

Sistema de la Información, Organizaciones y Estrategia

Diana Avilez ,Andres Banzy, Anthony Chersia, Gloria España¹

Recibido: 2 de septiembre de 2016

Aceptado: 22 de septiembre de 2016

Resumen

El objetivo de este trabajo es analizar el impacto que tienen los sistemas de la información en las diferentes áreas de las organizaciones, tomando como ejemplo a Quality Leadership University, y comprobar si esta organización sigue el modelo de las fuerzas competitivas de Porter. Los métodos empleados para la recolección de datos constaron de una entrevista a los departamentos de tecnología y administración junto con una encuesta de opinión realizada a los empleados por medio de la plataforma en línea SurveyMonkey.

Palabras clave

Sistemas de la información, Organizaciones, Internet, Modelo de las fuerzas competitivas de Porter, Competencia.

Abstract

The objective of this research is to analyze the impact that information systems has over the different areas of an organization, taking as example Quality Leadership University, and proof if this organization is following the Poter's Competitive Forces Model. The methods used for the recollection of this information consisted in an interview to the technology and administration departments along with an opinion survey to the staff using the online platform SurveyMonkey.

¹ Estudiantes de Quality Leadership University . Correos electrónicos: dianna-cavilez@hotmail.com, andresbanzy23@gmail.com, tonypod06@gmail.com, greg2295@hotmail.com

Keywords

Information systems, Organizations, Internet, Porter's Competitive Forces Model, Competition

Introducción

Actualmente, el mundo de los negocios se encuentra en un proceso dinámico y en constante intercambio de información a alta velocidad. Debido a la globalización, el crecimiento de la industria, la creación de nuevos productos, la comercialización de servicios, la formación de capital humano y la competencia han crecido de forma exponencial en la última década. Adjunto a esto, los avances tecnológicos han jugado un papel fundamental en la competencia entre las organizaciones a nivel mundial.

Los sistemas de la información tienen un impacto importante en las organizaciones, abarcando desde el aspecto económico hasta el aspecto organizacional y estructural. Los avances tecnológicos que componen los sistemas de la información brindan herramientas que representan una ventaja para todas las organizaciones, siempre y cuando estas sean bien empleadas.

Existen diferentes tipos de estructuras organizacionales que cambian con el transcurso del tiempo para conseguir adaptarse a los avances tecnológicos y a las necesidades de las personas. Los cambios que se realizan en dichas estructuras se encuentran fuertemente relacionados con la constante evolución de la tecnología.

El objetivo de esta investigación es demostrar la importancia que tienen los sistemas de la información en la ventaja competitiva de las organizaciones, tomando como ejemplo a Quality Leadership University, una organización que ha implementado correctamente los sistemas de la información.

Con las entrevistas realizadas y la recolección de datos mediante encuestas al personal, demostraremos que las ventajas de la implementación de nuevas tecnologías en el funcionamiento de la universidad han sido notorias y ha marcado una diferencia en el desempeño, la productividad y la calidad de los servicios educativos que brindan.

Esta investigación se encuentra circunscrita al área de conocimiento de realidad y estrategia empresarial en la línea de investigación de estrategia y política corporativa.

Métodos aplicados

La entrevista realizada a los departamentos de administración y de tecnología constó de 24 preguntas en total, las cuales estaban enfocadas en los conceptos básicos de estrategia competitiva aplicados Quality Leadership University, y la influencia que los sistemas de la información ha tenido sobre las personas que componen la organización y cómo ha cambiado los procesos diarios, como las transferencias bancarias, búsqueda de información e incluso la inscripción de nuevos alumnos.

Por otro lado, la encuesta de opinión basada en 5 preguntas, fue dirigida al personal con el objetivo de comprobar cómo se han sentido empleando los sistemas de la información y su opinión general en cuanto a la universidad en el aspecto competitivo.

Sistemas de información, organizaciones y estrategia

1. Organizaciones y sistemas de información

Los sistemas de información y las organizaciones pueden cambiar la vida social y laboral de una empresa, estos son creados para dar servicio a los intereses de las empresas, las cuales deben estar ampliamente abiertas para recibir los beneficios que las nuevas tecnologías tienen para aportar.

