
Los Sistemas de Información en la Organización

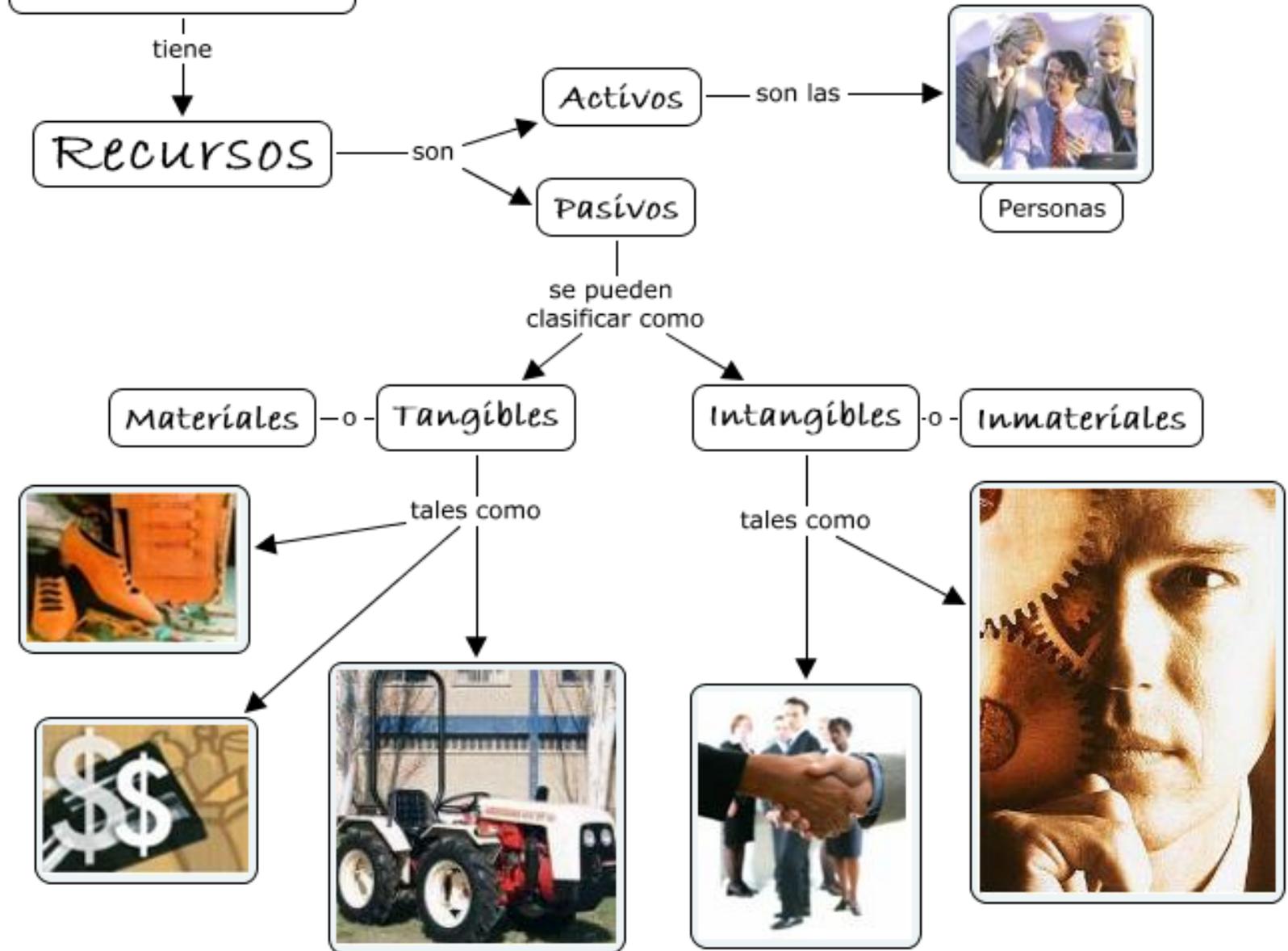
Sonia Rosa Marrero Cáceres



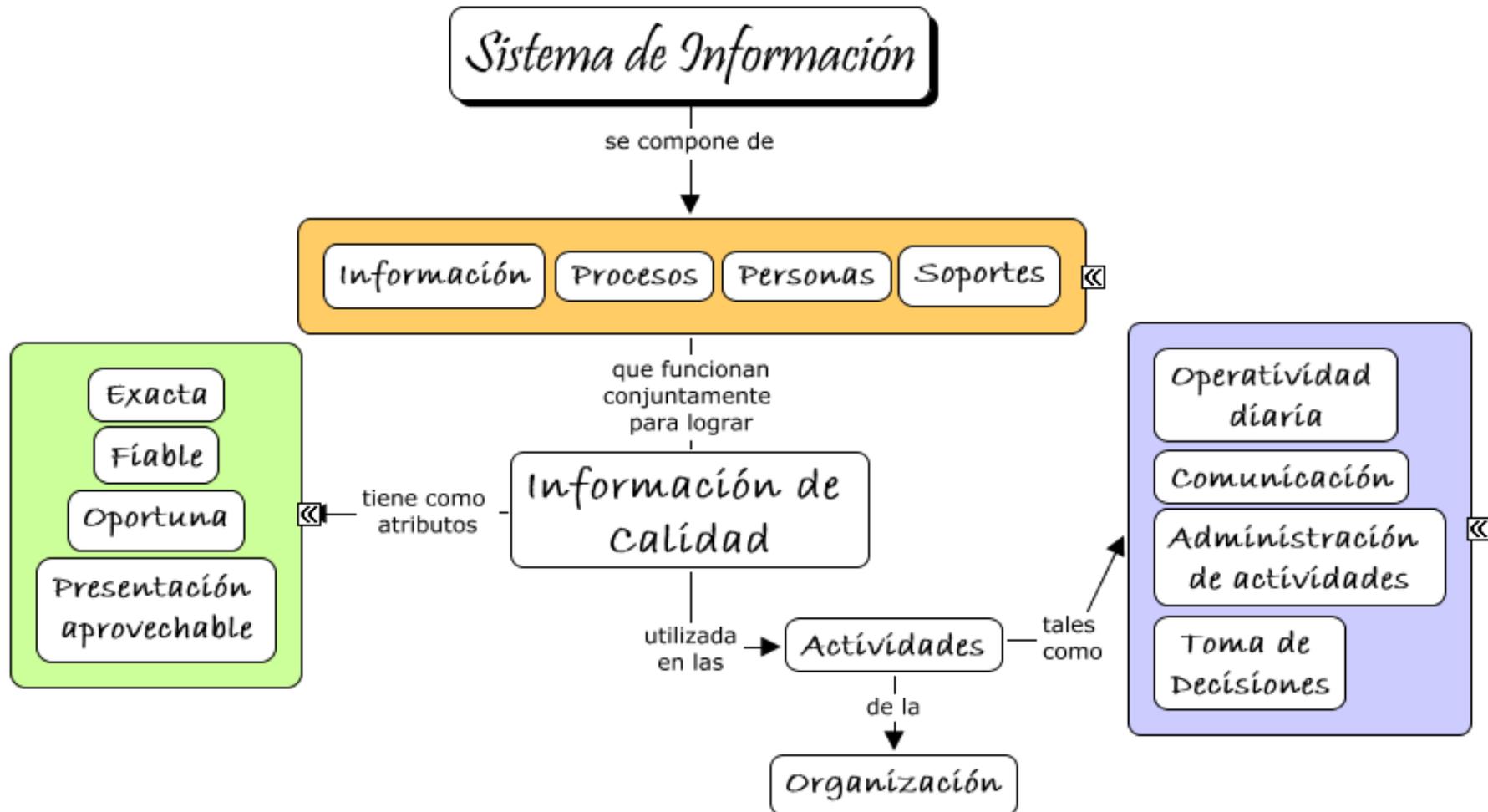
Definición de Organización

Se puede definir una organización como una **entidad** que reúne un conjunto de **recursos**, personales, materiales e inmateriales, que trabajan de forma **coordinada** para lograr un **objetivo** preconcebido, bajo unas **normas** establecidas.

Organización



Los Sistemas de Información



Información de calidad

■ Disponibilidad

- de la Información cuando es necesaria y por los medios adecuados.

■ Suministro de la información de manera “**Selectiva**”

- Cantidad vs Calidad

■ Variedad en la forma de **presentación** de la información.

- Gráfica; Numérica,..

■ Grado de “**Inteligencia**” del sistema

- Relaciones preestablecidas

■ Tiempo de **respuesta** del sistema:

- desde una petición hasta su realización.

■ **Exactitud:**

- conformidad entre los datos suministrados y los reales.

■ **Generalidad:**

- disponibilidad para atender diferentes necesidades.

■ **Flexibilidad:**

- capacidad de adaptación a nuevas necesidades.

■ **Fiabilidad:**

- probabilidad de operatividad correcta durante un periodo determinado de uso.

■ **Seguridad:**

- protección contra pérdida y/o uso no autorizado de recursos.

■ **Reserva:**

- nivel de repetición de la información para proteger de pérdidas.

■ **Amigabilidad:**

- necesidad de aprendizaje para su manejo.

