



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Sistemas de Información, un factor estratégico para la Gestión de Empresas

Apellidos, nombre	Oltra Badenes, Raúl Francisco (rauloltra@doe.upv.es)
Departamento	Departamento de Organización de Empresas
Centro	Universitat Politècnica de València



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

1 Resumen de las ideas clave

En este artículo vamos a reflexionar sobre la importancia de los Sistemas de Información en las organizaciones en el entorno actual.

2 Objetivos

Cuando se hayan asimilado los contenidos de este documento, el alumno debe poder:

- Explicar por qué los Sistemas de Información deben ser considerados un factor estratégico para conseguir los objetivos de una empresa u organización.

3 Introducción

Los sistemas de información para la gestión de empresas han sido, y son, un factor clave en el desarrollo empresarial. En su continua evolución, han pasado de ser una mera herramienta de trabajo, a ser un elemento competitivo y estratégico, llegando incluso a generar nuevos modelos de negocio basados en su desarrollo. Por ello, han sido estudiados desde diferentes puntos de vista, como son su implantación y los factores que en ella pueden influir, así como los efectos que pueden tener en la empresa, comparativas entre diferentes sistemas de distintos fabricantes, o su evolución a lo largo del tiempo, entre otros.

En estos momentos, los sistemas de información son un activo muy importante en las organizaciones, un factor estratégico que debe tenerse muy en cuenta para poder alcanzar el éxitoo simplemente sobrevivir.

Pero ¿por qué son tan importantes?

Vamos a verlo a continuación.....



4 Desarrollo del Tema

4.1 Sistemas de Información para la Gestión de Empresas

Se puede definir un sistema de información para la gestión de empresas como “ un “conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia” (Andreu et al. 1991).

Este tipo de sistema es, actualmente, un factor clave en la gestión de cualquier organización, bien sea una empresa o cualquier otro tipo de una organización (pública, sin ánimo de lucro, asociación, etc.)

Esto es debido a que el entorno donde las compañías desarrollan sus actividades se vuelve cada vez más complejo. La creciente **globalización**, el proceso de **internacionalización** de la empresa, el **incremento de la competencia** en los mercados de bienes y servicios, la **rapidez en el desarrollo de las tecnologías de información**, el **aumento de la incertidumbre en el entorno** y la **reducción de los ciclos de vida** de los productos originan que la **información se convierta en un elemento clave** para la gestión, así como para la **supervivencia y crecimiento** de la organización empresarial.

Por tanto, Los sistemas de información son imprescindibles para lograr objetivos estratégicos de negocios. Y por ello, son tan importantes, porque sin los Sistemas de Información, no se podrían alcanzar esos objetivos. Se da una creciente interdependencia entre la capacidad de una empresa para utilizar tecnología de información y su capacidad para implementar estrategias corporativas y lograr metas. Con frecuencia, lo que una empresa desee conseguir en cinco años depende de lo que sus sistemas sean capaces de hacer.

Las empresas invierten en sistemas de información para conseguir seis objetivos estratégicos de negocios: excelencia operativa; nuevos productos, servicios y modelos de negocios; buenas relaciones con clientes y proveedores; toma de decisiones mejorada; ventaja competitiva y supervivencia (Laudon y Laudon 2014).

ACTIVIDAD 1

Llegados a este punto, para unos 10 minutos y piensa en cómo los sistemas de información pueden ayudar a las empresas y organizaciones a alcanzar estos objetivos básicos



4.1.1 Los objetivos básicos

A continuación vamos a ver como los sistemas de información pueden ayudar a alcanzar estos objetivos básicos que hemos visto antes

Excelencia operativa

Los sistemas y las tecnologías de información son algunas de las herramientas disponibles más importantes para que los gerentes consigan niveles de eficiencia y productividad más altos en las operaciones empresariales, especialmente cuando suceden, o quieren realizarse, cambios en las prácticas de negocios y el comportamiento administrativo.

Nuevos productos, servicios y modelos de negocios

Un modelo de negocios describe la manera en que una empresa produce, distribuye y vende un producto o servicio para crear riqueza. Como ocurre con la industria musical, las agencias de viaje o los medios de comunicación que han cambiado su forma de hacer negocios. Algunos ejemplos pueden ser: Apple Store, Android Market, Amazon, Groupon Deal, Spotify, etc.

Buenas relaciones con clientes y proveedores

La correcta atención a los clientes conducirá a que los clientes “vuelvan”, con el consiguiente aumento en la cifra de ventas, como ocurre en el sector de la restauración y hoteles donde los SI se utilizan para disponer de un seguimiento de las peculiaridades de cada cliente. Las TIC también pueden ayudar a estrechar los lazos con los proveedores cuyos inputs informativos pueden ser críticos a la hora de reducir costes, como ocurre con las Mercadona y Zara, entre otras.

Toma de decisiones mejorada

Disponer de la información correcta, en el momento adecuado, para tomar una decisión informada, evitando, por ejemplo, sobreproducción o una producción insuficiente, o la asignación incorrecta de recursos, es fundamental. Por ejemplo, las herramientas de Business Intelligence proporcionan información amplia, precisa y de una forma gráfica.

Ventaja competitiva

Para que un negocio funcione de forma adecuada, y tenga futuro, hay que conseguir ventajas competitivas (al menos una), Por tanto, hay que hacer las cosas mejor que tus competidores, cobrar menos por mejores productos y/o responder a clientes y



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

proveedores en tiempo real. Los sistemas de información ayudan a las empresas a competir, ya que, entre otras cosas, ayudarán a mantener costes bajos, diferenciar productos y servicios, enfocarse en nichos de mercado, reforzar sus lazos con clientes y proveedores, e incrementar las barreras para la entrada al mercado con altos niveles de excelencia operativa.

Supervivencia

Sin los sistemas de información adecuados, una empresa no podrá sobrevivir mucho tiempo. Bien porque no sea competitiva, porque no pueda adaptarse al entorno cambiante para poder hacer frente a nuevos mercados o procesos, o directamente, porque existan requerimientos y normativas legales y fiscales que las empresas deban satisfacer y/o barreras de entrada y permanencia en ciertos sectores (como por ejemplo la facturación electrónica entre compañías).

5 Cierre

A lo largo de este objeto de aprendizaje hemos reflexionado sobre la importancia que los sistemas de información tienen actualmente en las organizaciones

Como hemos visto, son un elemento fundamental para su buen funcionamiento, y su supervivencia, dentro del entorno global, tan complejo y cambiante.

Ahora seremos capaces de adentrar en cada una de esas implicaciones que tiene con los objetivos empresariales descritos

6 Bibliografía

Andreu, R., Ricart, J. & Valor, J. Estrategia y sistemas de información, McGraw-Hill. 1991

Laudon, K. & Laudon, J. Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital. Pearson Educación. 2014

Oltra Badenes, RF. Sistemas Integrados de Gestión Empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro. Editorial UPV. 2012