En Quality Leadership University los sistemas de la información han jugado un papel importante en el desempeño de la organización en general y el personal se ha mostrado receptivo con los nuevos sistemas tecnológicos que se han implementado, por lo tanto, toda la organización ha recibido beneficios.

Las organizaciones se caracterizan por estar divididas por jerarquías autoritarias definidas según la especialización y destrezas de cada persona, limitándose a acciones y procedimientos específicos creados en un sistema donde promover a los empleados es un

punto importante, otra característica importante es que las organizaciones incluyen sus procesos de negocios, cultura, políticas organizacionales, entorno, estructura y objetivos.

Los tipos de sistemas de información que se encuentran en una empresa de negocios reflejan a menudo el tipo de estructura organizacional, por ejemplo, en un hospital es común encontrar sistemas paralelos de registro de pacientes, operados uno por la administración de la empresa y otro por la administración del hospital.

2. Impacto de los sistemas de la información sobre las organizaciones y empresas de negocios

2.1. Impactos económicos

En el aspecto económico, la TI influye en los costos de capital tanto como de la información en general. La tecnología de los sistemas de información es la primera opción para sustituir a la mano de obra tradicional e invertir capital. Ya que los costos de la tecnología de la información disminuyen cada vez más, la mano de obra tradicional, la cual tiene un costo superior, es sustituida por la primera. Por esto se considera la posibilidad de una considerable reducción de personal, tales como gerentes de nivel medio y trabajadores comunes de oficinas como asistentes o secretarías. (Laudon y Laudon P90)

Quality Leadership University conoce estas ventajas, por tanto siempre da un mayor aporte económico a la modernización de los sistemas de la información. Además, en la universidad existen procesos que se ven facilitados por la implementación de la tecnología de la información. **Ejemplo:** Transferencias bancarias, búsqueda y distribución de información.

2.2. Impactos organizacionales y del comportamiento

Según diferentes teorías basadas en la sociología de las organizaciones complejas se han definido ciertos aspectos por los cuales las empresas toman la decisión de modernizarse e implementar la TI. (Laudon y Laudon P92)

Tal como sostienen Laudon y Kenth, la característica más resaltante de las empresas que utilizan la TI es el aplanamiento de las mismas. Esto quiere decir, que existe una reducción en la organización jerárquica de la empresa. Debido a que la información viaja a mayor velocidad y facilidad los empleados de bajos niveles pueden tomar determinadas decisiones sin consultar a todos sus superiores. Adjunto a esto, se han eliminado muchos empleados de un nivel medio para dejar únicamente a aquellos de nivel alto, como los gerentes, y de nivel bajo, como los trabajadores comunes. (Laudon y Laudon P92)

Con la implementación de la TI, QLU logra monitorear y supervisar constantemente a sus empleados y al mismo tiempo transmitir información de forma mucho más rápida y eficientemente. Además, el trabajo se logra de forma más eficiente. Cada quien tiene su rol, por lo tanto se le suministran herramientas adecuadas a sus funciones.

Para evitar el retraso debido a la resistencia al cambio por parte de los empleados, QLU reparte cursos de capacitación en los cuales enseñan a sus trabajadores desde las funciones básicas de la computadora hasta los programas con funciones avanzadas como Excel. Sumado a eso, la actitud de los empleados también ha sido beneficiosa, ya que en la mayoría han demostrado una buena recepción de la tecnología.

En QLU esto es conocido, ya que todos sus sistemas de información y gestión se emplean mediante el internet. Además, cada programa de la universidad cuenta con plataformas de actividades online, tales como **Schoology** y **Blackboard**, en los programas de licenciatura en español y en inglés, y el **EDO** de los cursos de inglés.

