera clase se refiere justamente al mundo de las organizaciones, y al de las empresas como un tipo particular de organización que pretende ganar dinero con lo que hace.

¿Por qué las vamos a estudiar? Porque tu labor profesional muy probablemente te lleve a trabajar en una organización. Incluso si te dedicás a ejercer tu profesión de manera independiente, sin dudas vas a tener que abordar y analizar organizaciones para poder elaborar los sistemas necesarios que gestionen su información y optimicen su funcionamiento.

# Las Organizaciones

## Introducción

La condición social del hombre hizo que tempranamente descubriera la importancia de organizar la actuación de un grupo de personas y el uso de herramientas y materiales apropiados, de acuerdo a una planificación adecuada, para posibilitar o allanar el logro de sus objetivos. En el campo de la economía, a partir de esta tendencia se fue desarrollando la organización de los factores de la producción para aumentar la aptitud de innovar, crear o transformar bienes o extender su duración.

La evolución de las formas primarias de producción, el paso de la artesanía individual a la manufactura colectiva, y de esta a la extensión de las prestaciones de servicios, fue perfilando una unidad económica organizada que desemboca, ya en los siglos XIX y XX, en la creación de la gran empresa que llega a influir profundamente en la vida nacional e internacional por los grandes intereses en juego.

Sin embargo, hoy como ayer, en su esencia mantienen elementos comunes.

*Al decir de Henry Mintzberg: “Vivimos en una sociedad de organizaciones, ya que nacemos dentro de organizaciones, nos educamos y trabajamos dentro de ellas. También las organizaciones satisfacen nuestras necesidades primarias, nos gobiernan, nos entretienen, nos transportan y hasta... nos agobian”.*

---

**Vivimos en una sociedad de organizaciones: coordinación de personas, recursos y planificación para conseguir objetivos.**

---

Podemos concluir de ello que la nuestra es una sociedad organizacional, por cuanto las personas se agrupan coordinando actividades y combinando recursos de distintos tipos de la mejor manera posible para satisfacer necesidades de diversa naturaleza que se plantean en la vida cotidiana.

Para cumplir sus metas toda organización se apoya, entre otras cosas, en un buen sistema de información gerencial y de control de gestión -generalmente computarizado-, en el que se aplican las tecnologías más avanzadas en materia administrativa.





## Desempeño 1

Leé de nuevo la frase de Mintzberg. Pensá y elaborá una lista de las organizaciones con las que has tenido alguna relación a lo largo de tu vida (por ejemplo, en este momento estás estudiando en una organización que es el ISSD, seguramente naciste en un Hospital, etc.).

# Concepto

Existen muchas definiciones de organizaciones, teniendo en cuenta los elementos comunes en las mismas se las puede conceptualizar de la siguiente manera:

*Las organizaciones son sistemas sociales, compuestos por un grupo de personas, que mediante la utilización de recursos, desarrollan actividades interrelacionadas y coordinadas, para el logro de un objetivo común, dentro de un contexto con el que establecen una influencia recíproca.*

Del concepto se desglosan los siguientes **elementos**:

- | Están formadas por un **grupo humano**.
- | Tienen **fines y objetivos** por alcanzar.
- | Cuentan con **recursos** para su accionar.
- | Desarrollan **actividades** para lograr los fines.
- | Están **inmersas en un contexto** que las condiciona y que a la vez ellas condicionan.
- | Poseen una **estructura formal**.

El **grupo humano** según la organización de que se trate, variará el **número de sus integrantes**, desde unos pocos a cientos o miles como el caso de las escuelas, los clubes, etc., por lo que se hace necesario un sistema de dirección y administración, representado por uno o más individuos que mantienen una relación jerárquica y que coordinan los esfuerzos de todos y los recursos disponibles.

El **objetivo** de la organización podrá ser la obtención de ganancias o bien el logro de otros fines, ya sea deportivos, sociales, espirituales, de beneficencia, culturales, ecológicos, etc.

Las **actividades** que desempeñen dependen del objetivo propuesto. En las organizaciones se dividen las diferentes tareas y se las coordina otorgando funciones que conllevan una responsabilidad a las personas que trabajan en ellas, lo que se conoce con el nombre de **estructura** de la organización.

