



Control y Los sistemas de Información.

Control y los sistemas de información.

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

Un Sistema de Información es el Conjunto total de procedimientos, operaciones, funciones y difusión de datos o información en una organización

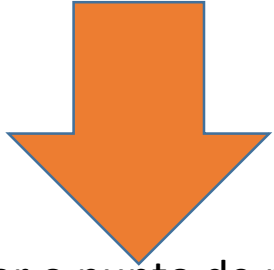
¿Cómo se sienten los clientes al esperar en la fila de un restaurante, o al teléfono cuando necesitan ayuda?



Medición de expectativas



Creencia relacionada con la presentación del servicio.



Estándar o punto de referencia para medir el desempeño.

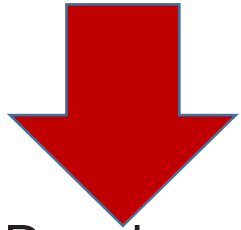
Retener a los clientes existentes es particularmente vital para un negocio.



Anunciantes pueden saber con precisión cuántas personas vieron su anuncio, cuántas hicieron clic en él y, por tanto, cuántas visitaron su sitio en la red.



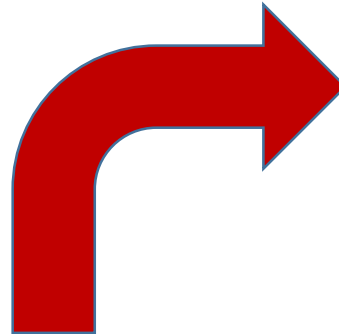
Control de operaciones con los sistemas de Información.



Requiere establecer criterios de desempeño, mediciones, acciones para corregir las desviaciones indeseables



Hoy es posible reportar casi cualquier dato conmensurable conforme los sucesos ocurren



Controlar la producción

La calidad del producto

Niveles de confiabilidad

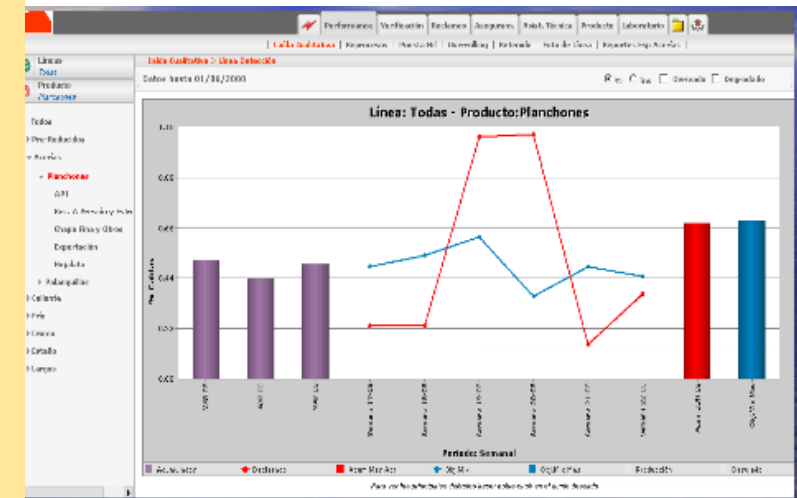
Inventarios

Desempeño de la fuerza de trabajo

Control de operaciones con los sistemas de Información.

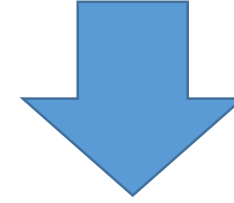
¿Cómo se controlan las operaciones?

Proporcionar el ingreso rápido, Proporcionar la información necesaria para planear programas en áreas como compras, producción y control de inventarios; además, permitir la comparación de los resultados con los planes, e indicar dónde difieren, y proporcionar un sistema regular de reportes (diarios, o con mayor frecuencia, de ser necesario) sobre las desviaciones de los planes, como artículos retrasados o costos por arriba del presupuesto.