3.1. Modelo de las fuerzas competitivas de Porter

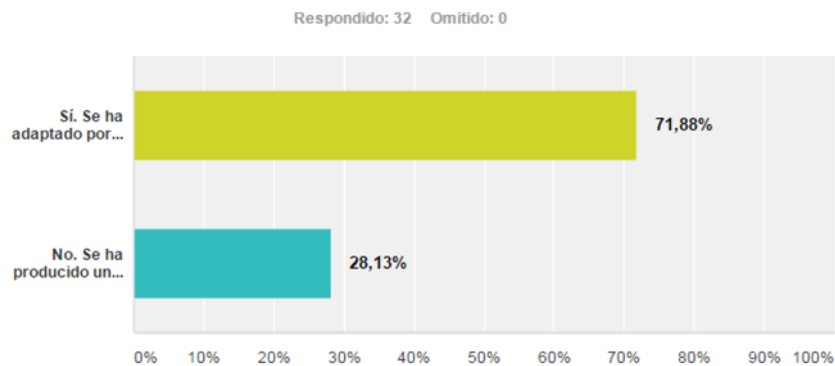
Tal como sostienen Laudon y Keneth, este modelo es el más utilizado para comprender la ventaja competitiva, pues proporciona una visión general de la empresa, sus competidores y el ambiente de ésta. En este modelo, existen cinco fuerzas competitivas que dan forma al destino de la empresa.(Laudon, P96), los competidores tradicionales, los nuevos participantes en el mercado, productos y servicios sustitutos y clientes. Quality Leadership University ha trabajado de manera continua en el posicionamiento de sus servicios en el ámbito educativo, representando una competencia para los competidores tradicionales y los nuevos participantes en el mercado.

QLU ha articulado en forma correcta su estrategia ya que su productividad ha aumentado considerablemente. Aunque no se han cumplido todos los objetivos que se tenían planteados desde un principio, el personal ha expresado que “van a medio camino”.

Resultados de la investigación

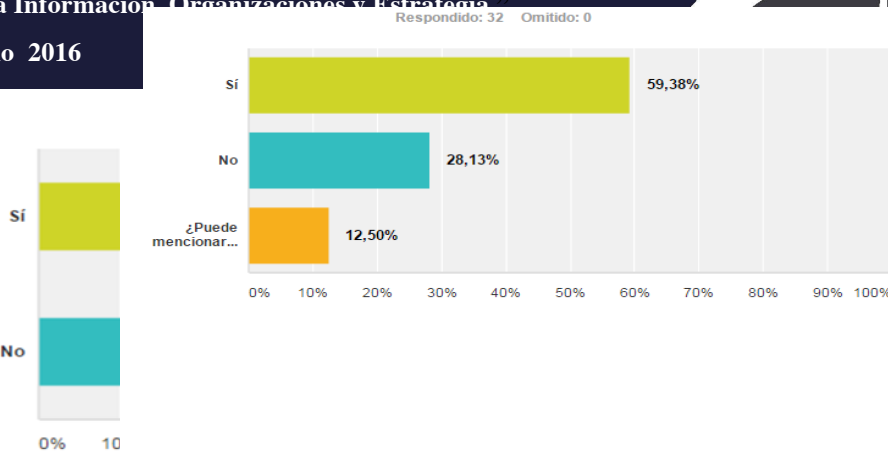
La siguiente encuesta fue realizada a los miembros del *staff* de Quality Leadership University con el objetivo de saber su opinión respecto al desempeño de la tecnología de la información en la institución y las mejoras o dificultades que conlleva su implementación.

Pregunta #1: Según su opinión, ¿se han adaptado los empleados completamente al uso de la tecnología? ¿O se ha producido una resistencia al cambio?



En la gráfica se muestra como un 71,88% de las 32 personas que respondieron opinaron que los empleados, es decir, ellos mismos, se han adaptado a la integración de la tecnología en los procesos de la universidad. Mientras que únicamente un 28,13% opinó que se había presentado una resistencia al cambio.

Pregunta #2: ¿Considera que la universidad ofrece servicios y ayuda online para facilitar los procesos a sus clientes?

