

Administración Estratégica de la función informática. Una solución al despilfarro de TICs en las organizaciones.

Strategic Management of the IT function. A solution to the wastage of ICT in organizations.

Maricela Sevilla Caro

Universidad Autónoma de Baja California, Facultad de Contaduría y Administración

mary_sevilla@uabc.edu.mx

María del Consuelo Salgado Soto

Universidad Autónoma de Baja California, Facultad de Contaduría y Administración

csalgado@uabc.edu.mx

Nora del Carmen Osuna Millán

Universidad Autónoma de Baja California, Facultad de Contaduría y Administración

nora.osuna@uabc.edu.mx

Resumen

En la actualidad, las empresas utilizan las tecnologías de Información en sus procesos de administración, producción, manejo de recursos humanos, capacitación, desarrollo de sistemas, etc.

Para contar con la administración de recursos que se mencionan, se trabaja en la planeación estratégica de la informática, que es un enfoque sistemático y disciplinado orientado a identificar tecnologías y herramientas que brinden beneficio a la organización, establecer prioridades y, buscar el desarrollo o adquisición de las mismas para implementarse como herramientas que apoyen los objetivos estratégicos de la empresa.

En este trabajo se muestra la relevancia de la planeación estratégica informática en las organizaciones. Los resultados obtenidos de una investigación documental y de campo manifiestan el crecimiento del departamento de informática en la ciudad de Tijuana, formando

parte del área administrativa y estratégica que apoya en la toma de decisiones empresariales buscando siempre la optimización de recursos.

Palabras clave: Informática, Función Informática, Planeación Estratégica, departamento de informática, recursos.

Abstract

At present, companies use information technologies in their processes of administration, production, human resources management, training, systems development, etc.

In order to have the management of resources mentioned, we work on strategic planning of information technology, which is a systematic and disciplined approach aimed at identifying technologies and tools that benefit the organization, establish priorities and seek development or acquisition Of the same to be implemented as tools that support the strategic objectives of the company.

This paper shows the relevance of strategic IT planning in organizations. The results obtained from a documentary and field research demonstrate the growth of the IT department in the city of Tijuana, forming part of the administrative and strategic area that supports business decision making, always seeking the optimization of resources.

Key words: Informatics, Computer Function, Strategy Planning, IT department, resources.

Fecha recepción: Julio 2016 **Fecha aceptación:** Diciembre 2016

Introducción

La planeación estratégica es un proceso donde se expone la misión, visión y valores de una organización, se analiza la situación externa e interna, se establecen objetivos y metas y se formulan las estrategias que permitan alcanzar lo planteado. En la actualidad, la Planeación Estratégica va de la mano con la Administración de la Función Informática que da a conocer el funcionamiento de una organización la cual tiene como características el uso del funcionamiento del software, hardware y las telecomunicaciones, además, plantea el utilizar la información como un arma estratégica de competencia para las empresas y la nueva concepción de la informática en

las organizaciones de una manera más activa. Para una buena administración de recursos se debe desarrollar o implementar la Planeación Estratégica Informática como un enfoque sistemático y disciplinado que permita identificar las tecnologías y las herramientas que brinden beneficios a la organización y que sean desarrolladas e implementadas una herramienta útil en las actividades diarias de una organización.

En este trabajo se toma en cuenta información de organizaciones donde se llevó a cabo un análisis del manejo de los recursos tecnológicos, humanos y estratégicos del área de informática.

Contenido

ANTECEDENTES DE ADMINISTRACIÓN DE LA FUNCIÓN INFORMÁTICA (AFI).

De acuerdo a Hernández(2011), es necesario destacar que la informática hace mucho que dejó de ser un simple apoyo y se convirtió en una función vital dentro de las empresas, de este modo, AFI significa: Administración de la función Informática, no función de la informática, es decir, Informática como función.

Actualmente, todas las empresas, ya sea por su tamaño una micro, mediana, grande, trasnacional o multinacional, incluyen el uso de las tecnologías de información en sus procesos de administración, producción, manejo de recursos humanos, capacitación, desarrollo de sistemas, etc.

Si se suspende la Función Informática, se paralizan automáticamente las demás funciones de la empresa, e incluso puede afectar a otras empresas asociadas con ésta. La Función Informática es un fenómeno que se presenta ante la necesidad del uso de las TIC, y la exigencia para limitar el despilfarro de tecnología dentro de una organización. (Terán, 2014).