El **entorno** o **contexto** está dado por el medio ambiente en el cual se encuentra inserta y actúa la organización. Existen diferentes características sociales, geográficas, económicas, jurídicas, etc.

Los **recursos** son los medios de que dispone la organización para alcanzar los fines planteados. Éstos pueden ser materiales, financieros, tecnológicos, intangibles, humanos u otros.

---

“Las organizaciones son sistemas sociales, compuestos por un grupo de personas, que mediante la utilización de recursos, desarrollan actividades interrelacionadas y coordinadas para el logro de un objetivo común, dentro de un contexto con el que establecen una influencia recíproca”.

---





## Desempeño 2

Eligí una de las empresas que menciona el artículo periodístico con el que iniciamos esta clase, y describí cada uno de los elementos que identifican a la organización, de acuerdo a la definición.

# Características

*Las características de las organizaciones no dependen de sus objetivos o actividades sino que son universales. Son las siguientes:*

- | Son **sistemas sociales** por estar formadas por un grupo de personas que persiguen un fin específico, lo que permite que éstas interactúen y se comuniquen dentro y hacia un ambiente (interno y externo). Cualquier cambio que se produzca implicará la modificación de toda la organización y de las personas que la componen, en forma particular.
- | Aplican la **división del trabajo, división del poder, división de las responsabilidades y de la comunicación**. Ésta división no es casual, tampoco obedece a un esquema tradicional, sino que debe ser cuidadosamente planeada para favorecer la consecución de sus objetivos. Todas las áreas deberán operar en forma coordinada y sinérgica para obtener un efecto multiplicador en los rendimientos.
- | Poseen **uno o más centros de poder** que controlan y dirigen los esfuerzos y recursos hacia los fines propuestos. Éstos remodelan continuamente la estructura organizativa para aumentar su eficiencia y adaptarla a los continuos cambios de contexto, convirtiéndolas en entidades **dinámicas**.
- | **Realizan sustitución del personal** para adecuar los recursos humanos a las necesidades de los puestos de trabajo. También requieren la **polifuncionalidad** de sus miembros para optimizar la actividad operativa de la organización.
- | **Perduran en el tiempo** ya que en general sobreviven a la existencia de sus creadores y fundadores.

| **Son personas jurídicas** o de existencia ideal, pues son capaces de adquirir derechos y contraer obligaciones. Tanto en el caso de entidades unipersonales como en el caso de sociedades, están representadas por administradores que pueden o no ser sus propietarios.

Las **personas jurídicas** pueden ser de carácter público o privado:

Tienen ***carácter público:***

- 1| El estado nacional, las provincias y los municipios.
- 2| Las entidades autárquicas.
- 3| La Iglesia Católica.

Tienen ***carácter privado:***

- 1| Las asociaciones y fundaciones que tengan por principal objeto el bien común, posean patrimonio propio, sean capaces de adquirir bienes, no subsistan exclusivamente de asignaciones del estado y obtengan autorización para funcionar.
- 2| Las sociedades civiles y comerciales o entidades que conforme a la ley tengan capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, aunque no requieran autorización expresa del Estado para funcionar.

---

Las organizaciones son personas jurídicas o de existencia ideal, pues son capaces de adquirir derechos y contraer obligaciones. A su vez, las personas jurídicas pueden ser de carácter público (como por ejemplo, el Estado) o de carácter privado (como por ejemplo, empresas).

---





## Desempeño 3

En lo que acabas de leer se menciona el tema del **contexto** de las organizaciones. ¿Podrías identificar en el artículo periodístico frases que hagan referencia a este aspecto de las organizaciones mencionadas?, ¿cómo las afecta el contexto?

# El Concepto de Ente

En el uso común de la expresión, *Ente* se refiere a una cosa, a todo lo que existe o puede existir. Así un hombre, un animal, una planta o cualquier objeto tienen existencia.

Para nuestro análisis, el término ENTE siempre estará relacionado con el concepto de persona tal como la define el Derecho Civil, al expresar que...*"son personas todos aquellos entes susceptibles de adquirir derechos y contraer obligaciones"*.

