

# UNIDAD I

## 2da Parte

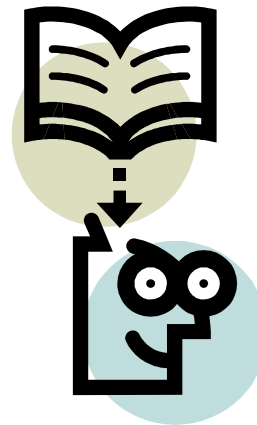
Información y Empresa

# Información y Empresa

2

## □ **Lectura inicial**

- ▣ Jorge López & Leonardo López, “Ruta en la Información del Negocio”, Capítulos 1 y 2



# La Empresa



3

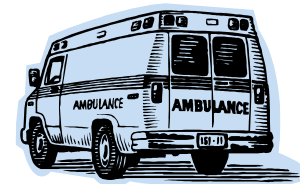
- Cualquier negocio que ofrece servicios o genera productos con un fin determinado.
- Ejemplos:
  - ▣ Un gran negocio de manufactura multinacional que genera productos en grandes volúmenes.
  - ▣ El pequeño negocio de una o varias personas que ofrecen sus productos en la ciudad o en un sector
  - ▣ Un hospital que ofrece sus servicios a cientos de personas
  - ▣ Un pequeño centro de salud que opera en un sector marginal

# La Empresa

4

## □ Principios

- Tener una relación constante con el entorno en el cual operan clientes, proveedores, ventas, compras, impuestos, préstamos, gobierno, países, etc. La empresa por sí sola no existiría.
- Manejar dos **tipos de recursos** muy distintos:
  - Activos “tangibles o visibles”:  
capital, material, maquinaria, etc.
  - Activos “intangibles o invisibles”:  
la imagen de marca, las destrezas comerciales,  
las habilidades tecnológicas, las técnicas de  
comunicación para el mercado, etc.



# La Empresa



5

## □ **Activos Tangibles**

- ▣ Se entienden como parte material de la empresa y son fundamentales para el funcionamiento del negocio
- ▣ Necesitan complementarse con adecuados activos invisibles para constituir la base del éxito a largo plazo.
- ▣ Crecen gracias a flujos de dinero. El dinero que se gana en ventas u otros procesos es reinvertido en nuevos activos visibles, en ese sentido, el dinero es un recurso reciclable.

# La Empresa



6

## □ Activos Intangibles

- No se pueden comprar; por ejemplo, la imagen de marca se consigue con el tiempo y con buena calidad y servicio.

### ■ Propiedades

- Su acumulación lleva tiempo, no es algo inmediato.
- Pueden ser usados simultáneamente de múltiples maneras.
- Aumentan de valor con el tiempo, conforme van siendo usados.
- Pueden aportar verdadera ventaja competitiva a la empresa.
- **Dependen de la información** que la empresa maneja y se clasifican de acuerdo a sus flujos básicos.

# Flujos Básicos de Información de la Empresa



7

- **Flujo de información de Entorno:**

información procedente del ambiente externo (mercado, estado, etc.)

- **Flujo de información Interna:**

movimiento de información dentro de la empresa

- **Flujo de información Corporativa:**

salida de información de la empresa hacia el exterior

# Flujo de Información de Entorno

8

- Son necesarios para que la empresa capte información, por ejemplo del mercado, y pueda responder a **necesidades y expectativas** de los clientes.
- Es necesario para obtener información tecnológica, tendencias, regulaciones, etc.
- **Dos Tipos de Entorno**
  - ▣ **Inmediato:** elementos que debe tratar a diario
  - ▣ **Remoto:** elementos que debe monitorear para identificar cambios y tendencias





# Flujo de Información de Entorno

9



## □ Entorno Inmediato

- ▣ ¿Quiénes son sus actuales y posibles clientes?
- ▣ ¿Qué productos o servicios les interesan o pueden necesitar en el futuro?
- ▣ ¿Cuál puede ser el desarrollo potencial de sus pedidos?
- ▣ ¿Quiénes son los proveedores y distribuidores?
- ▣ ¿Qué precios pueden ofrecer?
- ▣ ¿Quiénes son los competidores?
- ▣ ¿Cuáles son sus productos, marcas y precios?
- ▣ ¿Cuál es su estructura de costos, su participación en el mercado, y qué tecnología utilizan?
- ▣ ¿Cuáles son las fuentes de financiación y regulación?