AFI es una propuesta que define lo que debiera de hacerse con la informática por las empresas mexicanas, es un planteamiento que propone utilizar la información como un arma estratégica de competencia en todas las empresas, sin importar tamaño ni giro que propone remover conciencias para no seguir siendo espectadores pasivos ante el desarrollo informático en el resto del mundo.

Historia de AFI en México.

En el período de 1958 a 1979, México entró en la etapa de transición informática. No fue difícil la introducción de las computadoras en México por la cercanía con Estados Unidos. La adquisición de las computadoras fue una moda, más que una necesidad. No había personal especializado ni instituciones académicas que ofrecieran programas educativos relacionados con las Tecnologías.

En 1979, en E.U. se duplicó el personal de Informática, en Japón se quintuplicó y en México solo aumentó el 60%, lo cual no fue suficiente para manejar el equipo de cómputo adquirido por las empresas de gobierno, instituciones bancarias y transnacionales.

En nuestro país, se aprendió a utilizar las computadoras con tesón, desvelos, autoestudio, improvisados, etc.

A inicios de los años 80's se da un desarrollo acelerado de la tecnología, es entonces cuando la Informática se convirtió en una arma estratégica de competencia.

En México se empieza a trabajar en la creación de carreras profesionales relacionadas con la Informática, con el fin de dar respuesta a las empresas que solicitaban personal preparado. Entonces, se entra de lleno al uso de la tecnología de la Informática, y se difunde una cultura Informática.

En 1984 llegan las PC, con ello se da nuevamente el despilfarro, computacional ya que no todos sabían qué hacer con ellas, al igual que cuando las empresas empezaron a adquirir las primeras Macros; al poco tiempo se quedaban obsoletas o no eran utilizadas.

A partir de 1990 nuestro país ya se encuentra involucrado en el esquema Informático, se le da la importancia por parte de empresas, instituciones educativas y gobierno.

Poco a poco, se reconoce a la Informática como arma estratégica de competencia y posibilidades para simplificar y reducir los costos de sus procesos de trabajo, se inicia con la reingeniería de procesos, sin embargo esta dinámica de la tecnología provocó que los planes de estudio quedaran obsoletos de acuerdo a las necesidades de la empresa. (Hernández, 2006).

Los tres grandes rezagos de la informática en México.

A lo largo de la historia Informática en México se consideran tres rezagos que han propiciado el despilfarro del cual se habló anteriormente. De acuerdo a Hernández (2006), los rezagos son:

- Primer Rezagó: Administración de Centros de Cómputo.

A mediados de la década de los sesenta, en México eran muy pocas las empresas que tenían una computadora para el proceso de sus datos. A esas alturas la ignorancia sobre los beneficios de esos equipos era casi total. El centro de cómputo resultaba impresionante, lo cual hizo que jerárquicamente, dentro de la organización, se le colocara en una importante posición, los más altos niveles de la organización utilizaban dicho centro como un reflejo de poder y de prestigio. La imagen del centro de cómputo tenía un significado sumamente especial, era consecuencia de la nula cultura computacional que en aquellos tiempos se daba en todos los niveles. Al pasar de los años se observan centros de cómputo tan frágiles en aspectos de seguridad y operación, como los de las décadas de los setenta y ochenta. Son muy pocas las instalaciones que pueden decir que cuentan con alto nivel en la administración de su centro de cómputo, la mayoría siguen improvisando.

- Segundo rezagó: Administración del área de Informática.

Hacia finales de los años setenta, con la utilización de bases de datos, lenguajes de programación de cuarta generación y las supercomputadoras, surgieron los sistemas integrales, que superaron lo que se esperaba de ellos.

Ahora a los centros de cómputo se les escondía en oscuros sótanos, como medida de seguridad, aunque significaba correr grandes riesgos en caso de inundaciones o temblores.

El área de Informática se expandió ampliamente, y se le dejó de llamar centro de cómputo. Para destacar al área de Informática se le ubicó en el nivel de dirección dentro de la organización.

La entrada de las numerosas PC en los distintos departamentos de los usuarios y los planes de capacitación provocaron gastos superlativos, el área de informática se estructuró apresuradamente y sin control, dando como resultado despilfarro, grandes gastos en proyectos que resultaron de poca efectividad, llevando al abandono de los mismos.

El problema que se detectó era producto de una falta de administración del área.

- Tercer rezago: Administración de la función Informática (AFI).

