

Sistemas Informáticos Administrativos

Resumen y notas de clases

Ultima modificación: 16 de mayo de 2004

Gracias a Alejandro Avendaño por pasarme gran parte de esta información!!!

Sistema

Es un conjunto de partes o elementos relacionados entre sí con un objetivo en común.

Deben cumplir:

- Interacción entre las partes o elementos
- Objetivo **común**

Ejemplo: Silla, Mesa, Sistema Respiratorio.

Organización

Conjunto de individuos que trabajan con un fin común.

Partes: Seres humanos

Interacción: Información, datos, trabajo

Objetivo: Eficiencia

Sistemas -> Organización -> Empresa

Empresa

Las empresas son organizaciones con fines de lucro.

Sus objetivos son el lucro y la supervivencia.

Organigrama de una Empresa

Organigrama: Es una forma de estandarizar las relaciones entre los individuos de una organización.

Gerencia { Producción, Comercialización, Administración { Finanzas, Contabilidad, Recursos Humanos} }

Principio de División del Trabajo: para que toda organización funcione, se debe aplicar el principio de división del trabajo ; las funciones de las personas dentro de la organización se definen gracias al criterio de especialización.

Especialización: Definir cada una de las distintas funciones que integradas dan el objetivo final.

Criterio de Homogeneidad: Los sectores bajo un mismo sector de jerarquía superior deben realizar tareas similares.

Autoridad:

El derecho de mandar y el poder de hacerse obedecer (enfoque clásico).

La autoridad existe porque hay un **objetivo** y los recursos para cumplirlo son **limitados**.

Es necesaria para la toma de decisiones y para el control.

Responsabilidad: Es el deber de cumplir una tarea.

Delegación: Se delega a los subordinados las tareas que permiten cumplir con el objetivo de nivel superior.

La responsabilidad se crea pero **no** se delega.

La autoridad **si** se delega.

Unidad de Mando: Cada persona dentro de la organización debe tener un solo jefe.

Ámbito de Control: Una persona puede tener a su cargo solo una cantidad limitada de subordinados.

Nivel de Centralización:

Centralización de Estructuras: Cantidad de niveles jerárquicos y cantidad de veces que se repite una misma función en un mismo nivel.

Empresa Centralizada: Posee muchos niveles jerárquicos sin funciones repetidas en un mismo nivel.

Empresa Descentralizada: Posee pocos niveles jerárquicos con funciones repetidas en un mismo nivel. Se le da gran responsabilidad a sus subordinados, se descentraliza la gestión.

Ecuación Personal: Nivel de tolerancia que se tiene entre el perfil requerido para un determinado puesto y el perfil real de la persona. Cuanto mayor es el cargo, mas influyen las características personales en el desempeño del mismo.

Modelo de Comportamiento del Individuo en la Organización

Modelo Conductista: Los integrantes de la empresa tratan de adaptar su conducta a los objetivos de la organización. Una organización es una coalición de individuos que tienen distintos fines y que por negociación aceptan restricciones a sus conductas. En la negociación, los individuos actúan con racionalidad limitada.

La organización apunta a tener un comportamiento racional.

La empresa negocia con individuos y con agentes externos (proveedores, gobierno, etc).

Cuando se negocia, cada uno exhibe su poder relativo respecto al otro.

Racional: La habilidad de una persona para perseguir fines reconociendo beneficios y perjuicios.

En las organizaciones siempre existen **objetivos** que se persiguen de manera racional.

Los individuos actúan con **racionalidad limitada**.

En una organización existen objetivos y a veces entran en conflicto. Por ejemplo: Producir más a menor costo. Se debe tratar de hacer coexistir todos los objetivos.

Proceso Decisorio Cooperativo: Es el sistema administrativo.

Proceso Decisorio Competitivo: Es el sistema político. El individuo intenta usar la organización para objetivos personales.

El Poder: Capacidad de una persona de imponer sus fines a otros.

El poder es una relación binaria: Se establece entre dos individuos.

Es además, una relación asimétrica: Siempre hay uno que tiene mas poder que otro.

Es una relación transitiva, si A tiene poder sobre B, y B tiene poder sobre C, entonces A tiene poder sobre C.

También es potencial (se puede ejercer o no, a voluntad).

Cuando hay poder, y se ejerce, surge la autoridad.

En el poder se debe conocer que es lo que motiva la conducta de un individuo.

Un individuo acepta la autoridad de su superior porque existe **identificación**.

Identificación: Conjunto de convicciones comunes.

En una organización existen relaciones **formales** e **informales**.

El administrador debe conocer **ambas** para que su influencia sea completa.

