



Los sistemas de información en las organizaciones

Empresas, 27/02/2015



Los sistemas de información son una herramienta muy útil en las organizaciones contemporáneas; ya que estamos en la era del conocimiento y es un hecho de que éste se ha convertido en una ventaja competitiva. Como bien lo mencionan

Álvaro Gómez y Carlos Suárez “La globalización y el desarrollo de una economía basada en el conocimiento han ocasionado cambios en las organizaciones empresariales. En este nuevo contexto los sistemas y tecnologías de la información y comunicación (TICs) se han convertido en una fuente de ventajas competitivas”, (Gómez, Suárez, 2010). Por tal motivo es importante que las organizaciones tanto lucrativas como no lucrativas desarrollen o implementen sistemas de información que les permitan ser más competitivas en el contexto actual.

Los sistemas de información son actualmente un soporte estratégico para la toma de decisiones en diferentes niveles en las organizaciones. Son factores coadyuvantes para una buena gestión horizontal y enfocada a la satisfacción del cliente.

Un sistema de información, para poder ser eficaz y eficiente; debe reunir diversas características en cuanto a su diseño y estructura comenzando por la cuestión multidisciplinar y tomando en cuenta tres dimensiones claves: la dimensión humana, la

dimensión organizativa y la dimensión tecnológica.

Los sistemas de información deben ser muy operativos, como lo mencionan Álvaro Gómez y Carlos Suárez “El principal cometido de un sistema de información dentro de una organización es el de entregar la información oportuna y precisa, con la presentación y el formato adecuados a la persona que la necesita para tomar una decisión o realizar alguna operación justo en el momento en que ésta la necesita. El sistema de información gestiona ésta siguiendo criterios de eficacia y eficiencia”, (Gómez, Suárez, 2010). Es decir, la información debe ser pragmática, ayudar a la toma de decisiones, a resolver problemas en determinadas áreas o a planificar de manera objetiva y orientada a procesos.

Algo que es necesario abordar es la diferencia entre datos, información y conocimiento. Los datos son un conjunto de hechos, sucesos o acontecimientos susceptibles al registro en algún soporte (digital, documental, gráfico, acústico, etc.) y que además pueden ser consultados en cualquier momento. Para convertirlos en información es necesario someterlos a un proceso de análisis e interpretación además de una adecuada presentación. Con esto se les da valor agregado y pueden ser utilizados por la organización. El conocimiento es la última fase del proceso, en donde la experiencia y la contextualización jugarán un factor clave en la utilidad de esta información.

Es importante destacar los requisitos que debe tener un sistema de información que son: exactitud, completitud, economicidad, confianza, relevancia, nivel de detalle, oportunidad y verificabilidad. Ya que, por la naturaleza del uso de la información, debe ser comprobable en todo momento.

El sistema de información se compone de personas, procedimientos y equipamiento informático, bases de datos y telecomunicaciones. Y como lo definen Whitten, Bentley y Barlow “Un sistema de información se puede definir como un conjunto de elementos interrelacionados cuyo cometido es capturar los datos, almacenarlos y transformarlos de manera adecuada y distribuir la información obtenida mediante todo este proceso”, (Gómez, Suárez, 2010). En todo este proceso la retroalimentación juega un papel clave; ya que entre los inputs (datos) y outputs (información) debe haber respuesta por parte de los usuarios. Y como bien mencionan los autores “La retroalimentación (feedback) de la información obtenida en todo este proceso se puede utilizar para realizar ajustes y detectar fallos en la captura de datos o en su transformación”, (Gómez, Suárez, 2010). Por tal motivo un sistema de información formará parte de un modelo comunicativo dentro de la propia organización.

Las funciones básicas que deben de cumplir los sistemas de información son dos: (soporte a las actividades operativas y soporte a las decisiones) y (control de la gestión).

Actualmente los sistemas de información forman parte de lo que se conoce como Datawarehousing y Datamining. Ambos trabajan para poder tener una buena gestión y poder tomar decisiones más inteligentes.

Cabe destacar que se pueden obtener datos tanto intraempresariales (de las diferentes áreas y departamentos) así como datos del microambiente externo (clientes, competidores, proveedores y distribuidores) y finalmente del macroambiente externo (aspectos económicos, sociales, tecnológicos) que forman parte del contexto en donde la empresa realiza sus actividades.

El tamaño de un sistema de información debe ser con base en las necesidades de la organización; tomar en cuenta la planeación estratégica, es decir, la misión, la visión, los objetivos y las políticas organizacionales.

Gómez Vieites, Álvaro y Suárez Rey, Carlos. (2007). Sistemas de información. Herramientas prácticas para la gestión empresarial. AlfaOmega. México.