En este concepto jurídico (pues proviene de la ley), el término **persona** tiene un sentido amplio, pues comprende tanto a las **personas físicas** o de existencia visible como a las **personas jurídicas** o de existencia ideal, formadas éstas últimas por un conjunto de personas con fines comunes (sociedades comerciales, clubes, escuelas, asociaciones benéficas, el Estado Nacional, Provincial o Municipal, sanatorios, etc.).

Para las Ciencias Económicas el **concepto de ENTE** tiene características propias. Así:  
*"ENTE es una persona física o jurídica, o un grupo de ellas, que posee un patrimonio destinado al logro de ciertos fines"*.

## Tipos de Entes

| Entes que desarrollan una actividad económica con el fin de obtener utilidades (fin de lucro), llamados comúnmente **Empresas**.

---

...“son personas todos aquellos entes susceptibles de adquirir derechos y contraer obligaciones”.

---

Tendremos así:

- . Empresas comerciales: tiendas, farmacias, ferreterías, supermercados, etc.
- . Empresas industriales: fábricas de diferentes productos, empresas constructoras.
- . Empresas de servicios: comunicación, transporte, vigilancia.
- . Empresas financieras: bancos.

| Entes que desempeñan actividades económicas con la intención de lograr otros fines no lucrativos (espirituales, deportivos, culturales, etc.) conocidos con la denominación de **Entidades sin fines de lucro o Asociaciones Civiles**.

Podemos citar:

- . Entidades de beneficencia
- . Bibliotecas
- . Iglesias
- . Escuelas
- . Consejos profesionales

El ente económico es la empresa, es decir, se trata de la actividad económica organizada como unidad y respecto de la cual se predica la propiedad de los recursos. O sea, el ente económico es la organización dedicada a la generación de ingresos a través de la venta de algún servicio o producto.

Las empresas deben ser consideradas entidades diferenciadas de sus propietarios y sus operaciones, entonces, deben registrarse teniendo en cuenta el efecto que tienen en el mismo y no en ellos.

---

Recordá que para nuestro análisis el término ENTE siempre estará relacionado con el concepto de persona tal como la define el Derecho Civil, al expresar que...“son personas todos aquellos entes susceptibles de adquirir derechos y contraer obligaciones”.

La entidad podrá ser una persona física, una persona jurídica, o en su defecto, una combinación de varias de ellas.

---



Por tanto, al ente económico se lo interpreta como una unidad económico-social porque se encuentra integrada por elementos humanos, técnicos y materiales, los cuales, tienen la misión de obtener utilidades a partir de la participación que ostentan en el mercado en cuestión.

