

SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE UNA EMPRESA COOPERATIVA EN FASE DE EXPANSIÓN MEDIANTE FRANQUICIAS.

José Vicente Maeso Escudero

José Juan Nebro Mellado

Francisco Moreno Lorente

Departamento de Economía y Administración de Empresas

Universidad de Málaga

En este trabajo exponemos la metodología que, consideramos, ha de seguirse para analizar y determinar, el sistema de información óptimo que permita una estrategia de expansión de las empresas cooperativas textiles y más concretamente en el caso concreto de que esta expansión se efectúe mediante el sistema de franquicias. Así este trabajo constituye las reflexiones previas necesarias para afrontar, en lo correspondiente a este campo, un proyecto de investigación que está realizándose en estos momentos en el Departamento de Economía y Administración de Empresas de la Universidad de Málaga.

In this paper we expose the methodology that, we considered, has to be followed to analyze and to determine, the optimal IS that allows a strategy of expansion of the textile cooperative companies and, more concretely, in the tactical mission that this expansion takes place by means of the system of franchises. Thus this work constitutes the previous reflections necessary to confront, in the corresponding thing to this field, an investigation project that is being made at these moments in the Department of Economy and Administration of the University of Malaga.

INTRODUCCIÓN

Ante la iniciativa de la realización del trabajo de investigación sobre la estrategia de crecimiento para una empresa cooperativa, y donde se nos fue asignado el estudio del sistema de información idóneo para llevarlo a cabo por parte de la empresa, era, por lo tanto, imprescindible establecer las líneas básicas que de una forma sistemática nos permitieran ir estructurando nuestro trabajo y poder alcanzar los objetivos que nos habíamos trazado.

Así pues, el presente trabajo es en cierto modo innovador, al no existir en el entorno próximo cooperativas textiles cuya estrategia de crecimiento sea mediante franquicias. Y puesto que el sistema de información debe tener en cuenta los aspectos estratégicos y culturales, propios de la cooperativa y la franquicia, presenta en si mismo un elevado grado de innovación. En cuanto a la oportunidad, no solo para Andalucía sino para el sector cooperativista textil, se encuentra en unos momentos de crecimiento y modernización muy importantes, y donde las tecnologías de la información aparecen siempre como acciones preferentes para la mejora y modernización de las empresas.

Comenzamos la exposición teniendo en cuenta algunas consideraciones conceptuales sobre el sistema de información, sus componentes principales y su funcionamiento. Nos referiremos, para ello, a las ideas de los diversos autores que han tratado este tema.

La concepción del sistema de información administrativa es definida como "*el sistema que examina y recupera los datos provenientes del ambiente, que captura los datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa, que filtra, organiza, y selecciona los datos y los presenta en forma de información a los gerentes, proporcionándoles los medios para generar la información deseada.*" (Murdick, 1988:6)

En esta misma línea la composición del sistema de información está compuesta por: (Bueno, 1993:243)

- Información: conjunto de datos estructurados de acuerdo a los mensajes a comunicar. Los mensajes son a tres niveles: Global o corporativo, a la unidad de negocio o actividad principal o a nivel operativo.
- Usuarios o receptores de la información: miembros de la organización y los agentes socioeconómicos relacionados con ella.

- Elementos soporte: Procesos de tratamiento de la información, sistemas de análisis de datos, etc.

El funcionamiento del sistema de información, según Domínguez Machuca, (1995:23), puede resumirse en:

- Percepción o recogida de los datos internos y externos
- Registro y almacenamiento de los datos
- Recuperación de los datos almacenados
- Procesamiento o transformación de los datos en función a las necesidades
- Transmisión de los flujos de información en el seno de la empresa y hacia el exterior
- Presentación de la información requerida

En consecuencia todo trabajo debe realizar el diseño del sistema de información atendiendo a sus componentes, tres niveles de información, los usuarios y agentes, y los medios adaptados a la empresa cooperativa y su estrategia de ampliación mediante franquicias.

1. Antecedentes históricos de los sistemas de información.

La Tecnología de información al menos en su moderna concepción tienen una primera aparición en la contabilidad de las empresas donde se marcó el inicio de la búsqueda por parte de la dirección de información para planear y controlar la compañía. Aunque podríamos considerar que fue en 1494 cuando Luca Pacioli inicia el sistema de la contabilidad de partida doble, cuando nace el concepto.

Posteriormente con el advenimiento de la teoría de la administración y por ultimo de la computadora electrónica han revolucionado de forma espectacular los sistemas de información.

Siguiendo a Murdick (1988:7) podemos enumerar los cambios que se están produciendo en las compañías y estos son:

1. La administración se ha ido orientando a los sistemas y se ha vuelto mas refinada en las técnicas gerenciales.
2. La información se planea y se pone al servicio de los gerentes según la vayan necesitando.
3. Un sistema de información vincula la planeación y control ejercido por los gerentes con los sistemas operacionales de implantación.