Demandas a la tecnología (1/3)

- Administrativos:
 - sistemas que les ayuden a procesar más datos a mayor velocidad y con menos errores.
 - Técnicos y Especialistas
 - acceder rápidamente a la información que precisan
 - ser más rápidos y eficaces (software especializado)
 - presentar la información con diferentes versiones
 - Supervisores:
 - requieren información diaria, detallada e histórica de las actividades que realizan sus subordinados
 - planificación detallada de producción por un determinado día.
 - disponer de información que resuma la eficacia operativa,
 - información que señale problemas operativos específicos.
-

Demandas a la tecnología (2/3)

- Directivos medios:
 - interesados por obtener información actualizada, resumida e integrada
 - precisan comparaciones entre las misma información correspondiente a diferentes períodos de tiempo.
 - información que señale la existencia de excepciones en las normas o estándares para ver las oportunidades de resolver problemas y tomar decisiones.
 - Extraer patrones, tendencias y regularidades para
 - Describir y comprender mejor los datos
 - Predecir comportamientos futuros
 - información que les ayude a probar soluciones y poner en práctica simulaciones del tipo: ¿qué pasaría si...?
 - Acceso a fuentes de datos externas

 - Directores ejecutivos
 - Acceso a fuentes de datos externas
 - información muy resumida que ayude a la planificación, el análisis y la toma de decisiones estratégicas.
-

Demandas a la tecnología (3/3)

- Herramientas de automatización operativa
 - Integración de la información
 - Herramientas de comunicación
 - Interna
 - Externa
 - Herramientas para la toma de Decisiones
 - Herramientas de Creación, Almacenamiento, Distribución y Utilización de documentos
 - Optimización de los procesos
 - Formación permanente
-