Organización informal: se forman grupos informales alrededor de "líderes".

La administración de una organización se asemeja a manejar un sistema complejo. Se aplica la Teoría de Sistemas.

Fragmentación jerárquica: todo sistema puede llegar a fragmentarse en sus componentes.

Las interacciones entre las actividades constituyen un hecho real, existen en forma casi universal, y son el principal origen de conflicto localizado entre las sub unidades de la organización.

Las interacciones ocurren como resultado de acoplamientos entre unidades provocados por las entradas/salidas de cada unidad del sistema.

Los acoplamientos pueden ser de diferentes tipos:

En serie: A -> B -> C

En paralelo: A { B,C

Con retroacción: A -> B -> A (directa) ; A -> B -> C -> A (ulterior)

También se pueden dar por compartir un ambiente común, o recursos comunes.

Un **gerente** es el individuo que gestiona las interacciones en la organización, este trata de no tener una inmensa cantidad de interacciones ; trata de limitar la cantidad manejable.

Una forma posible de limitar la cantidad de interacciones es hacer un buen organigrama (estructura). Se logra limitando las entradas/salidas entre sectores.

Nota: La empresa no busca lo óptimo, sino lo **satisfactorio**.

Otra forma de desacoplar es **normalizando** o **automatizando** las interfaces entre dos sectores.

A medida que se reducen los acoplamientos, aumenta el costo (\$)

A medida que se aumentan los acoplamientos, se vuelve inmanejable.

Remuneración en la empresa

El pago lo indica el mercado ; se establece un máximo, mínimo y promedio para cada rango/categoría (se basa en puntajes, y responsabilidad del empleado), usualmente en un gráfico de curvas.

El máximo, mínimo y promedio establece el rango de sueldo para esa categoría.

Cuando alguien hace suficiente merito, excede el sueldo máximo y merece ascender de rango.

Logística

Asegura que se cumpla lo planeado.

Proveedores	Materia prima	Empresa (Logística de Producción)	Producto terminado	Clientes
	Logística de abastecimiento		Logística de distribución , es tan cara y especializada, que usualmente se encarga a terceras empresas.	

Manuales

Recopilación de disposiciones acerca de un tema determinado. Todo manual debe estar ordenado, por escrito y actualizado.

Manuales de:

- Políticas : disposiciones de alto nivel, marca de referencia para decisiones operativas
- Organización: objetivo y funciones de cada puesto de trabajo y dependencias
- Procedimientos: disposiciones en detalle
- Usuario: manuales para equipamiento, software, etc (como trabajar con una interfase hombre/maquina)
- Especialistas: Concernientes a una especialidad en particular (Políticas, disposiciones, objetivos,etc)
- Propósitos generales: "otros"

Misión

La Misión determinada de la empresa (el porque de la existencia de la empresa).

Misión: para toda la empresa, usualmente no cambia

Políticas: disposiciones de tipo general y con horizonte de cumplimiento extenso, sirven de marco de referencia para decisiones operativas.

Procedimientos: que y como alcanzar un objetivo(s)

Ordenes: ejecutadas por personas, a veces no escritas.

NOTA: el organigrama esta incluido dentro del manual de la organización.

Coordinar tareas: lograr armonía y concordancia entre las partes para lograr los objetivos. Dirigir los esfuerzos para lograr los objetivos.

Introducción : { cambios nivel, funciones comunicación }

Organigrama:

Puestos de trabajo { objetivos, funciones, perfil }

Dependencias:

Planeamiento, control, contabilidad (debería abarcar todo)

Compras (y pagos) -> Producción, servicio -> Ventas -> Cobranzas

Contabilidad: registro ordenado de transacciones de una empresa, sirve además de control.

Interacciones: los circuitos básicos de una empresa.

Circuitos universales, sirven para criticar el desempeño.

Cada vez que potencialmente se mezclan los intereses de la empresa con individuales, se precisa un control critico de los circuitos.

Control Interno

El conjunto de tareas o procedimientos de control aplicables a cada circuito para dar seguridad acerca de 3 puntos:

- 1) Toas las transacciones económicas de la empresa se llevan a cabo a cubierto de posibles fraudes o errores.
- 2) Que se respeten las disposiciones legales que afectan a la empresa y en particular que esta tenga suficiente y autorizado respaldo documentado acerca de sus movimientos económicos.
- 3) Que la contabilidad refleje correctamente las transacciones económicas de la empresa.

Aplicación del concepto de división del trabajo

Adecuada división del trabajo, es mas fácil controlarlo (control interno).