Simplificación del trabajo

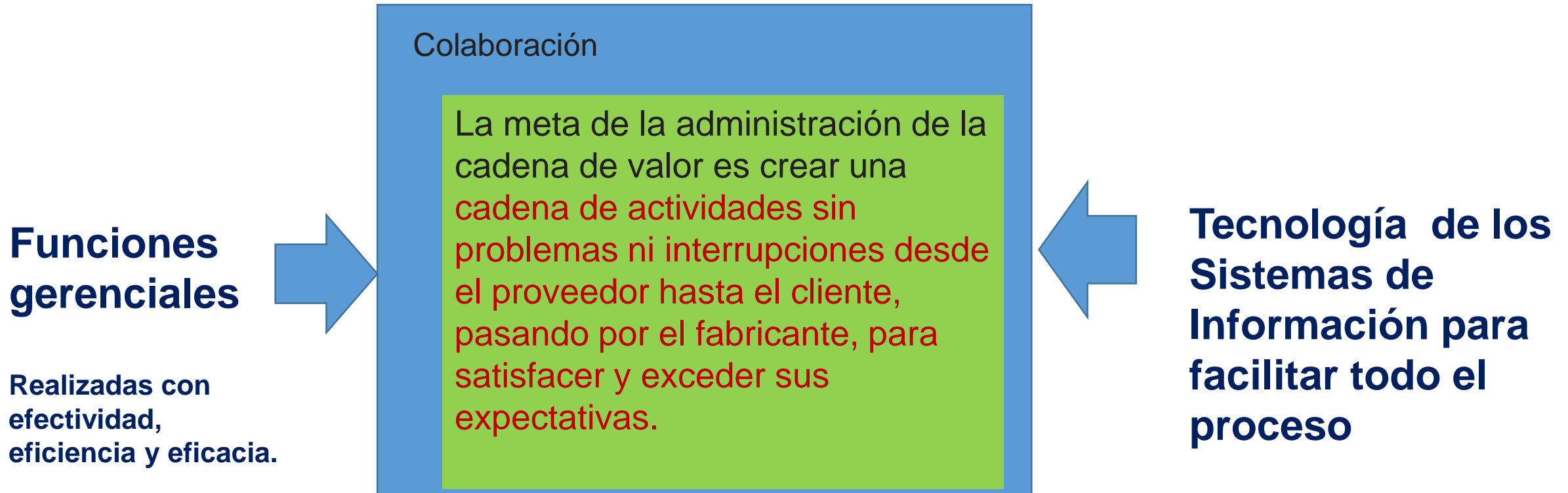
Proceso mediante el que los trabajadores participan para simplificar su trabajo.



Técnicas asistidas por computadora.