Sistemas operacionales



Actividades Primarias

Cadena de Valor De los Proveedores

Cadena de Valor De la Empresa

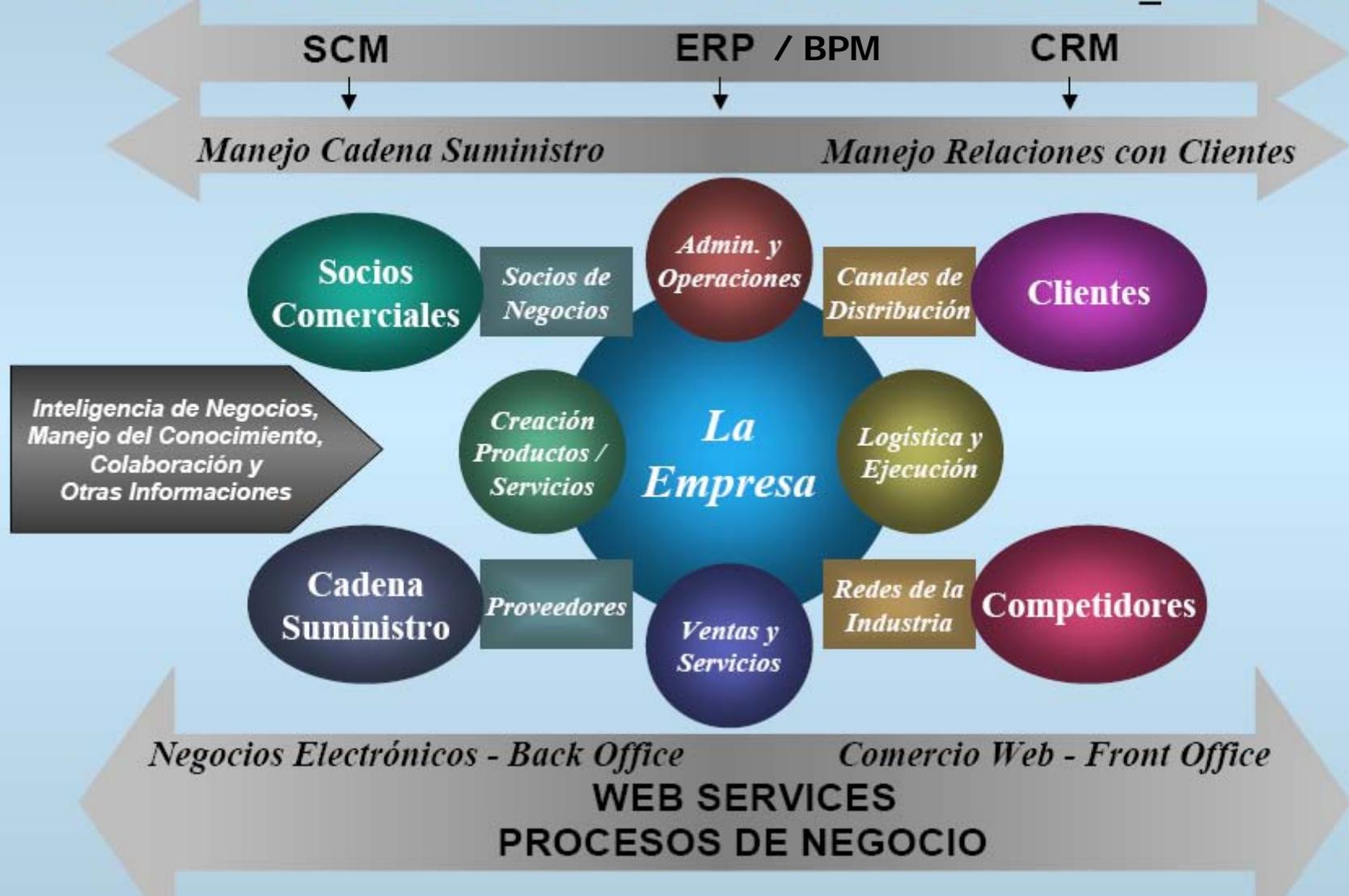
Cadena de Valor De los Clientes



Empresa

LA MODERNIDAD EN LA EMPRESA

ESTRATEGIA INTEGRADA DE COMPETITIVIDAD - ROI - e_Business



Los Sistemas de Información

Sistemas informacionales

Qué es un Sistema de Información Informativa

Los sistemas de información informativos sirven para dar apoyo a la toma de **decisiones** estratégicas de la organización. Sus elementos son

Elementos que intervienen:

- Información: externa e interna
 - Personas: directivos de la organización
 - Procesos: desestructurados, no frecuentes, imprevisibles
 - Soportes: Elementos de Business Intelligence (BI)
-

Soporte de los Sistemas Informacionales

- Business Intelligence (BI)

- Es un concepto que trata de englobar todos los sistemas de información de una organización para obtener de ellos no solo información o conocimiento, si no una verdadera inteligencia que le confiera a la organización una **ventaja competitiva** por sobre sus competidores.
 - No es una "cosa", sino que se trata de un "**suite**" de productos que trabajan de manera conjunta para proveer datos, información y reportes analíticos que satisfagan las necesidades de una gran variedad de usuarios finales.
-

Los sistemas de comunicación en las organizaciones

Sistemas de comunicación

- Tienen como objetivo poner en contacto a todos los miembros en una organización (internos y externos).
 - Manejan información que puede estar más o menos formalizada y en cualquier caso, poco estructurada
-

Herramientas 2.0

1. Blogs (texto, foto, video), microblogs(Twitter), podcasts, videocasts
 2. RSS (Rich Site Summary o Really Simple Syndication)
 3. Redes sociales – Facebook, Tuenti, etc.
 4. Wikis
 5. Valoraciones de los usuarios
 6. Ver qué dicen de nosotros
 7. Contenido colaborativo (YouTube, Flickr, etc.)
 8. Marcadores sociales (delicious)
 9. Folksonomías (tags o etiquetas frente a directorios y clasificaciones únicas)
-

Sistemas de gestión del conocimiento

Definición de la GC

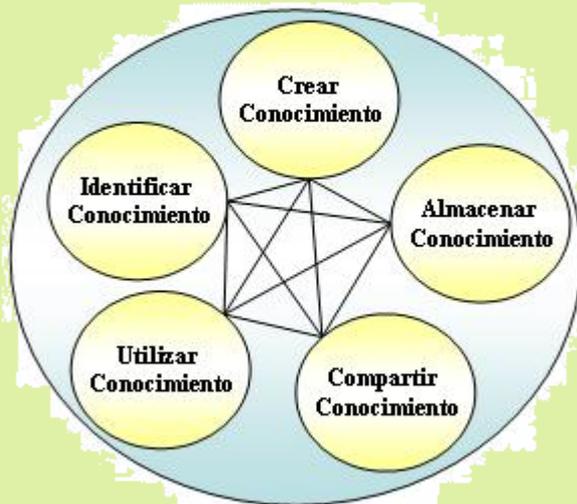
“Conjunto de procesos y sistemas que permiten que el Capital Intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo”