El control es realizado por un ente distinto al que lo realiza.

El control debe ser realizado por personas ajenas al sujeto de control.

Colusión: acuerdo entre individuos para realizar una accion dolosa (legalmente, conocido como Asociación Ilícita)

La división del trabajo genera **oposición** de intereses, entonces, se controlan entre si.

La jerarquía debe respetar al nivel precedente:

- 1) Misión
- 2) Políticas
- 3) Procedimientos
- 4) Ordenes (disposiciones cotidianas a corto plazo)

- Cada una no se puede oponer a la jerarquía anterior.
- Cuando se modifica alguna disposición, el nivel jerárquico de quien autoriza la modificación deberá ser igual o superior de quien autorizo la disposición original.
- Todos los movimientos que tengan valor económico en la organización tienen que ser autorizados y documentados.
- Todos los bienes de la empresa y las deudas deben tener un responsable de su custodia (custodiar que el bien siga cumpliendo con sus objetivos)
- Cuando los bienes cambian de responsable, ese cambio debe quedar documentado.
- Toda vez que en la empresa se toma una decisión con valor económico, el nivel jerárquico de quien toma la decisión debe ser proporcional al monto en juego.
- Los registro contables deben ser fácilmente verificables con la realidad.

Arqueo: contar el dinero

Inventario: contar la mercadería

Circularizacion de saldos: se pregunta cuanto se debe, cuanto me deben, y se comprueba con los papeles, y comprobantes legales apropiados.

Proceso de compras

Abarca lo que se compra en la empresa. Identificación de los items que se adquieren.

Variables que intervienen:

Monto

Localización del proveedor (local, exterior)

Formalización de la relación con el mercado proveedor (directo, licitación (cerrada (privada), abierta (publica))

Formalización de la relación comercial

- Directa (usualmente informal)
- Orden de compra abierta (se fija el precio, la cantidad surge de acuerdo a la demanda)
- Orden de compra cerrada
- Contrato (tiene muchas mas especificaciones del producto que se esta comprando).

Detección de la necesidad

Una necesidad se detecta según tres alternativas posibles:

- Modelo de stock (item de bienes que son críticos para la empresa; se representa un gráfico “aserrado”, donde cada compra eleva el gráfico, y cada consumo lo disminuye)
- Presupuestos: me anticipo a definir el \$ que voy a precisar, hago un presupuesto de todo lo que preveo que voy a precisar (bienes y servicios)
- Imprevisión: casos de poca importancia, no es necesario preverlos. Los compro cuando se precisan.

Control del requerimiento

Se controla si realmente se necesita la compra y se rechaza o acepta la misma. Lo hace un funcionario de suficiente jerarquía.

Control financiero

El precio es OK? Si o no, si es no, puede volver a revisarse, para bajar el costo (menos costo, menor calidad, etc)

Búsqueda de proveedores

Compra directa, licitaciones, etc

Pedir cotizaciones

Se le pide cotización al/los proveedores. En las licitaciones se manda un “**pliego**” (papel con las especificaciones de lo que queremos comprar).

Proceso de compras:

Definición de la necesidad	Control del requerimiento	Control financiero	Búsqueda de proveedores	Solicitar cotización	Análisis de la cotización	Negociación	Controlar la adjudicación	Formalización de la compra	Activación de la compra (seguimiento del proveedor para que efectúe la entrega)	Control de recepción	Proceso de pagos
----------------------------	---------------------------	--------------------	-------------------------	----------------------	---------------------------	-------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	----------------------	------------------

Curso gramas

No es lo mismo que un organigrama!

Son diagramas del curso de procesos/tareas.

Es una sucesión de pasos vinculados entre si (tareas secuenciales). Se relata como fluye paso a paso, sector por sector.

Se lee de izquierda a derecha, y de arriba hacia abajo.

Se utiliza una simbología especial.

Circuito de pagos

Variables que condicionan el proceso de pagos:

- Item
- Monto
- Localización del proveedor
- Medio de pago: cheque, efectivo, tarjeta, documento, trueque
- Forma comercial: contado, crédito, anticipo
- Forma de pago: caja (vienen a cobrar a nuestro domicilio), en cuenta (bancaria), correo, directa (en mostrador), débito en cuenta

Formalización de la deuda (por parte del proveedor, envía una factura, solicitud de pago, etc)

Formalización de la deuda	Control	Decidir fecha y forma de pago	Elaboración del medio de pago	Autorización del pago	Pago	Recepción de la conformidad del pago (aca se hace el asiento contable)
Conformidad de recepción						
Formalización de compra (orden de compra)						
Anticipos pagados						