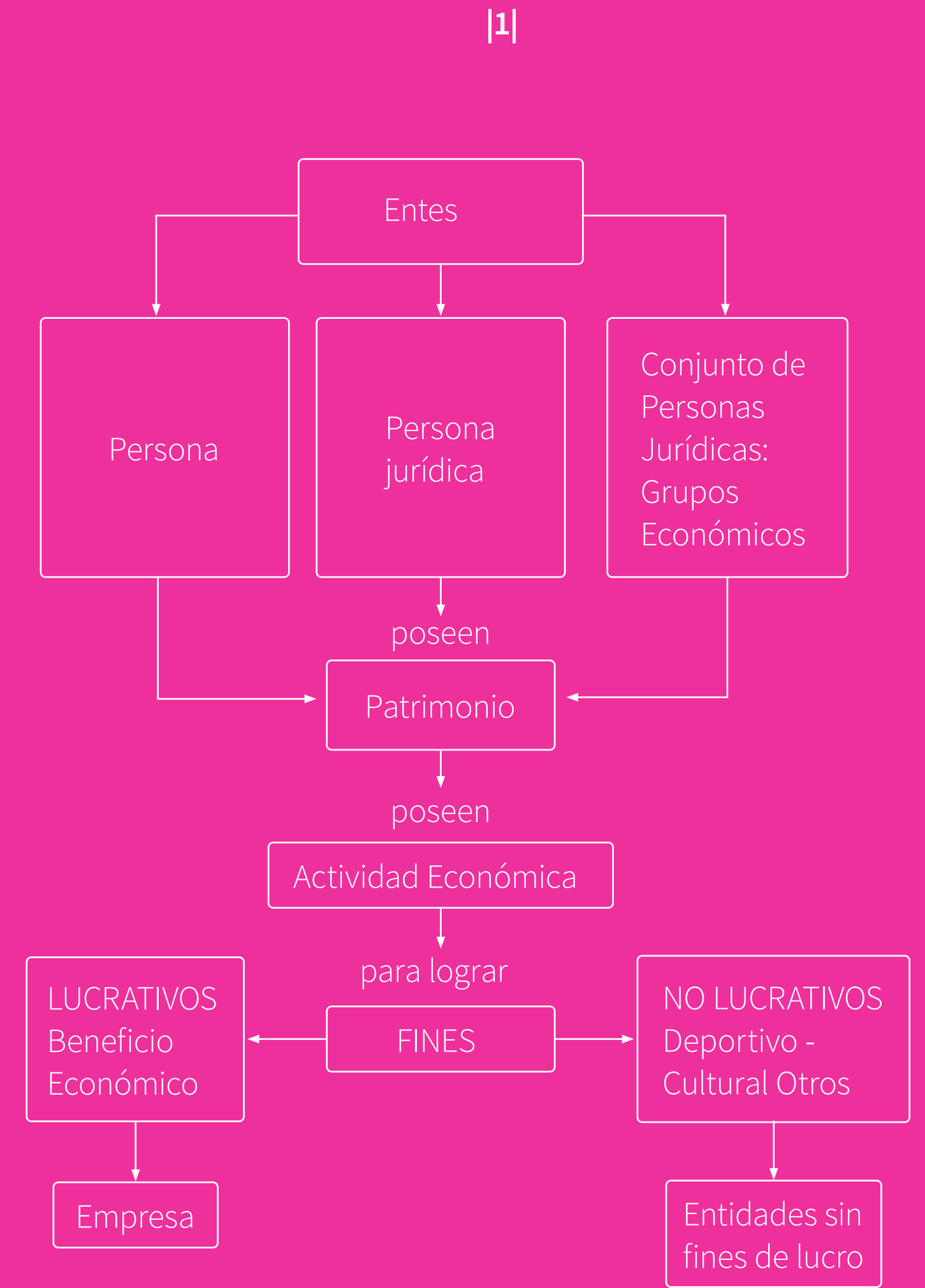
En todo el mundo, la actividad económica es llevada a cabo por entidades identificables que constituyen combinaciones de recursos humanos, recursos naturales y capital, que están coordinados por una autoridad que toma las decisiones, las cuales, estarán siempre encaminadas a la consecución de los fines de la entidad.

Cabe destacar, que la contabilidad se preocupa por identificar a aquella entidad que ostenta fines económicos particulares y que es independiente de otras entidades; mientras tanto, para identificar una entidad se emplean dos criterios diferentes, por un lado, un conjunto de criterios destinados a la satisfacción de alguna necesidad social con estructura y operación propios. Y por otra parte, un conjunto de decisiones independientes en relación al logro de fines específicos, que es lo mismo a decir la satisfacción de una necesidad social.

De lo antedicho se desprende claramente que la personalidad de un negocio es independiente de la de sus accionistas o propietarios, y por tanto, en sus estados financieros solamente deberán incluirse los bienes, valores, obligaciones y derechos del ente económico independiente.

La entidad podrá ser una persona física, una persona jurídica, o en su defecto, una combinación de varias de ellas.

¿Cómo se relacionan los conceptos tratados? Aquí te mostramos un esquema. [\[1\]](#)





## Desempeño 4

En el artículo se menciona que Google fue fundada por dos estudiantes universitarios. Busca en Internet y responde: ¿Quiénes son? ¿Ellos siguen siendo sus dueños en la actualidad? ¿Qué papel cumplen los accionistas de una empresa?

# La Administración

Anteriormente dijimos que las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza, cuentan con recursos para lograr sus fines. Esos recursos deben ser utilizados, combinados y controlados de la mejor manera posible para que los planes se cumplan y la organización sea exitosa.

Según el tipo de organización de que se trate, ésta actividad podrá llevarla a cabo una persona o un grupo de personas sean o no propietarias de la misma, lo que realmente importa es que quienes lo hagan tengan formación, preparación y capacidad para ejercer esta compleja, integral y estratégica tarea que llamamos **administración**.