Misiones de la GC

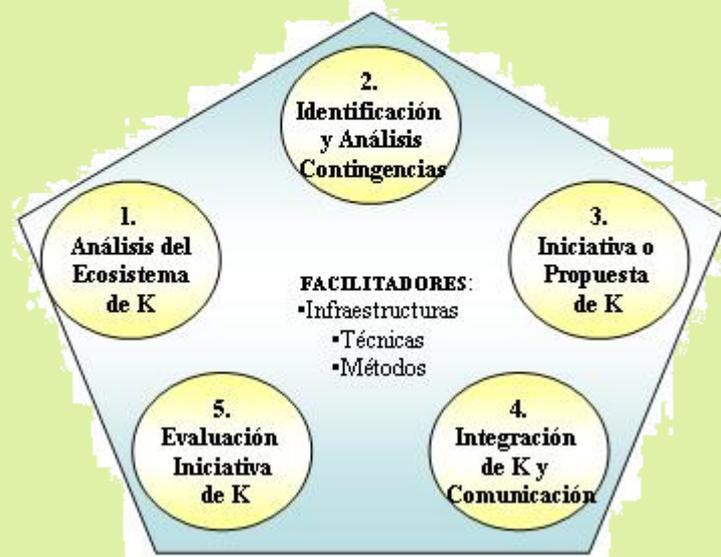
- Afianzar el conocimiento existente,
 - Crear nuevos conocimiento y
 - Proporcionar las condiciones necesarias para que éste fluya por la organización.
-