De acuerdo a Hernández (2006), el área de Informática en su estructura centralizada, ya no es funcional. Ante los cambios organizacionales y de estrategias de negocio de las empresas actuales, este esquema es no da buenos resultados. La globalización exige mayores opciones de estrategias informáticas. Los conceptos tradicionales de negocio empiezan a desaparecer para dar lugar a modernos mecanismos comerciales y de servicio en cualquier rama. El internet ya no se utiliza solo para el intercambio de información, es utilizado como un mecanismo para transacciones comerciales y de servicio. Se observa que la Informática resulta un arma poderosa para competir. Lo que antes se consideraba como un simple servicio de apoyo Informático para la operación fluida de los diferentes usuarios, ahora resulta ser una función para la operación integral de la empresa.

Las Tecnologías de la Información.

De acuerdo a González Martínez (2010), la tecnología de la información consiste en un conjunto de herramientas que habilitan a las personas para trabajar con la información en forma digital. Este conjunto de herramientas permite la obtención y el uso de la información a fin de visualizar y entender el medio ambiente, tener un mayor control sobre éste y crear soluciones a problemas y situaciones específicas.

Las empresas utilizan la tecnología de información para realizar funciones y lograr metas establecidas.

La tecnología de información también fortalece la toma de decisiones por parte de los empleados, tanto para aquellos que requieren analizar la toma de decisiones, y los sistemas de información ejecutivos.

Por su parte Cohen y Asín (2009), indican que los sistemas de información se han desarrollado de tal manera que en la mayoría de los ámbitos del ser humano tienen un papel importante, ya que se

relacionan con múltiples actividades de la vida diaria, tanto en lo educativo como en lo económico, lo político y lo social.

Años de investigación en torno a la paradoja de la productividad han puesto de manifiesto que el uso de las tecnologías de la información contribuye a elevar el rendimiento de las firmas que invierten en este tipo de activos. Sin embargo, la moderada magnitud media de las mejoras observadas ha llevado a pensar que no es el simple uso, o uso “genérico”, de las TIC, el principal responsable de los efectos positivos detectados, sino que lo serán otros factores adicionales u otros tipos de uso de carácter más específico y aún no claramente identificados, pero para los que se han propuesto diferentes candidatos: inversión en TIC con una orientación estratégica adecuada y con una reestructuración de los procesos de negocio reingeniería de procesos de negocio, cambios organizativos que apalanquen el valor de las inversiones en TIC, descentralización y trabajo en equipo (Fernández, López, Rodríguez y Sanduli, 2007)

Gálvez, Riascos y Contreras (2014), afirman que la relación entre las TIC y el rendimiento organizacional se refleja en el desarrollo de las organizaciones. En este sentido, se resalta que mediante la utilización de herramientas TIC como los sistemas Enterprise Resource Planning (ERP) se propicia una mayor efectividad en los procesos planificación de recursos relacionados con el rendimiento de la organización, aunque aclaran que Se requiere una inversión considerable, dado que estos sistemas pueden ocasionar modificaciones tanto en la estructura como en los procesos administrativos.

La adopción de TIC en las empresas mexicanas es tan heterogénea como las desigualdades económicas que hay entre las empresas y la educación de los empleados. El presupuesto de TIC se concentra sustancialmente en empresas de más de mil empleados, donde el presupuesto promedio anual de TIC por trabajador rebasa los cinco mil dólares. En cambio, en las empresas medianas, el mismo parámetro presupuestal no es mayor a 1,701 dólares. La situación es más crítica aun en las empresas micro y pequeñas. Éstas se gastan al año alrededor de 500 dólares por empleado. En consecuencia, el porcentaje de trabajadores con acceso a computadoras y a Internet también está fuertemente sesgado. Las microempresas están realmente rezagadas en el uso de este recurso, puesto que sólo el 24 por ciento de ellas tienen acceso a computadoras y una proporción aún más baja, el 14 por ciento, tiene acceso a Internet Por otro lado, las diferencias en la adopción de la tecnología entre los sectores económicos también son significativas. El

presupuesto TIC por empleado está concentrado abrumadoramente en el sector de industria y servicios, donde el promedio anual por empleado es de más de 1.300 dólares. En cambio, en el resto de los sectores está entre los 350 y los 850 dólares. Las brechas regionales que muestran las empresas en la adopción de TIC también son importantes y siguen el patrón de concentración de actividad económica del país. Las regiones con mayor gasto en computadoras versus PIB son el norte y centro. En esta parte del país, la relación de gasto/PIB está por encima del promedio nacional. Por debajo del promedio nacional están el sur-este, Pacífico y el oeste-centro. Entre los problemas relacionados con la baja penetración de las TIC en las empresas, destacan: la regulación del sector de telecomunicaciones, las tarifas que se cobran por el uso de la banda ancha, los tamaños desiguales de las empresas y la falta de financiamiento para adquirir equipos de cómputo. En este sentido, los mismos síntomas que muestran los hogares, surgen en las empresas. Por ello, hay una profunda brecha digital de TIC en las empresas mexicanas comparadas con otros países. Además, tal brecha es variable y depende del tamaño de la empresa, de los sectores económicos en donde operan las empresas y de las zonas geográficas del país (Tello, 2007).