## Concepto

*La Administración es un proceso que consiste en combinar de forma óptima los recursos de un ente para alcanzar sus objetivos.*

Un adecuado proceso de administración permitirá a la organización alcanzar los niveles de **eficiencia** y **eficacia** que la misma persigue.

El proceso administrativo es un conjunto de tareas coordinadas que se ha tratado de agrupar mediante cuatro **funciones** que se cumplen **simultáneamente** y que además se **retroalimentan** constantemente.

---

“La Administración es un proceso que consiste en combinar de forma óptima los recursos de un ente para alcanzar sus objetivos”.

---



Éstas son:

**Planificación** -----> ¿Qué se hará en el futuro?

**Organización** -----> ¿Cómo se hará?

**Dirección** -----> Coordina y motiva para que se realicen las acciones que permitan llegar a los Objetivos

**Control** -----> ¿Cómo se ha realizado lo planificado?

En el siguiente esquema establecemos las relaciones entre las funciones |2|:





## Desempeño 5

Eligí una de la empresas mencionadas en el artículo periodístico e identificá los recursos más importantes que le son necesarios para cumplir con su misión. ¿Cuál es la diferencia entre eficacia y eficiencia?

# Datos

Cada una de estas funciones administrativas supone la necesidad de *tomar decisiones*, lo cual implica **seleccionar una de entre varias alternativas posibles en relación con el objetivo fijado**.

Esta selección no puede hacerse sin contar con información *adecuada y oportuna*.

**Dado que la información es “un conjunto organizado de datos, que constituyen un mensaje sobre un determinado fenómeno o suceso”, es que tenemos necesariamente que iniciar nuestro análisis definiendo que entendemos por *datos*.**

La importancia de los datos está en su capacidad de asociarse dentro de un contexto para convertirse en información.

## Concepto

Un dato es una representación simbólica (numérica, alfabética, etc.) de un atributo o una característica de una entidad. El dato no tiene valor semántico (sentido) en sí mismo, pero convenientemente tratado (procesado) se puede utilizar en la realización de cálculos o toma de decisiones.

Un dato puede significar un número, una letra, un signo ortográfico o cualquier símbolo que represente una cantidad, una medida, una palabra o una descripción.

---

**Toda organización precisa contar con información adecuada para reducir la incertidumbre y mejorar la toma de decisiones.**

---

Por sí mismos los datos no tienen capacidad de comunicar un significado y no pueden afectar el comportamiento de quien los recibe.

## Tipos de datos

| **Cuantitativos.** Son aquellos que se pueden contar o medir. Expresan mediante números las propiedades de un objeto, hecho o persona. Ejemplo: Edad, peso, fecha de transacción.

| **Cualitativos.** Expresan nominalmente las características o propiedades de un objeto, hecho o persona. Ejemplo: sexo, descripción de un artículo, nombre.

La importancia de los datos está en su capacidad de asociarse dentro de un contexto para convertirse en información.

Para ser útiles, los datos deben convertirse en información para ofrecer un significado, conocimiento ideas o conclusiones.

## Procesamiento de datos

| **Concepto.** Es el conjunto de acciones sobre cualquier tipo de datos, para luego obtener información oportuna y útil en el logro de un mayor control y mejor toma de decisiones. Es la serie de pasos operativos a través de los cuales pasan los datos para ser transformados en información.

| **Entrada.** Registro de datos en un medio adecuado para su manejo y procesamiento.



| **Proceso.** Durante el proceso los datos pueden organizarse de diferentes maneras:

1. **Clasificación:** Establecer un orden lógico para los datos según uno de sus atributos. Ejemplo: número de doc., apellido, etc.
2. **Agrupación:** Consiste en separar sistemáticamente los datos por categorías. Ejemplos: Tipos de productos, departamentos, etc.
3. **Cálculos:** Se refieren a los procesos aritméticos (+, -, \* y /) y operaciones lógicas para convertir los datos en una forma significativa. Ejemplos: cálculo de sueldo, edad, etc.
4. **Síntesis:** Consiste en sustituir grandes volúmenes de datos en información más fácil de interpretar. Ejemplos: gráficos de barras, tablas, etc.