Los Procesos del Conocimiento

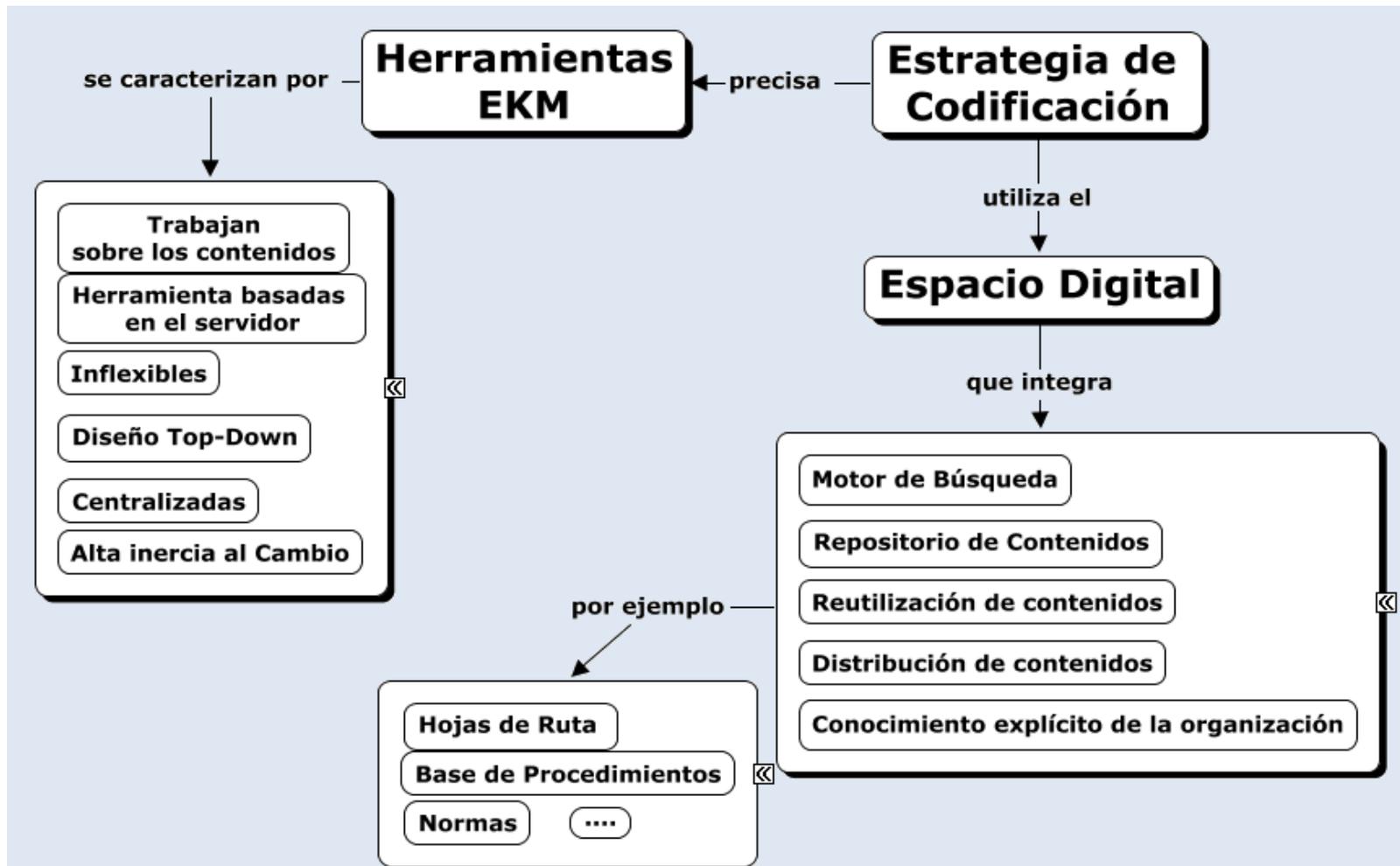
Procesos de Conocimiento



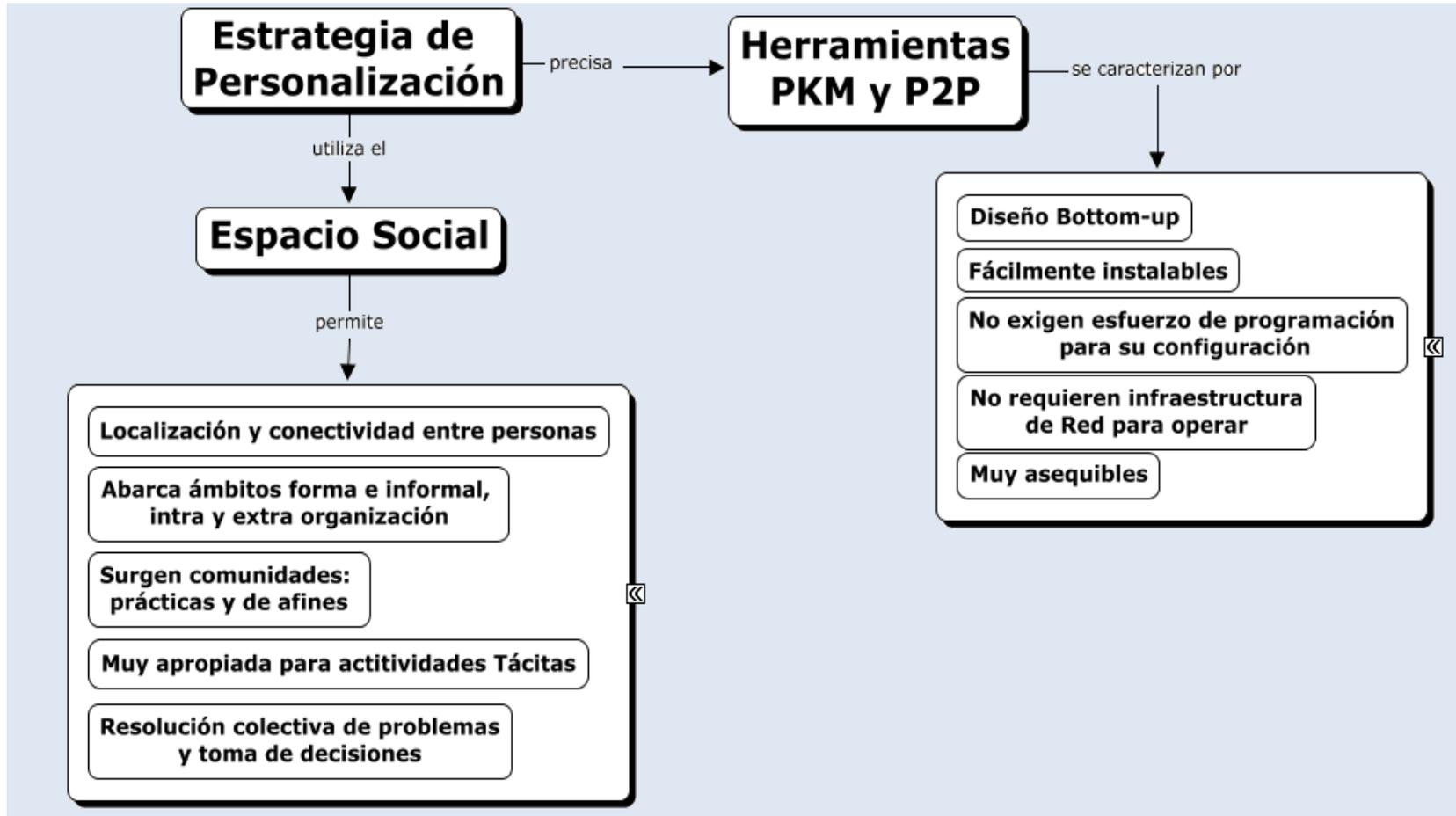
Proceso de Gestión del Conocimiento



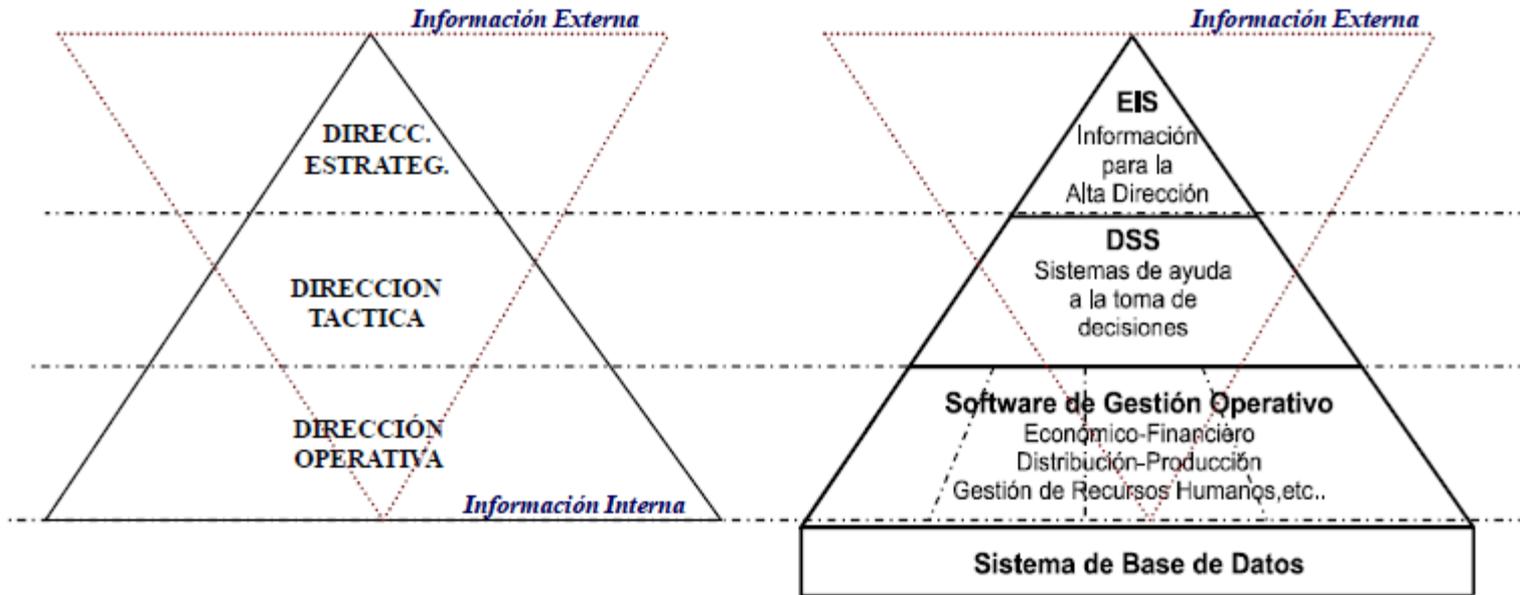
Herramientas EKM



Herramientas PKM y P2P



Niveles de gestión vs Tecnologías



Conclusiones SIO 12-13

- Queda ya muy claro que actualmente los negocios ya no se realizan de la misma manera que hace algunos o pocos años, por lo que ahora el negocio electrónico ya no es una alternativa, sino una realidad y por lo tanto se ha vuelto una oportunidad de alcance que todas las empresas deben de aprovechar. Por lo tanto para que las empresas puedan gestionar de manera eficiente sus negocios electrónicos, se han creado diferentes maneras para evitar que las empresas pierdan su orientación. Dichas herramientas son las vistas en clases CRM, SCM y ERP. La realidad es que todas las empresas sin importar su tamaño, deberían de manejar alguna de estas herramientas para hacer negocios de una manera más económica.
- Lo que pude llegar a observar es que la aplicación de cualquiera de estas herramientas está enfocada al fracaso **si no cuenta con el apoyo de la dirección de la empresa, pero un apoyo que en verdad sea decidido**. Por lo que si la dirección no se encuentra convencida de las bondades que ofrecen algunos de estas herramientas, el proyecto probablemente acabe en fracaso.
- Se puede llegar a concluir que la aplicación de dichas herramientas en realidad son un proyecto muy exigente. Por lo que **su implementación inicial pudiese resultar costosa en tiempo y dinero, y requerirá de la intervención de muchas personas de la organización**.

Conclusiones SIO 12-13

- Los sistemas operacionales suponen un cambio importante en la óptica de la empresa en cuanto al tratamiento de sus clientes, al manejo de los recursos o la mecanización de los procesos. Como se observa una vez comparados los casos de éxitos y fracasos de cada uno de estos sistemas, la mayoría de ellos fallan por déficit de estrategias de aplicación por parte de las empresas, quienes **no crean una cultura de cambio**, manteniendo los miembros de la organización actitudes conservadoras que redundan en una mala imagen de la compañía.
- Asimismo las diferencias entre unos y otros casos nos enseñan, como desarrolladores de software, que debemos tener la máxima prudencia y **observar a fondo las organizaciones** para las que creemos un sistema o reestructuremos uno ya existente, dando indicaciones concretas a los patrocinadores de los mismos para una correcta aplicación de nuestro trabajo, ya que, tanto una mala interpretación como una aplicación errónea pueden redundar en mala imagen de nosotros como desarrolladores.