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE LA FUNCIÓN INFORMÁTICA.

La administración estratégica es un proceso interactivo que implica a la organización en todos los niveles, permite establecer una serie de beneficios, tales como:

- Uniformar criterios hacia dónde se quiere dirigir la organización.
- Identificar las principales variables de la empresa que permitan lograr el éxito.
- Mejorar la visión de largo plazo del negocio.
- Revelar y aclarar oportunidades y amenazas futuras.
- Señalar asuntos estratégicos.
- Estructurar la empresa para la toma de decisiones.
- Exigir el establecimiento de objetivos.

Plan Estratégico.

Un plan estratégico no solo es una ventaja competitiva, además, permitirá alcanzar metas en todos los ángulos de la organización, dado que hace posible conocer la realidad de la organización permitiendo la mejora en todas las áreas; prepara a la organización ante adversidades y cambios en el entorno; mejora el proceso de toma de decisiones permite la administración de los recursos y homogeniza las áreas de la empresa para lograr el cumplimiento de los objetivos generales (Terán, 2014).

La planeación trata con el porvenir de las decisiones actuales y une tres tipos de planes fundamentales, que son: planes estratégicos, programas a mediano plazo, presupuestos a corto plazo y planes operativos, por lo que es importante considerar que no todo es seguro en la administración estratégica, ya que puede resultar diferente de lo esperado en un ambiente donde a veces se requiere un esfuerzo significativo para lograr la planeación efectiva, y que implica tiempo, imaginación, capacidad analítica, creatividad y entereza para seleccionar y comprometerse a un cierto curso de acción y ofrece resistencia al cambio de la organización.

La planeación estratégica es un proceso que implica a la organización en todos los niveles, es realizada por la dirección de la organización, se proyecta a largo plazo, y es flexible e integral (Thompson, 2012).

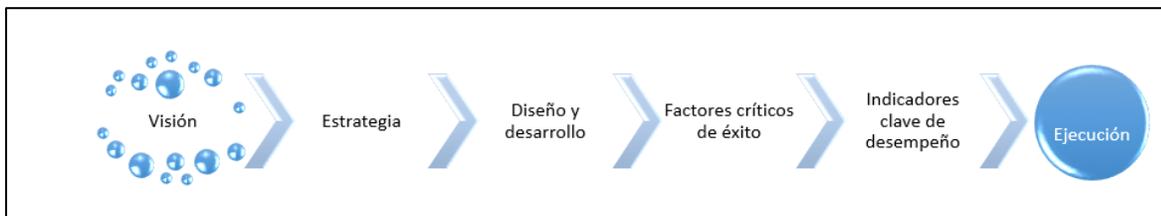


Figura 1. Representación gráfica de la Planeación Estratégica.

En la figura 1, se puede observar el proceso de planeación que inicia con la visión con el objeto de detectar los planes de la organización a un largo plazo, hasta el punto de la ejecución para alcanzar las metas.

Álvarez (2006) comparte que para elaborar un plan estratégico equivale a:

- Prever lo que se va a hacer en los próximos meses.
- Visualizar escenarios futuros.
- Preparar alternativas para conducir el negocio.
- Fijar objetivos agresivos pero reales.

Tan importante es la planeación que el propio H. Fayol, autor de la Teoría clásica de la administración, en 1916 se refirió en su célebre proceso administrativo a la previsión como el primer elemento de una buena administración. Fayol decía que prever significa a la vez calcular el porvenir y prepararlo; prever es ya obrar, por tanto, previsión tiene una infinidad de ocasiones y de maneras de manifestarse; su principal manifestación, su signo sensible, su instrumento más eficaz, es el programa de acción que es a la vez el resultado a que se tiende, la línea de conducta que se ha de seguir, las etapas que se han de franquear, los medios que se han de emplear; es una especie de cuadro del futuro (Torres, 2014).

Ventajas de la planeación estratégica.