# Flujo de Información de Entorno

10

## □ Entorno Remoto

### ▣ Información sobre

#### ■ Regulaciones

##### ■ Información jurídica y reglamentaria

#### ■ Situación económica

##### ■ Información técnica-económica

#### ■ Tendencias sociales

#### ■ Innovaciones tecnológicas

##### ■ Información científica

##### ■ Información técnica y tecnológica



# Flujo de Información Interna

11

- Se aplica a la información que se recibe del entorno como a la que se genera dentro de la empresa.
- Cada miembro debe convertirse en un agente activo de obtención y comunicación de información.
- Hay dos grandes categorías:
  - ▣ Información operacional
  - ▣ Conocimientos



# Flujo de Información Interna

12

## □ Información Operacional

- ▣ Resulta del propio funcionamiento rutinario de la empresa
- ▣ Es fundamentalmente FORMAL, es decir, almacenable en algún tipo de soporte.

### ▣ Ejemplos:

- Listas de clientes
- Catálogos de productos
- Listados de almacén
- Registros contables
- Registros sobre control de maquinaria



# Flujo de Información Interna



13

## □ Conocimiento

- ▣ Entendimiento y/o interpretación de un conjunto de información y de las formas en que esa información puede ser útil para dar soporte a una determinada tarea (operación) o para alcanzar una decisión.
- ▣ Significa **entender relaciones de la información**
- ▣ Trabajadores del conocimiento (*Knowledge Workers*) son las personas que crean, usan y diseminan conocimiento, pero puede obtenerse de la experiencia de cualquier persona.
- ▣ Es básicamente INFORMAL

# Flujo de Información Corporativa

14

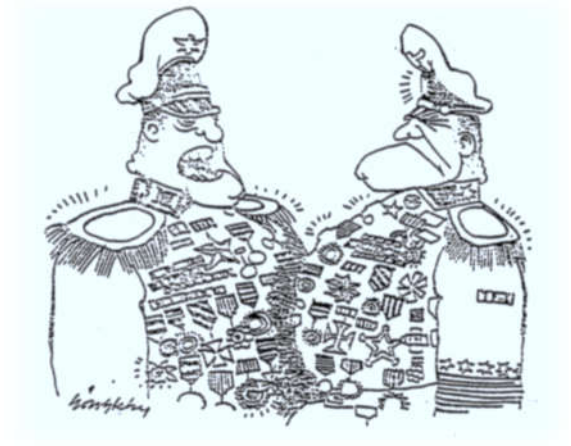
- Información para distinguir la empresa de manera que se identifiquen sus productos y servicios
- Recursos que se usan
  - ▣ Mensajes directos
  - ▣ Campañas publicitarias
  - ▣ Imagen al patrocinar eventos deportivos o sociales
  - ▣ Mensajes indirectos
  - ▣ Cuidar la calidad
  - ▣ ...



# Información y Directivas

15

- Tradicionalmente basados en estructuras jerárquicas
  - ▣ Los niveles inferiores informan a sus superiores y los superiores instruyen a los inferiores
  - ▣ Problemas:
    - las decisiones pueden no tomarse en el lugar donde se originan los problemas (escalan varios niveles)
    - lo que puede
      - Distorsionar la información
      - Retardar la información



# Información y Directivas (2)

16

- La complejidad de las empresas requiere distribuir la capacidad de decisión, con
  - ▣ Menos mandos intermedios
  - ▣ Más conexión entre la dirección estratégica y los niveles operativos
- Empresas “informacionales” con cambio de modelo vertical (jerárquico) a horizontal.