Modelo de la cadena de valor del proceso Michael Porter

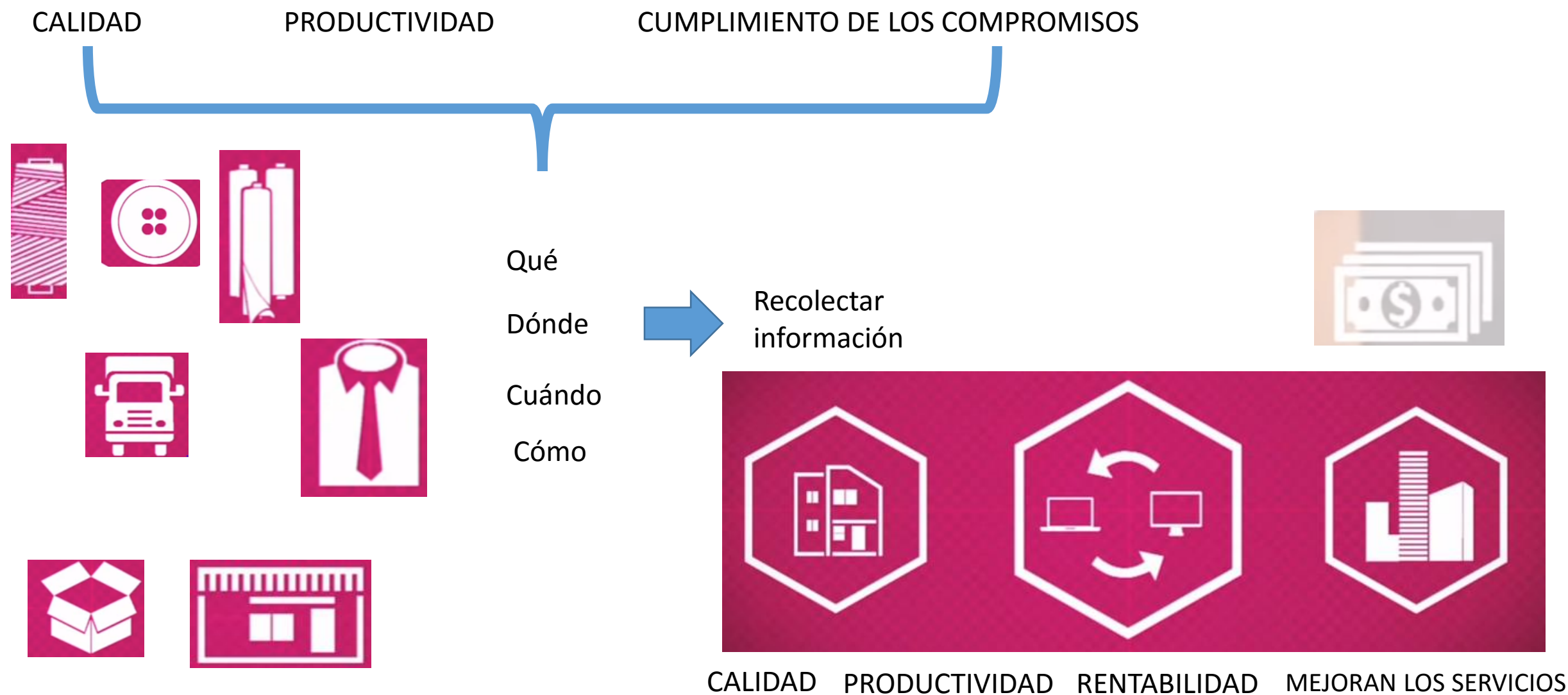
Incluye las actividades principales de logística interna, operaciones, logística externa, marketing y ventas, y servicio; a este proceso lo apoya la infraestructura de la empresa, así como la administración de los recursos humanos.



Ejemplo de las actividades de la cadena de valor y acciones gerenciales de un fabricante de computadoras



Objetivos fundamentales de la cadena de valor



Prácticas de control en Japón, Estados Unidos, China, México y Colombia

Comparación del control en Japón, Estados Unidos, China, México y Colombia

Administración japonesa	Administración estadounidense	Administración china	Administración mexicana	Administración colombiana
<div><div>1.</div> Los compañeros ejercen el control.</div> <div><div>2.</div> El control se dirige al desempeño grupal.</div> <div><div>3.</div> El control se enfoca a salvar el honor.</div> <div><div>4.</div> Amplio uso de círculos de control de calidad.</div> <div><div>5.</div> Amplio uso de la administración del control de la calidad.</div>	<div><div>1.</div> El superior ejerce el control.</div> <div><div>2.</div> El control se dirige al desempeño individual.</div> <div><div>3.</div> El control se enfoca en la atribución de culpas.</div> <div><div>4.</div> Uso limitado de los círculos de control de calidad.</div> <div><div>5.</div> Creciente uso de la administración del control de la calidad.</div>	<div><div>1.</div> El líder del grupo (superior) ejerce el control.</div> <div><div>2.</div> El control se dirige principalmente a los grupos, aunque también a los individuos.</div> <div><div>3.</div> El control se enfoca a intentar salvar el honor.</div> <div><div>4.</div> Uso limitado de los círculos de control de calidad.</div> <div><div>5.</div> Escasa información sobre el uso de la administración del control de la calidad.</div>	<div><div>1.</div> El superior ejerce el control.</div> <div><div>2.</div> El control se dirige al desempeño del grupo.</div> <div><div>3.</div> El control se enfoca a resolver los asuntos afrontando las consecuencias.</div> <div><div>4.</div> Empleo de los recursos de calidad en sus diferentes modalidades.</div> <div><div>5.</div> Creciente uso de la administración del control de la calidad.</div>	<div><div>1.</div> El superior ejerce el control.</div> <div><div>2.</div> El control se centra en el desempeño individual.</div> <div><div>3.</div> El control se enfoca en determinar al culpable.</div> <div><div>4.</div> Uso común del control de la calidad total.</div> <div><div>5.</div> Amplio uso de la administración del control de la calidad.</div>