Un plan estratégico no sólo es una ventaja competitiva, es quien permitirá alcanzar metas competitivas en todos los ángulos de la organización. A continuación se listan algunas de las ventajas que ofrece:

1. Hace posible conocer la realidad de la organización, lo que permite detectar áreas de mejora.
2. Aumenta el sentido de pertenencia de las personas a la organización.
3. Detecta oportunidades, con el fin de explotarlas.
4. Prepara a la organización ante adversidades y cambios en el entorno.
5. Mejora el proceso de toma de decisiones.
6. Prioriza los problemas y los gestiona mediante planes de contingencia.
7. Maximiza el beneficio de sus recursos.

8. Minimiza el despilfarro de recursos.
9. Proyecta la organización a futuro.
10. Homogeniza las áreas de la empresa para conseguir los objetivos generales.

Estrategias.

Luna (2015), expresa que etimológicamente, proviene de *stretegoso*, el que guía, el que dirige. Arte de dirigir las operaciones militares. Arte de coordinar todo tipo de acciones para la conducción de la guerra o la defensa de una ciudad. Generalmente se dice que es la capacidad y habilidad para dirigir un asunto, hasta conseguir el objetivo propuesto.

Una vez que se han establecido los objetivos a largo plazo, la siguiente etapa en el proceso de la planeación estratégica consiste en formular, evaluar y seleccionar las estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos.

Este proceso suele ser el siguiente:

1. Se evalúan los resultados del análisis externo (situación del entorno) y del análisis interno (recursos y capacidades), el enunciado de la visión, la misión y los valores, los objetivos a largo plazo, y las estrategias utilizadas anteriormente, hayan tenido o no buenos resultados.
2. Se formula un conjunto manejable de estrategias factibles, teniendo en cuenta la información analizada en el punto anterior, especialmente en lo que respecta a los recursos y capacidades con los que cuenta la empresa.
3. Se evalúan las estrategias propuestas, determinando las ventajas, desventajas, costos y beneficios de cada una.
4. Se seleccionan las estrategias a implementar o ejecutar, y se clasifican de acuerdo a su prioridad o atractivo.

Planeación Estratégica Informática.

La Planeación Estratégica Informática es un enfoque sistemático y disciplinado donde los objetivos principales son el identificar las tecnologías y las herramientas que brinden beneficios a la organización, el identificar las prioridades y buscar el desarrollo de las mismas para que sean implementadas como una herramienta útil en las actividades diarias de una organización. También debe ser concebida como una metodología para ser desarrollada e implementada en la organización con el propósito de alinear las estrategias de las tecnologías de información y comunicación como estrategias apegadas al negocio.

Según señala García (2013), integra la perspectiva de negocios y organizacional con el enfoque de Tecnologías de Información y Comunicación dado que las estrategias sufren una continua adaptación, innovación y cambio y que se reflejan en los elementos funcionales que integran a la organización con el propósito de establecer un enfoque informático que responda a las necesidades del negocio.

Las ventajas del desarrollo de una Planeación Estratégica Informática no varían mucho entre áreas o departamentos, y se pueden incluir como ventajas el alinear la tecnología informática con la estrategia general de la organización; cubrir las necesidades de información que pueden ser objeto de tratamiento informático; facilitar el uso de compartir información dentro y fuera de la empresa; y definir una infraestructura para el desarrollo integrado de aplicaciones, base de datos y el soporte correspondiente.

Como señalan García y Cano (2013), la planeación estratégica también es identificada como la planeación a futuro o a largo plazo, que permite analizar con detalle a la organización y situarla en términos de su ambiente, para determinar la visión, misión, objetivos, estrategias, metas, así como las funciones y actividades que se requieren para lograr los fines y propósitos deseados.

Los planes en este sentido deben responder a preguntas como:

¿En qué situación se encuentra la organización en este momento?

¿Hacia dónde se dirige actualmente?, ¿En qué situación pretende estar la organización dentro de uno, tres o cinco años?, ¿Cómo se logrará esto?, La información que genera el análisis de esta serie de preguntas, proporcionará datos que permitirán definir conceptos sobre aspectos como:

¿En qué negocio estamos?, ¿En qué negocio deberíamos estar?, ¿Cómo se define el producto o productos principales?, ¿Quiénes son los competidores presentes y futuros?,

¿A qué clientes atendemos?, ¿A qué clientes deberíamos atender?, ¿Cuáles son los mercados potenciales?, ¿Se atienden mercados nucleares?, ¿Cuáles fuerzas y tendencias del medio deben de ser consideradas?, ¿Cuál es la diferencia principal que tenemos respecto de nuestros competidores presentes y futuros?

Desarrollo del PEI.

A todo desarrollo se antepone un análisis. Éste es la base de cualquier creación y sin él, es muy probable que malogremos el desarrollo de la organización.