A lo largo de los últimos treinta años la rápida evolución y difusión de la tecnología ha tenido como resultados un amplio cambio en la manera que las empresas se enfrentan al mercado. Esta repercusión no lo afecta a las grandes empresas sino que ha afectado a las pequeñas y medianas empresas.

Actualmente nos encontramos en una revolución tecnológica que con la inclusión de las redes de información: INTERNET, etc., junto con los novedosos equipos de comunicación, están cambiando la concepción de los sistemas de información adaptándolos a un mercado mucho más abierto y accesible.

Un aspecto relevante del trabajo tiene que ser la posibilidad de transferencia de los resultados provenientes de la investigación al sector empresarial, siendo en si mismos un elemento necesario para el funcionamiento productivo de los sistemas de información de los propios componentes del mercado.

EN ESTE SENTIDO LA DIFUSIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN PRESENTA DOS ASPECTOS FUNDAMENTALES QUE INDICAN CIERTA DIFICULTAD, Y A LA VEZ UNAS AMPLIAS POSIBILIDADES. POR OTRA PARTE ESTA TRANSFERENCIA HACE QUE NO SE TENGA UN ENTORNO EMPRESARIAL FORMADO POR ISLAS INCONEXAS, SINO QUE SE PERMITA TENER UN ENTORNO EMPRESARIAL DONDE LAS INFORMACIONES ENTRE SUS DISTINTOS COMPONENTES SEAN EFICACES Y EFICIENTES.

2. OBJETIVOS DEL TRABAJO

Es importante establecer que cuando se producen la redacción los objetivos específicos estos han de estar relacionados directamente con el sistema de información de la empresa, integrándose dentro de los objetivos globales de la investigación conjunta que conforma el proyecto.

Como objetivo general tenemos que el diseño de un sistema de información empresarial ha de ser realizado de forma tal que se adapte a un potencial incremento de los puntos de venta en forma de franquicias, dentro y fuera del territorio nacional.

De forma más específica consideramos que:

- El flujo de información adaptado a las necesidades de la empresa a nivel administrativo: tipos de información por nivel, estructura de la información y tipo, periodicidad, seguridad, etc.
- Definición del soporte necesario para llevar a cabo la implementación de dicho sistema, y factible para la empresa. Tipos de Hardware, y Software necesarios, y procedimientos de uso.

3. BENEFICIOS DEL PROYECTO

Hemos de tener en cuenta, igualmente, que es necesario relacionar los beneficios que genera la realización de un proyecto de investigación como el que se contempla, así habremos de referirnos a la generación de las ventajas competitivas que genera el adecuado diseño del sistema de información y para ello haciendo uso de la teoría de la competitividad de Porter, habremos de hacer mención a las ventajas en coste y en diferenciación.

La utilización de las tecnologías de la información disminuye los costes de forma espectacular al disminuir el tiempo dedicado al registro, manipulación y transformación de los datos a información y al permitir un adecuado control. Los ordenadores cada vez más veloces y sobre los dispositivos de captación de la información disminuyen constantemente el coste del sistema. Esta reducción puede alterar las reglas de la competencia. En un entorno competitivo basado en costes bajos las compañías debieran buscar una oportunidad estratégica a partir de las tecnologías de la información (Cash *et al.*, 1997:73)

Los sistemas de información pueden constituirse como un elemento diferenciador para la empresa, como mínimo en los dos aspectos que mencionamos a continuación:

- Estructura de la empresa que permita adaptarse adecuadamente al mercado, al disponer de mayor volumen de información y de forma más rápida y menos costosa.
- En cuanto a la posibilidad de al disponer de mayor volumen de información se pueden favorecer la creación de nuevos productos para la empresa.

METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO

En la realización de un proyecto como el que comentamos cobra especial importancia la metodología diseñada por Hampton y que denomina como "ciclo de vida", adaptándola a la empresa cooperativa y sus peculiares características que han de ser consideradas.

Hampton con "ciclo de vida", enuncia las siguientes Actividades para el diseño y desarrollo de un sistema de información:

1. Análisis y determinación de requerimientos

Los requerimientos o necesidades de información de la empresa son de dos tipos: Administrativos y Tecnológicos. Los primeros junto con las características propias de la explotación de la empresa definirán los requerimientos tecnológicos, que posteriormente serán definidos de forma específica en la etapa de construcción física.