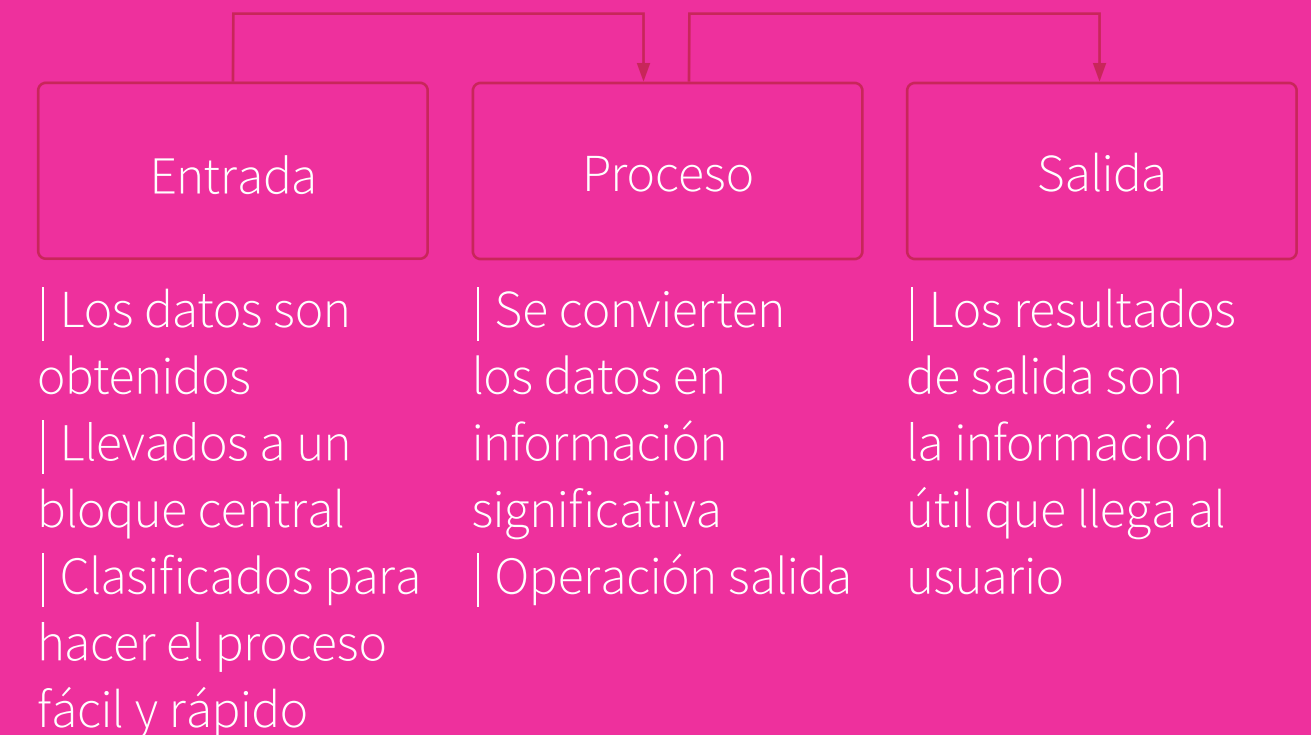
| **Salidas y/o resultados.** Es la información procesada que se obtiene del ciclo de procesamiento de datos en un medio de salida.

| **Evaluación de resultados.** Se analizan las salidas de acuerdo a los objetivos y metas.

Vemos en el esquema [3] cómo se relacionan los conceptos tratados.

[3]

Proceso de datos para la toma de Decisiones



# La Información

## Concepto

La sola palabra información, sin ningún adjetivo que la califique o sin una estructura que la contenga es una expresión muy vaga, e incluso a veces llega a confundirse con el dato.