Toro López (2013), hace referencia a siete valiosos puntos a tomar en cuenta para elaborar un impecable plan estratégico en el ramo informático:

1. Realizar un modelo de empresa y establecer las relaciones entre la estrategia empresarial, la organización, los procesos y las entidades a cargo del manejo de datos.
2. Conocer, mediante entrevistas a ejecutivos, las necesidades de la información.
3. Determinar las prioridades de las necesidades actuales y potenciales de solución informática.
4. Definir la arquitectura básica de aplicaciones y la arquitectura básica de la red.
5. Analizar el soporte que los sistemas actuales brindan al modelo de empresa y la factibilidad de que, a partir de los sistemas actuales, se cobren las necesidades de soluciones informáticas.
6. Elaborar las recomendaciones para la administración de la Tecnología Informática y las pautas para la elaboración del presupuesto del área.
7. Entregar, al término de la prestación del servicio, el informe del plan estratégico, en el cual se expondrá el resultado del análisis realizado por un equipo de trabajo, así como las

recomendaciones sobre las estrategias a corto plazo para adecuar el plan estratégico del área informática al plan estratégico general de la empresa.

Ventajas específicas de un PEI

En un entorno actual de negocios y tecnología, sabemos de la volatilidad del mercado y sus tendencias, por ello es necesario desarrollar y mantener un PEI constante y consistente. Nos puede ofrecer lo siguiente:

1. Mejores comunicaciones. El contacto entre gerencia, unidades de negocios y la estructura de sistemas informáticos que desarrolle planes comerciales y tecnológicos, asegura que la estrategia tecnológica sea íntegra, considerando las oportunidades y amenazas de la competencia.
2. Necesidades estratégicas de datos. Los sistemas de información se reducen de acuerdo a la robustez y generación de la información, se priorizarán y se desenvolverán para afrontar las necesidades estratégicas de la organización.
3. Un método objetivo para asignación de recursos. Las necesidades estratégicas de la información de la empresa y la infraestructura necesaria para cubrirlas, definen una pauta para asignar un menor número de recursos a las actividades de la organización.
4. Infraestructura técnica eficiente. Es el diseño de los sistemas de información que se implementarán en la organización, sobre todo para que estos sean compatibles entre sí para trabajar en conjunto.
5. Coordinación efectiva de tecnologías. Un PEI bien estructurado permite administrar las tecnologías de información implementadas para obtener un máximo beneficio de ellas. Pueden ir desde sistemas informáticos hasta, redes, equipos de cómputo, sensores de seguridad, etcétera.
6. Productividad del equipo. La implementación, tanto herramientas de alto rendimiento como la arquitectura o infraestructura de la información, son la base de la sustentabilidad del desarrollo de la organización.

7. Mecanismos de control. Permite gestionar o monitorear los progresos del plan, las estrategias y técnicas de negocios, con el fin de hacer cambios a tiempo.

Función Informática.

Hoy la mayoría de las organizaciones, independientemente de su tamaño y giro, incluyen el uso de tecnologías en sus procesos, en la administración, producción, capacitación, desarrollo de sistemas, entre otros, como lo expresa Terán, (2014).

La función en Informática da a conocer el funcionamiento de una organización la cual tiene como características el uso del funcionamiento del software, hardware y las telecomunicaciones que hay en la actualidad, y plantea utilizar la información como un arma estratégica de competencia para las empresas y la nueva concepción de la informática en las organizaciones de una manera más activa.

La dependencia que se tiene con las tecnologías de información y comunicación en la actualidad es tan grande que si la función informática en un momento dado dejara de funcionar afectaría en su totalidad o de manera parcial la operación de la organización y quizá a terceros por la falta o falla en la gestión de la información.

SITUACIONES REALES DE ORGANIZACIONES RESPECTO A LA ADMINISTRACION ESTRATÉGICA DE LA FUNCIÓN INOFORMÁTICA.

En este documento se ha dado a conocer la importancia de la administración estratégica de la Función Informática en cualquier organización. Con el fin de analizar la situación que viven algunas de las empresas públicas y privadas se dan a conocer algunos datos de interés que comprueban que aunque se ha tomado conciencia de la necesidad de tal administración, aún falta un gran camino por recorrer.

Empresa 1.