Conclusiones SIO 12-13

- Una vez vistos diferentes casos tanto de éxito como de fallos en la implementación de las diferentes herramientas, podemos decir que uno de los factores clave para que su implementación se realice con éxito es **planear con sumo cuidado lo que se quiere llevar a cabo**, así como **analizar la situación de las necesidades de la organización** para poder elegir las soluciones que mejor se adapten a las mismas. Además, es muy importante consultar con empresas que se dediquen a la implantación de dichas tecnologías, para recibir un asesoramiento adecuado y **escoger la que más convenga** a la organización.
- Otro aspecto que se debe tener en cuenta es el **impacto que puede tener el cambio** o la implantación de un nuevo sistema en una organización, ya que como se vio en uno de los ejemplos expuestos, los empleados pueden ser reacios a adoptar los nuevos métodos de trabajo o las nuevas aplicaciones, además de que puede costarles el manejo de las mismas, lo que hace imprescindible una planificación extra **para formar al personal** en el uso de los nuevos sistemas que se implementen, para que no se produzca un atraso en la organización, ya que uno de los objetivos de estas herramientas es ayudar a mejorar la productividad y facilitar o automatizar las distintas tareas de la organización.
- En resumen, podríamos decir que a la hora de elegir una de estas herramientas para la organización, se deben analizar muy bien las necesidades para escoger la más adecuada, así como hacer al personal partícipe del proceso de cambio para que lo acojan de buena manera y formarlos en el funcionamiento de los nuevos sistemas.

Conclusiones SIO 12-13

- Una vez vistos los casos exitosos y los casos fallidos, puedo concluir que implantar una herramienta de este tipo no es una tarea sencilla, pues en muchos casos los trabajadores se niegan a cambiar la forma de hacer las cosas, por ello considero importantísimo el hecho de **formarlos** y hacerles ver la importancia que tienen las posibles mejoras que se producirían.
 - También considero que dedicar todo el tiempo y el esfuerzo al **análisis del problema** es fundamental, pues es lo que determinará finalmente que el proyecto cumpla con sus objetivos o no.
 - En la mayoría de los casos, son **proyectos muy costosos**, aunque también se pueden reducir los costes implantando una herramienta de este tipo con software libre, como es el ejemplo visto anteriormente de la empresa Sifam.
-

Conclusiones SIO 12-13

- Estas tres herramientas empleada para mejorar el sistema de información de la organización es bastante **costoso** y **puede conllevar a el caos de la organización** si no se plantea adecuadamente.
 - Sin embargo, si se implantan correctamente **son imprescindibles para la evolución y competitividad de la propia organización**. Les aportan características tales como.
 - En conclusión, toda organización debería poseer un sistema de información informatizado con la finalidad de proporcionar soporte a las actividades propias del sistema de trabajo por medio de la recopilación, selección y manipulación de información.
-

Conclusiones SIO 12-13

- Tras el análisis de todos los casos, favorables y desfavorables, que he señalado anteriormente, y aquellos que durante las búsquedas encontré, puedo concluir que **no todas las Organizaciones están preparadas** para la implantación de Sistemas Informacionales, incluso cuando todas las características de la Organización y los procesos afectados parecen indicar lo contrario a primera vista.
 - Sin embargo, es de suponer que el estudio de los casos anteriormente dados puede ayudar a los directivos ejecutivos de una Organización si en algún momento deciden aplicar uno en su empresa.
-
- Creo que los objetivos marcados se han cumplido. Hemos visto cómo dependiendo del uso que hagamos de los recursos disponibles marca los resultados de una forma muy drástica. **No siempre es necesario invertir grandes cantidades de dinero para crear un gran efecto**, como vimos con el caso de American Airlines
-

Conclusiones

Los temas relativos al gobierno y a la gestión de las TSI (Tecnologías y Sistemas de Información) son cada vez más importantes para las empresas, porque:

- El gasto e inversión en TSI no se controlan como se debiera, y
- Muchas veces no se consigue un uso eficaz y eficiente de las TIC.

Por ello, en un futuro cercano, todos los departamentos de informática deberán tener implantadas buenas prácticas que cubran las diferentes áreas de gobierno y gestión, para lo cual centrarán sus esfuerzos en definir, medir y analizar los procesos relacionados con las TSI y en su mejora continua.

Pero, ¿Qué es lo que se entiende por Gobierno de las TSI?

- ISO/IEC 38500:2008, define el gobierno de las TI como el sistema por el **que dirige y controla la utilización actual y futura** de la tecnología de la información
-

Profesional de Sistemas de Información