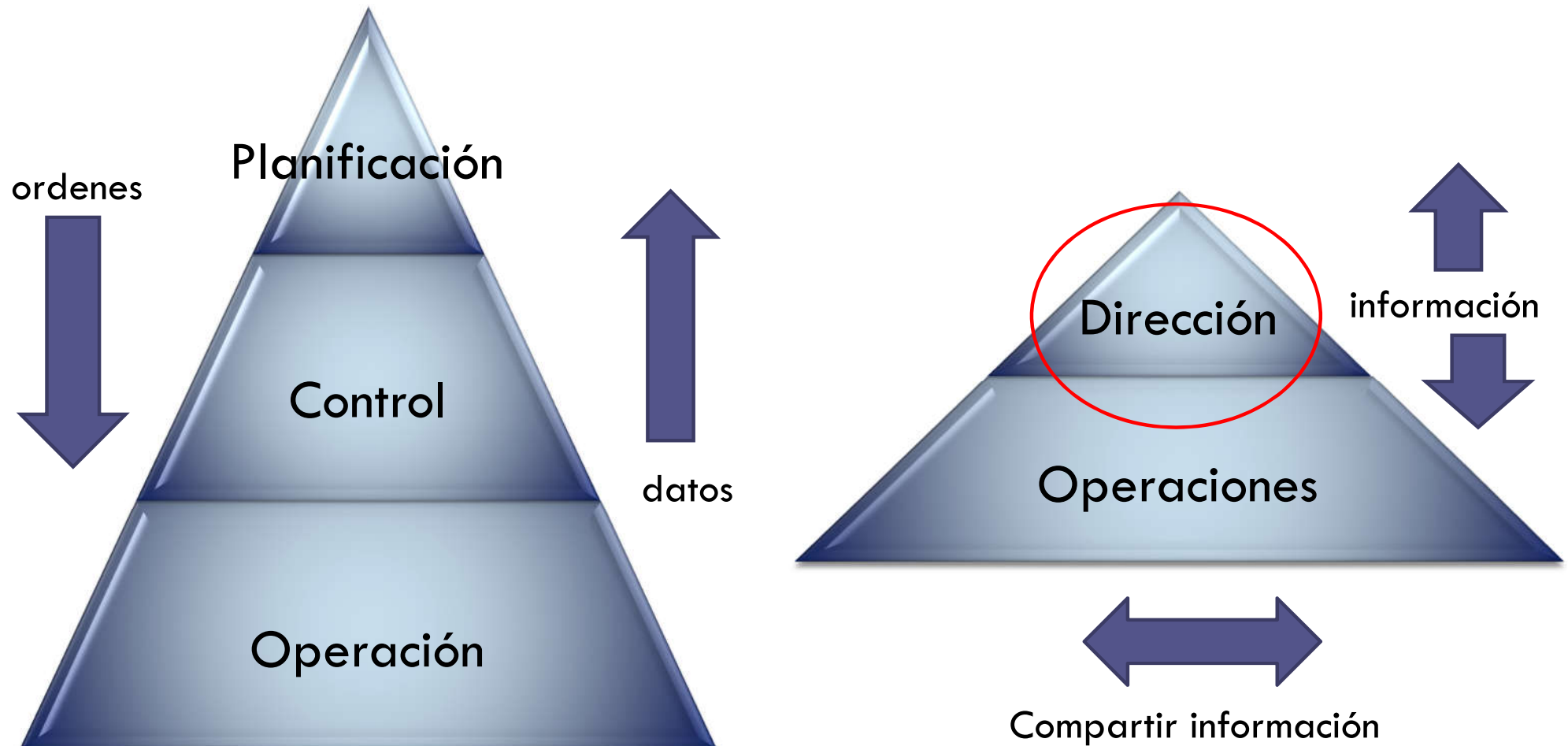




# Información y Directivas (3)

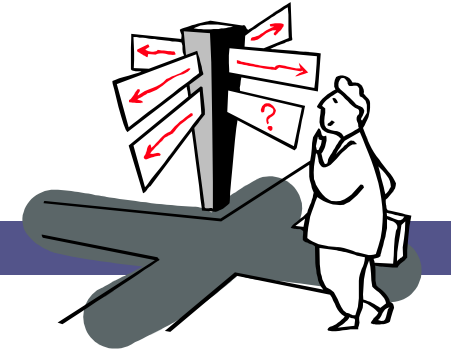
17

## □ ¿Completamente HORIZONTAL?



# Empresa Informacional

18



## □ **Alta Dirección:**

- ▣ Se encarga de la planificación estratégica de la empresa, es decir, de la identificación y fijación de objetivos
- ▣ Toma decisiones con implicaciones a largo plazo, por ejemplo, sobre productos y servicios que se ofrecerán

## □ **Dirección Táctica:**

- ▣ Procura que se cumplan a diario los objetivos fijados por la Alta Dirección
- ▣ Pone en práctica los planes de la dirección estratégica y coordina y supervisa las distintas funciones de la empresa para conseguir su cumplimiento en las mejores condiciones

# Empresa Informacional (2)



19

## □ **Trabajadores de Datos y Conocimiento**

- ▣ Los que manejan datos tienen la función de administrar la información operacional que es generada por el funcionamiento propio de la empresa.

Ejemplo: personal contable, administrativo, etc.

- ▣ Los que manejan conocimiento son aquellas personas que diseñan productos y servicios.

Ejemplo: ingenieros de diseño, personal de marketing, asesores legales, etc.

## □ **Nivel Operativo**

- ▣ Empleados encargados de generar el producto o prestar el servicio (nivel operativo).

# Empresa Informacional (3)

20



# Empresa Informacional (4)

21



## □ Áreas Funcionales

- ▣ El modelo debe completarse con la incorporación de las distintas áreas funcionales de la empresa.
- ▣ Ejemplo: Finanzas, Producción, Ventas y Gestión de Recursos Humanos (RRHH).
- ▣ En estas áreas existe algún tipo de dirección estratégica o táctica, algún tipo de trabajadores de datos o conocimientos y un nivel operativo.

# Empresa Informacional (5)

22



# Pensemos ...



23

- Reflexionemos sobre el video “Cadena de Valor” (¿qué información es importante para una empresa que produce “Gaspio”?).
- [Cadena de Valor.mp4](#)

<http://www.youtube.com/watch?v=0JXzpEx7DXc>