David R. Hampton dice:

*“En la administración, la información enriquece el conocimiento que una persona tiene respecto a una entidad de interés (un individuo, lugar, cosa o acontecimiento). Con el conocimiento se reduce la incertidumbre del gerente ante un hecho posible o real.*

*La base de toda información son los datos. Toda la información se funda en datos, pero no todos éstos son la base de una información útil. Sólo lo son los datos concernientes a las necesidades de la dirección en un momento determinado. Los datos se convierten en información al procesarlos y darles una forma significativa, en otras palabras la información es, en realidad, datos transformados para comunicar un significado o conocimiento”.*

Para Norberto García (en el libro “Sistemas de información contable para administradores”, publicado en Córdoba en 1997):

*“La información es una entidad tangible o intangible que permite reducir la incertidumbre propia de la actuación del hombre dentro de un medio ambiente dado”.*

---

**“En la administración, la información enriquece el conocimiento que una persona tiene respecto a una entidad de interés (un individuo, lugar, cosa o acontecimiento)”.**

---

La información cumple una función importantísima en la organización ya que es una herramienta que permite reducir la incertidumbre a la que están expuestas, como consecuencia de los cambios constantes y rápidos que se producen en el entorno.

Es **requisito esencial** que la información sea **útil al usuario**, para lo cual debe reunir las siguientes **cualidades**:

| **Adecuada:** la información debe ser apropiada, pertinente a la situación en cuestión, proporcionada, debe estar vinculada con la decisión a tomar. Debe incrementar el conocimiento de quién la va a utilizar.

| **Precisa:** debe reflejar lo más exactamente posible la realidad de los hechos, ser verdadera, correcta y exacta.

| **Oportuna:** debe estar disponible cuando se necesite y requiera la información.

| **Integral:** debe proporcionar al usuario todos los detalles que sean necesarios para tener un cabal conocimiento de la situación relacionando e integrando datos.

| **Frecuente:** debe proporcionarse en forma periódica para que esté actualizada.

| **Temporalidad:** se relaciona con hechos pasados, presentes o futuros.

| **Origen:** puede ser interno o externo a la organización.

| **Presentación:** debe ser de fácil lectura y comprensión. Generalmente se presenta en tablas de números, gráficos de barras, gráficos de tortas o listados.

---

Para que la información le resulte de utilidad al usuario debe ser adecuada, precisa, oportuna, integral, frecuente y de fácil comprensión. Además puede estar vinculada a hechos pasados, presentes o futuros y su origen puede ser interno o externo a la organización.

---



## Desempeño 6

Para el caso de Walt Disney Company: ¿Podrías identificar qué información resulta indispensable para el éxito de su negocio?



## Tipos de Información

Encontramos varios tipos de información que se detallan a continuación.

### Información privilegiada

Información de carácter concreto que se refiere a uno o varios emisores de valores o a los mismos valores, que no se haya hecho pública y que de hacerse pública podría influir de manera apreciable sobre la cotización de esos valores. Las personas que actúan o se relacionan con el mercado de valores tienen el deber de salvaguardar dicha información sea por su profesión o cargo, tienen prohibido compartir la información con terceros no legitimados.

### Información pública

Es la información que toda persona tiene derecho a manifestar por medio de la libertad de expresión y difusión de pensamiento oral o escrito, por cualquier medio de comunicación, sin previa autorización, sin censura o impedimento, siguiendo los reglamentos de la ley. También es la información que todo el mundo tiene derecho a solicitar y a recibir de parte de cualquier entidad pública, así sea que tenga un costo o un plazo para ser entregada. Un ejemplo de esto son los informes del estado que deben estar a disposición de cualquiera que lo exija.

## Información privada

Es una información que la ley no permite divulgar ya que afecta la intimidad personal, la seguridad nacional, o simplemente es excluida por la ley. Por ejemplo, los datos de carácter personal que existen en registros o bancos de datos adquiridos por organismos públicos o privados, son datos personales que sólo pueden ser divulgados con consentimiento del titular.

## Información Interna

Es la información que circula al interior de una empresa u organización. Busca llevar un mensaje para mantener la coordinación entre los distintos departamentos, permite la introducción, difusión y aceptación de pautas para el desarrollo organizacional. Los trabajadores necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización. Esta información es útil para tomar decisiones.

## Información Externa

Es la información que entra en una empresa u organización, generada por diferentes vías externas, algunas veces solamente circulando en el medio a la espera de ser empleada por alguna entidad que sepa aprovecharla para la solución de problemas empresariales. Esta información debe ser seleccionada ya que no siempre sirve para todas las empresas de un mismo sector o para todas sus dependencias ni en todo momento, motivo por el cual debe ser estudiada antes de ser adquirida.

