

EATS2GO: Sistemas e información empresariales

Juan Moreno, Kendra Banks y Dave Slater no podían creer lo que consiguieron en los cinco meses desde que obtuvieron su préstamo para su negocio de carrito de comida, Eats2Go. Habían tomado tantas decisiones y resuelto tantos problemas que era difícil recordarlos todos.

Resolución de problemas y toma de decisiones

Juan rentó un carrito para ubicarlo a la mitad de Robbins Park cerca del campus y consiguió una licencia de venta del ayuntamiento. Dave realizó un estudio de compra de una PC, software y una impresora, y los socios seleccionaron un sistema que atendiera sus necesidades de computación actuales y que además les permitiera acrecentarlo. Juan y Kendra trabajaron en el aspecto de servir alimentos del negocio. El tío de Juan, Julio, les había presentado a un mayorista de alimentos que les ofreció un pequeño descuento porque podía entregar los suministros de Eats2Go directamente en el restaurante del tío de Juan.

Kendra desarrolló sus propias recetas para las hojuelas de agave como una alternativa más saludable para las hamburguesas y las pizzas que ofrecían en el campo: pollo con salsa de nueces, carne asada baja en grasas con especias y pavo ahumado con mostaza y eneldo. Ella, Dave y Juan se levantaron de madrugada tres semanas antes de abrir para practicar la actividad de la cocina y coordinarse en el proceso de producción. Para la cuarta práctica, consideraron que tenían un buen sistema: los emparedados se preparaban y empacaban para guardarlos en el carrito y las papas se cocinaban, se sazonaban y se embolsaban. Y lo mejor de todo era que abandonaban la cocina de Julio Moreno antes de las 10:00 a.m.

Generación de la información empresarial

Dave y Juan prepararon un menú impreso sencillo para el carrito y utilizaron la aplicación de cuenta de calorías con el fin de generar información nutricional para sus clientes. Las principales ventajas de sus alimentos eran la frescura de sus ingredientes y que era un menú saludable, de modo que destacaron esas características. Establecieron precios un poco más altos

que las hamburguesas y las pizzas porque sus ingredientes eran completamente frescos, sin conservadores ni aditivos.

Dave diseñó y contrató anuncios en el periódico del campus, tanto en la versión impresa como en la de la Web, dos semanas antes de abrir el negocio. También preparó volantes para distribuir en el campus y en Robbins Park.

Juan instaló los programas en la computadora de Eats2Go: un procesador de texto para crear los formularios y la papelería básica de la empresa; una hoja de cálculo para registrar y rastrear las ventas, los impuestos y las ganancias; y una base de datos para administrar el inventario de alimentos y suministros.

Administración de los datos

Un mes después de que funcionaba el negocio, las ventas comenzaron a repuntar. Quien atendía el carrito escribía una nota con todos los elementos del pedido y la guardaba en una carpeta para introducirla después en la computadora. Pero cuando se multiplicaron los clientes, los socios de Eats2Go comprendieron que se retrataban en el papeleo para el negocio. Tardaban mucho tiempo en anotar las ventas y registrarlas después en la hoja de cálculo.

Cuando aumentó el registro de las ventas, Juan tuvo que dedicar más tiempo durante el fin de semana para incorporar los datos de las ventas con el fin de pedir al mayorista los suministros para el lunes. También estaba atorado al final del mes, cuando preparó los pagos del préstamo y de la renta de Eats2Go, la información de los impuestos y los gastos.

Recopilación de información útil de los clientes

Kendra observó que algunos de los artículos del menú se vendían mejor que otros —el pollo con salsa tuvo gran éxito, pero la carne asada se vendía menos— y quedó sorprendida con las peticiones muy diversas para las papas cocidas y las garniciones. Ante la inminente llegada del verano, necesitaban incluir artículos de la estación en el menú, para mantener el interés de los clientes. Juan, Kendra y Dave necesitaban considerar los costos y las ganancias de agregar o

descartar elementos del menú o cambiar los precios. Asimismo, varias veces los socios tuvieron que hacer llamadas de emergencia para reabastecer los ingredientes porque se agotaron los suministros. Tuvieron que determinar un mejor modo de rastrear todo los datos y predecir sus

necesidades para que no se agotaran algunos artículos o se desecharan los ingredientes no utilizados. Los clientes insatisfechos representaban ventas perdidas y menores ganancias. De modo que decidieron preparar algunos informes sobre las preferencias de los clientes.

PROPÓSITO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Las personas necesitan información por muchas razones y en diversas maneras. Por ejemplo, es probable que usted busque información de entretenimiento para observar el televisor, ir al cine, navegar por Internet, escuchar la radio y leer periódicos, revistas y libros. Sin embargo, en los negocios, las personas y las organizaciones buscan utilizar la información de manera específica para tomar decisiones sólidas y para resolver problemas: dos prácticas muy relacionadas que son la base de toda empresa exitosa.

¿Qué es un problema? Un *problema* es cualquier situación indeseable. Cuando usted está en medio de una zona solitaria con un neumático reventado, tiene un problema. Si sabe que algunos clientes no pagan sus deudas a tiempo, pero no sabe quiénes o cuánto deben, tiene un problema. Puede resolver ambos problemas con ayuda de la información. En el primer caso, puede llamar a un servicio de grúas que utilice un sistema de rastreo computarizado para enviar la grúa más cercana a su ubicación; en el segundo caso, le puede ayudar un software de contabilidad.

Una organización o una persona que cuenta con más de un modo de resolver un problema o un dilema debe tomar una *decisión*. El problema “ $2 + 2 = ?$ ” no requiere tomar una decisión porque sólo tiene una solución. Sin embargo, si usted trabaja como gerente, tal vez enfrente el problema “¿cuál es el mejor modo de promover el nuevo automóvil de la empresa?”, porque existen muchas maneras de hacerlo: publicidad en la televisión, en la radio, en los periódicos, en la Web, en exhibiciones de automóviles, por correo directo o cualquier combinación de estos métodos. Este dilema requiere tomar una decisión.

Tanto la solución de problemas como la toma de decisiones requieren información. Reunir la información adecuada de manera eficiente, guardarla para poder utilizarla y manipularla según se requiera y emplearla para ayudar a una organización a lograr sus metas empresariales —los temas que cubre este libro— son fundamentales para el éxito en los negocios actuales. El propósito de los sistemas de información es apoyar estas actividades. Como un futuro profesional, para triunfar necesita comprender y aplicar estos fundamentos de la información.

DATOS, INFORMACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Casi todos los días usamos las palabras “datos”, “información” y “sistema”. Es necesario comprender qué significan estos términos, en lo general y en el contexto de los negocios, para que consiga una utilización eficaz de la información en su carrera.

Datos vs. información

Los términos “datos” e “información” no significan lo mismo. La palabra **datos** se deriva del latín *datum*, que literalmente significa hecho, el cual puede ser un número, una afirmación o una imagen. Los datos son la materia prima en la producción de información. Por otra parte, **información** son los hechos o las conclusiones que tienen un significado dentro de un contexto. Los datos básicos rara vez son significativos o útiles como información. Para convertirse en información, los datos se manipulan mediante la formación de tablas, la suma, la resta, la división o cualquier otra operación que permita comprender mejor una situación.