Al analizar el área de Informática en una empresa de Contact Center se comprobó que actualmente no se cuenta con un plan estratégico que pueda solventar o resolver problemas por contingencias ya sean internas o externas a ella. Una de las razones es por los altos cambios constantes en sus operaciones y también por la limitante financiera; la empresa maneja la metodología costo-beneficio y es por esta razón que no siempre logran cubrir todas las necesidades y/o requerimientos que se van presentando día con día. Dentro de la empresa se identificaron controles de operación que básicamente se refieren a que todo funcione como debería de funcionar, o por lo menos como está establecido desde la dirección hasta el área de operación. Por ejemplo, controles de usuarios, controles de acceso a las áreas de operación, de servidores, controles de acceso a la información física y lógica. Controles para evitar o corregir fallas al momento de estar operando aun en situaciones de fuerza mayor.

Por otro lado también se puede apreciar los controles de seguridad que van desde el acceso físico a las áreas de informática hasta los controles de acceso lógico a la información. Controles de seguridad en caso de contingencias, por eje., terremotos, sismos, etc. Controles de acceso a la base de datos, servidores, las áreas de las telecomunicaciones. Los controles o protocolos para el acceso de personal a la empresa o que determine quien hace uso de las computadoras.

Se recomienda adaptar ciertos controles internos cada vez que la empresa cambie de roll, dichos controles deberá de favorecer a la empresa para la calidad y buen manejo de la información, brindando siempre calidad en el servicio.

Y de esta manera la empresa siempre contar con diferentes controles, de empresas reconocidas, pero solamente adquiriendo lo mejor de ellas.

Esta empresa tiene muchos estándares de calidad pero así igualmente el departamento de sistemas cuenta con sus propios estándares los cuales los identifican entre ellos. Están los de calidad de los equipos, como departamento se encargan de que todos los equipos estén en buen estado además de que se renuevan por la exigencia de la empresa. Es recomendable que tenga Certificaciones en Cisco debido al rubro de la empresa y a la exigencia de nuevas instalaciones y nodos en el área de operación se requiere personal altamente capacitado para la creación de las

conexiones y redes de toda la empresa por lo tanto es recomendable que al menos dos integrantes del departamento estén certificados en Cisco.

Como empresa se tiene estipulado un proceso de reclutamiento en las diferentes áreas el cual no parece ser muy efectivo al momento de llenar una vacante se recomienda implementar estándares de reclutamiento en donde se realicen exámenes específicos del área a la que se desea ingresar para así contar con personal altamente capacitado para las tareas contratadas.

Uno de los problemas más grandes de toda la empresa es la tardanza en los procesos por lo tanto se necesita una certificación de procesos para hacer una depuración de procesos complejos optimizándolos para la rapidez de los mismos haciendo más sencillo todos los trámites.

Empresa 2.

A finales de 1992, la administración de CESPT, convirtió al departamento de Informática, en lo que se conoció como Unidad de Informática, formando un área de Staff dependiendo de la Dirección General, a partir de este momento y dadas las urgentes necesidades de cambio de sistemas de información algunos de los cuales tenían ya 18 años de antigüedad, se planteó un proyecto de renovación completa que en su fase inicial consideró la transformación de los sistemas de soporte administrativo de las áreas Comercial y Financiera; así de esta forma, se inició el desarrollo de los sistemas de cajas, obras, ajustes, lectura y factura, recursos humanos y contabilidad, replanteando la estructura informática en un ente que permitiera eliminar la captura masiva de datos y validación en informática sistemas que permitieran transacciones en línea y con información integral que lograra hacer eficientes los Procedimientos y disminuyera los tiempos y costos. En la administración de 2011, se redefinió la Unidad de Informática como Departamento de Informática dependiente de la Subdirección de Administración y Finanzas en el entendido de facilitar la coordinación dada la apretada agenda de la Dirección General, donde todos y cada uno de los departamentos y oficinas mantuvieron su misma función siendo solo dependientes de otro ente administrativo; en la actualidad, el Departamento está orientado a soluciones que puedan ser consultadas en internet, planeando explotar el desarrollo de aplicaciones que utilicen el portal web de CESPT y aplicaciones móviles; el tamaño de la red de computo intermunicipal con que cuenta CESPT es de 19 Oficinas Recaudadoras, 7 Distritos de

Operación y Mantenimiento, una Unidad de Construcción, un Centro de Capacitación, Oficinas Centrales y 14 cajeros automáticos, sitios que utilizan alrededor de 92 sistemas de cómputo elaborados y mantenidos por este Departamento, más de 800 equipos de cómputo y servidores en nuestra Red de datos y equipamiento de cómputo.

COMENTARIOS FINALES

La función que el área de Informática desempeña es de suma importancia, ya que se encarga de gestionar la información que da vida a los procesos de las organizaciones. Para que brinde calidad en los procesos de operación, esta área debe adaptarse a los estándares y políticas que le fueron recomendados por los Licenciados en Informática. Estos estándares beneficiarán a la oficina de informática para alcanzar la misión y cumplir los objetivos y metas.