Matriz en la administración global

Planear:

Como establecer objetivos, planeación estratégica y toma de decisiones.

- Las TI ayudan en la planeación de escenarios.
- La riqueza de la información ayuda en la toma de decisiones (aunque puede haber sobrecarga de información).
- El acceso del consumidor a la información sobre el producto y servicio permite comparaciones con implicaciones en las estrategias de marketing, por lo que se requiere un enfoque en las necesidades del cliente y el servicio.
- Facilidad para realizar alianzas transnacionales, coinversiones, acuerdos cooperativos (como entre la industria y las universidades) y fusiones, por lo que se requieren estrategias globales mundiales.

- Globalización de la administración estratégica.
- Búsqueda mundial de oportunidades y amenazas.
- Mayor competencia mundial.
- La sociedad sin fronteras presenta amenazas y oportunidades.

- La mayor riqueza en los países de Europa Oriental representa oportunidades para los países desarrollados.
- Una UE más poderosa puede convertirse en amenaza para Estados Unidos.
- Se requieren estrategias para hacer frente a las barreras no arancelarias.

- En los países en desarrollo existe la oportunidad de enfocar productos hacia la juventud.
- Mayor enfoque en el marketing para la población de mayor edad.
- Las estrategias deben considerar el efecto ecológico de los productos y servicios (como el reciclado).

Matriz en la administración global

	Tecnológico	Económico	Político-legal	Social-ético-ecológico
Organizar: Como la estructura de la organización, las relaciones de autoridad y la descentralización.	<ul style="list-style-type: none">Las organizaciones se convierten en agentes del cambio.Nuevas formas organizacionales (como contratación externa, operación en línea).El <i>outsourcing</i> requiere la desintegración de la estructura de la organización y su reestructuración.La gestión del conocimiento promueve estructuras no jerárquicas.El capital intelectual puede convertirse en accionistas.Cambio desde estructuras de organización basadas en productos y servicios hasta alianzas basadas en cuestiones estratégicas.Los fabricantes se unen para formar cooperativas de compras (como lo han hecho General Motors, Ford y Chrysler).Proveedores operados y controlados por fabricantes que dirigen y asesoran.	<ul style="list-style-type: none">Surgimiento de compañías transnacionales.La formación de alianzas y fusiones transnacionales requiere de una reestructuración.	<ul style="list-style-type: none">Se requiere establecer estructuras que resuelvan los conflictos de intereses entre países dentro de los bloques de poder y que desarrollen políticas para competir con otros bloques regionales.	<ul style="list-style-type: none">Gran potencial de movilidad ascendente en la sociedad y las organizaciones, en parte por el efecto de la sociedad del conocimiento.Las personas mayores se emplean a tiempo parcial o como consultores con la autoridad para asesorar.