## Información Directa

Es la que proporciona los datos que se buscan de forma inmediata, sin necesidad de recurrir a otra fuente.

## Información Indirecta

No es proporcionada directamente por una fuente sino que se encuentra después de revisar las sugerencias de los documentos idóneos de contenerla.

## Información selectiva

Puede transmitirse por símbolos no semánticos, es decir, aquellos símbolos que no están relacionados con los aspectos del significado sentido o interpretación de algún elemento.

## Información semántica

Sólo puede transmitirse por medio de afirmaciones verdaderas o falsas.

## Niveles de la Información

Los sistemas de información actuales tienen el poder de proveer a las empresas información con una eficiencia analítica y una facilidad que posibilite entender lo que ocurre en sus organizaciones. Es así que la administración de las empresas y negocios se realiza en una escala global.

Podemos identificar los siguientes niveles de información:

## Nivel Institucional

### **Integrado por Directores, dueños o accionistas**

- | Es un nivel Estratégico: define objetivos organizacionales y estrategias para lograrlos.
- | Funciona como sistema abierto: enfrenta incertidumbre y toma decisiones respecto al ambiente del cual no tiene control.

## Nivel Táctico

### **Integrado por Gerentes de División o Departamentos**

- | Es un nivel táctico: Define programas de acción acorde con las estrategias, toma decisiones respecto al nivel Operativo, enfrenta incertidumbre y riesgo del ambiente y se centra en lograr que las tareas se cumplan. Es un mediador entre el nivel Institucional y Operativo.

## Nivel Operativo

### **Integrado por los Empleados**

- | Se encarga de realizar la programación y ejecución de tareas diarias en relación con el trabajo físico para la producción de bienes y servicios. Debe seguir rutinas y procedimientos. Funciona como un sistema cerrado y determinístico al interior de la organización.



## Tipos de Variables

- | La estructura y el comportamiento organizacional son variables controlables o dependientes.
- | El ambiente y la tecnología (la forma de hacer las cosas) son variables independientes.
- . Para enfrentar los desafíos las organizaciones reaccionan estructurándose en diferentes niveles en la organización.

---

“La información es una entidad tangible o intangible que permite reducir la incertidumbre propia de la actuación del hombre dentro de un medio ambiente dado.”

*Norberto García*  
(Sistemas de información contable  
para administradores - Córdoba. 1997).

---



## Desempeño 7

Para el caso de FedEx, imaginá tres ejemplos de información que sean importantes para el nivel Estratégico (por ejemplo: porción del mercado que maneja la competencia), tres para el Táctico (por ejemplo: porcentaje de entregas fallidas) y tres para el Operativo (cantidad de paquetes a repartir durante la jornada).

Así terminamos con esta primera clase. Hemos aprendido que vivimos en permanente relación con las organizaciones, que algunas de ellas poseen fines de lucro y las llamamos “empresas”, que necesitan recursos para poder cumplir con sus objetivos, que para lograr estos objetivos necesitan ser administradas, que para eso se deben tomar decisiones y que para disminuir la incertidumbre quienes toman estas decisiones deben contar con la información necesaria de acuerdo al nivel de la organización en donde se encuentre... y ahí llegamos a tu función profesional: proveer de esa información.

En la próxima clase profundizaremos sobre los sistemas de información y el rol del analista.

***¡Nos vemos!***

—

# Créditos

## Imágenes

Encabezado: Photo by Pixabay from Pexels

<https://www.pexels.com/photo/adult-architect-blueprint-business-416405/>

## Tipografía

Para este diseño se utilizó la tipografía *Source Sans Pro* diseñada por Paul D. Hunt.

Extraída de Google Fonts.

Si detectás un error del tipo que fuere (falta un punto, un acento, una palabra mal escrita, un error en código, etc.), por favor comunicate con nosotros a [correcciones@issd.edu.ar](mailto:correcciones@issd.edu.ar) e indicanos por cada error que detectes la página y el párrafo. Muchas gracias por tu aporte.