El área de informática debe ser vista, de ser posible a nivel staff, como parte integral de las organizaciones que proveerá de las herramientas para la gestión e innovación tecnológica y la generación del conocimiento dentro de una sociedad donde la información es la estratégica de competencia y la nueva concepción del área de informática.

El administrador de la función informática debe participar en la planeación estratégica para analizar la situación externa e interna de una organización y apoyar en establecer objetivos, metas, planes y controles a largo plazo y ser parte de la formulación de las estrategias que permitan alcanzar lo planteado.

Es importante remarcar que no se puede separar la Planeación Estratégica de la Administración de la Función Informática que en conjunto identifican el funcionamiento de una organización donde se da el uso del funcionamiento del software, hardware y las telecomunicaciones.

En conclusión, las organizaciones deben incluir en su filosofía de trabajo a la cultura informática y la Administración Estratégica de la Función Informática para lograr cumplir con éxito los objetivos del área de Informática y de la propia empresa.

Bibliografía

Álvarez Torres Martín G. (2006). Manual de planeación estratégica. México: Panorama edit.

Cohen Karen D., Asín Lares E. (2009). Tecnologías de la información en los negocios. México: McGrawHill.

Fernández Menéndez J., López Sánchez J.I., Rodríguez Duarte A., Sandulli F.(2007). El impacto de uso efectivo de la TIC sobre la eficiencia técnica de las empresas españolas. Estudios Gerenciales. Volume 23. Issue 103. Abril-junio 2007. 65-84. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592307700104>. Fecha: 30 de diciembre de 2016.

Gálvez Albarracín E., Riascos Erazo S., Contreras Palacios F.(2014).

Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. Estudios Gerenciales. Volume 30. Issue 133. Octubre-diciembre 2014. 355-364. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001557> Fecha: 22 de diciembre de 2016.

García, M. (2013). Planeación Estratégica de Tecnología Información y Comunicaciones. Recuperado de <http://consultoriayauditoriainformatica.blogspot.mx/2013/01/planeacion-estrategica-de-tecnologia.html>. Fecha: 12 de noviembre 2016.

García, T y Cano, M (2013). El FODA: Una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones. Recuperado en <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>. Fecha: 12 de noviembre 2016.

González Martínez Martín (2010). Tecologías de la Información. México: McGrawHill. México.

Hernández Jiménez Ricardo (2006). Administración de la función informática, Factor AFI. México: Trillas.

Hernández Jiménez Ricardo (2011). Administración de la función informática.: factor AFI nuevas opciones de desempeño informático. México: Trillas.

Luna González Alfredo Cipriano (2015). Proceso Administrativo. México: Grupo editorial Patria.

Tello Leal Edgar (2007). Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México. Revista de Universidad y sociedad del conocimiento. rusc vol. 4 n.º 2 . Recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2521723> Fecha: 5 de enero 2017.

Terán David (2014). Administración estratégica de la función informática. México: Alfa omega.

Thompson Arthur (2012). Administración estratégica. México: McGrawHill/Interamericana.

Toro López, Francisco J. (2013). Administración de proyectos de informática. Colombia: Eco Ediciones. Colombia.

Torres Hernández Zacarías (2014). Administración Estratégica. México: Grupo editorial Patria.

AUTORAS:

Dra. Maricela Sevilla Caro¹

Dra. María del Consuelo Salgado Soto²

M.C.C Nora del Carmen Osuna Millán³

1. Catedrática de la facultad de Contaduría y Administración de la UABC, impartiendo diferentes asignaturas de la Carrera de la Licenciatura en Informática.

Coordinadora de la carrera de Licenciatura en Informática.

Miembro del cuerpo académico: Sistemas de Información y Gestión empresarial.

Perfil Promep.

Certificación de ANFECA.

2. Catedrática de la facultad de Contaduría y Administración de la UABC, impartiendo diferentes asignaturas de la Carrera de la Licenciatura en Informática.

Coordinadora de área de la carrera de Licenciatura en Informática.

Miembro del cuerpo académico: Sistemas de Información y Gestión empresarial.

Perfil Promep.

Certificación de ANFECA.

3. Catedrática de la facultad de Contaduría y Administración de la UABC, impartiendo diferentes asignaturas de la Carrera de la Licenciatura en Informática.

Coordinadora de Formación profesional de la FCA.

Colaborador del cuerpo académico: Sistemas de Información y Gestión empresarial.

Perfil Promep.

Certificación de ANFECA.