Los aspectos a tener en cuenta en esta fase de análisis son (Murdick, 1988: 501):

- Objetivos del sistema de información administrativa.
- Organización de la compañía y lista de los sistemas de proceso

- Sistema global de procesos de la compañía
- Lista de gerentes, responsabilidades, información necesaria y fuentes de información
- Lista de los principales archivos, registros e informes obtenidos de la perspectiva de los usuarios
- Descripción de las características de la base de datos
- Descripción de las computadoras y sistemas de comunicación actuales
- Alcance de las necesidades de software

2. Diseño lógico

Comprende la preparación de los requerimientos del nuevo sistema de información, incluyendo todas aquellas características que sean necesarias para cumplirlos. En este diseño deben figurar:

- Descripciones del sistema de información.
- Esquemas de salidas y entradas de datos.
- Métodos de captura de datos, lectura óptica, etc.
- Descripciones de los archivos y bases de datos.
- Detalles del procesamiento y cálculos
- Procedimientos de operación.
- Hardware, lectores, equipos, etc.
- Software, tipo de lenguaje de programación, bases de datos a utilizar, etc.

3. Estudio de factibilidad

Una vez conocido el diseño que cumple los anteriores requerimientos se realizará un estudio de la factibilidad técnica, económica y operativa que nos garantice el funcionamiento para la empresa del sistema de información diseñado. En esta parte se realizará especial referencia a la cultura empresarial de forma que no se generen valores contrarios a los que se pretenden difundir o fomentar en la organización.

4. Construcción física

Realización del software necesario y de las instalaciones de hardware necesarias. En este sentido se realizarán los programas necesarios en base al diseño y se instalarán los equipos en base al diseño y los recursos finalmente destinados al sistema de información.

5. Implantación

La puesta en marcha del sistema de información que requerirá de las siguientes fases:

- Planificación de la implantación donde se tendrán en cuenta todos los factores que intervendrán en la implantación del sistema, con vista a periodificar en el tiempo los recursos necesarios para la perfecta implantación.
- Formación, se considera imprescindible no solo a nivel operativo para el uso del sistema, sino también a nivel administrativo para la comprensión de la información suministrada por el sistema y su adecuada interpretación.
- Prueba, antes de su ejecución definitiva se plantea realizar una prueba sectorial del sistema donde no solo se probará la explotación del sistema sino su impacto organizativo, para lo que se plantan cuestionarios o informes de control adecuados.
- Ejecución, puesta en marcha del sistema con una adecuada periodificación de las mismas que permitan el control e impacto de forma adecuada.
- Control. El control se realizará sobre diferentes aspectos: cultural, organizativo y operativo siguiendo en cada uno de ellos una metodología distinta que van desde el cuestionario hasta diferentes listados de control operativo y organizativo.

CONCLUSION

AFRONTAR CUALQUIER PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Y EN ESPECIAL EL QUE AQUÍ HEMOS

MENCIONADO, DONDE DEBE SER HOLÍSTICAMENTE CONSIDERADA, DE UNA FORMA MULTIDISCIPLINAR, LA ADOPCIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO QUE CONSTITUYA UN PARADIGMA PARA OTRAS EXPERIENCIAS SIMILARES, POR SU ASPECTO INNOVADOR, OBLIGA AL CONCURSO DE ESFUERZOS CONCURRENTES EXHAUSTIVAMENTE PLANIFICADOS.

EN ESTE CONTEXTO, EL SISTEMA DE INFORMACIÓN, DEBE SER CUIDADOSAMENTE ANALIZADO, DISEÑADO E IMPLEMENTADO, PUES PUEDE LLEGAR A CONSTITUIR LA CLAVE DEL ÉXITO O FRACASO EN LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES TOMADAS Y, CONSECUENTEMENTE DE LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA EN SU CONJUNTO.

Las especiales características de las empresas de economía social hacen que la importancia del sistema de información trascienda de la concepción de un sistema que permite la toma de decisiones, a todos los niveles de la empresa. el sistema de información se convierte en el vehículo de interrelación y comunicación real entre sus miembros para la cogestión y coresponsabilidad y conforma la espina dorsal de la razón de su propia existencia.

BIBLIOGRAFÍA

- AMA, C. (1985). *El desafío Informático*. Alhambra. Madrid.
- BUENO CAMPOS E., (1996) *Dirección Estratégica de la empresa. Metodología, Técnicas y Casos*. Pirámide. Madrid.
- CASH J., WARREN McFARLAN F., McKENEY J. (1990) *La gestión de los sistemas de información de la empresa. Los problemas que afronta la alta dirección*. Alianza Editorial. Madrid.
- DOMINGUEZ MACHUCA, J. (1995) *Dirección de operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios*. McGraw-Hill España. Madrid
- FRADERA I RIERA, C. (1989). "Nuevos servicios de telecomunicación en la empresa" *Alta Dirección, n° 148*.
- GUILLEN, S.. (1988). "La informática vista desde la dirección de la empresa" *Alta Dirección, n° 138*.
- HAMPTON, D. (1989). *Administración*. Mac-Graw Hill. Mexico
- MURDICK R. (1988). *Los sistemas de información administrativa*. Prentice-Hall México.