Matriz en la administración global

	Tecnológico	Económico	Político-legal	Social-ético-ecológico
Integrar personal: Como las evaluaciones, el cambio de administración y el desarrollo administrativo.	<ul style="list-style-type: none">• Se necesita conocimiento técnico especializado.• Mayor movilidad del capital intelectual para cambiar de empleo.• La información fortalece la movilidad ascendente del capital intelectual• El capital intelectual especializado se materializa por medio de consultores o contratistas en empleos temporales o de tiempo parcial.• El <i>outsourcing</i> provee la administración de los recursos humanos a empresas, tanto a nivel nacional como en el extranjero.• Empleo de profesionales mayores semirretirados como consultores.	<ul style="list-style-type: none">• Posible crecimiento de los sindicatos laborales en varios países.• Fuerza de trabajo multicultural.• Necesidad de personal culturalmente sensible con una comprensión de la macroeconomía internacional.	<ul style="list-style-type: none">• Las fuerzas de trabajo multiculturales tienen repercusiones político-legales.• Los ataques del 11 de septiembre de 2001 en Estados Unidos hacen más difícil obtener visas para estudiantes y de trabajo, lo que entorpece la cobertura de puestos decisivos en ese país.• Los países desarrollados requieren trabajadores inmigrantes, pero la inmigración puede ser limitada.	<ul style="list-style-type: none">• El capital intelectual, como recursos humanos clave, requieren una buena educación formal y reeducación continua.• La elevada edad de retiro requiere que las organizaciones integren trabajadores mayores y jóvenes.• La necesidad de integrar inmigrantes a la fuerza de trabajo se incrementa.• Las mujeres aumentan sus funciones en el centro de trabajo.

Matriz en la administración global

	Tecnológico	Económico	Político-legal	Social-ético-ecológico
Integrar personal: Como las evaluaciones, el cambio de administración y el desarrollo administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación continua y desarrollo profesional para mantenerse a la vanguardia de las nuevas tecnologías. Desarrollo de nuevas medidas para evaluar y recompensar al capital intelectual 			
Dirigir: Como la motivación, el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> La disponibilidad de la información da poder al capital intelectual y los consumidores. El capital intelectual demanda la satisfacción de las necesidades de más alto orden (reconocimiento, autorrealización, responsabilidad, participación). Las tecnologías de la comunicación electrónica ayudan al trabajo en equipo. Existen menores costos de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Urgencia de liderazgo político para equilibrar los intereses de los países dentro de los bloques regionales. Necesidad de formas para integrar a los países desarrollados con los que están en vías de desarrollo. Una mayor prosperidad requiere de nuevas formas de motivar a los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Surgen barreras potenciales a la comunicación por el uso de diferentes idiomas. Crece el uso del inglés en los negocios mundiales y las interacciones políticas y sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> La alta gerencia debe equilibrar los intereses de los grupos interesados (inversionistas, empleados, gobiernos, comunidad, etc.). Habrán más mujeres en puestos de liderazgo. Los altos gerentes estarán más dedicados a políticas ecológicas. Hay un desafío para integrar a trabajadores mayores y jóvenes.

Matriz en la administración global

	Tecnológico	Económico	Político-legal	Social-ético-ecológico
Controlar: Como las técnicas de control, la producción, las TI y la productividad.	<ul style="list-style-type: none">• Facilidad de control que puede llegar a ser exagerado.• Las TI facilitan la detección y la corrección de desviaciones en los planes.• Las TI facilitan la medición de la productividad a bajos costos.• Internet permite ventas mundiales.• Internet facilita el cambio de propiedad autónoma a asociaciones (como cooperativas de compras).• Creciente uso de internet para sondeos externos, no sólo para las operaciones internas.	<ul style="list-style-type: none">• Se necesitan controles para las compañías transnacionales (p. ej., políticas fiscales).• A través de internet se tiene acceso a clientes de todos los países.• Potencial de mayor productividad.	<ul style="list-style-type: none">• Se requieren controles a las empresas dentro de una mayor UE.	<ul style="list-style-type: none">• Creciente percepción de los controles ambientales (como medición del desempeño frente a promotores ambientales clave, uso de la contabilidad ambiental).