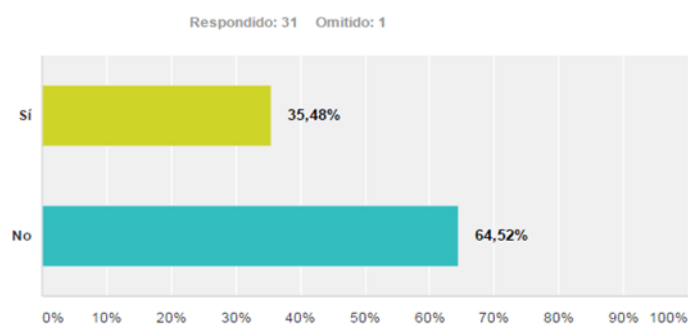


En la pregunta #2, un 50,00% expresó que la universidad sí ofrece servicios online para facilitar los procesos a sus clientes, mientras que el otro 50,00% opinó que no es así. Esto se puede deber a que la universidad brinda determinados servicios importantes, pero no son los suficientes como para que se dé una opinión completamente positiva con respecto a este aspecto.

Pregunta #3: ¿Cree que la universidad brinda más beneficios que otras universidades más grandes?

En la gráfica se muestra como un 59,30% piensa que sí brinda más beneficios, un 28,13% piensa que no y un 12,50% pudo dar ejemplos de estos servicios, mostrando una opinión positiva, como un servicio personalizado, estudiar la carrera en inglés, títulos de universidades americanas, entre otros.

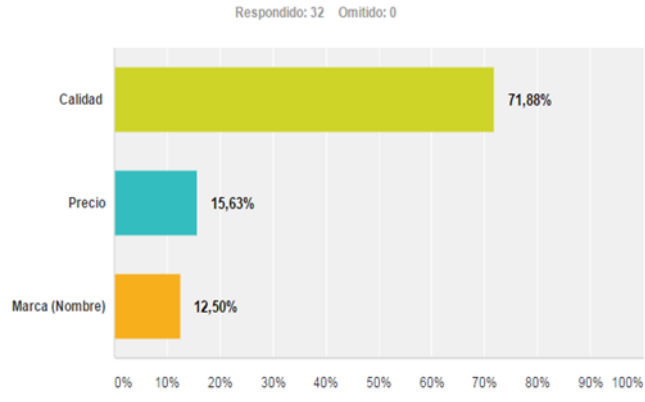
Pregunta #4: ¿Cree usted que la universidad se ha visto afectada por la creciente oferta de programas educativos online?



En la gráfica se observa como un 35,48% opina que sí se ha visto afectada, mientras que un 64,52% opina lo contrario. Esto se puede deber a que a pesar de la gran cantidad de

programas educativos que hay en internet, estos no tienen la misma validez que un título de una universidad reconocida.

Pregunta #5: Según su opinión, ¿Cuál es la base de la competencia de la Quality Leadership University?



En la gráfica se puede apreciar que según un 71,88% de las personas encuestadas opina que la base de la competencia es la calidad, mientras que un 15,63% opina que es el precio y un 12,50% piensa que es el nombre. Esto se debe a que la universidad siempre trata de brindar la mayor calidad posible a sus estudiantes.

Conclusión

Se sobreentiende que todas las organizaciones modernas son jerárquicas, especializadas e imparciales; además usan rutinas explícitas para maximizar la eficiencia.

Por otra parte, en el modelo de fuerzas competitivas de Porter, la posición estratégica de la empresa y sus tácticas se determinan con base en la competencia con sus competidores directos tradicionales, pero estos factores también se ven afectados de manera considerable por los nuevos participantes en el mercado, los productos y servicios sustitutos, los proveedores y los clientes.

Sin embargo, el modelo de cadena de valor resalta las actividades específicas en la empresa en donde las estrategias competitivas y los sistemas de información tendrán el mayor impacto.

Por último, la implementación de sistemas estratégicos requiere por lo general un extenso cambio organizacional y la transición de un nivel sociotécnico a otro. Dichos cambios se denominan transiciones estratégicas y a menudo son difíciles de lograr.

Bibliografía

Kenneth C. Laudon, J. P. (DECIMOSEGUNDA EDICIÓN, 2012). *SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL*. 53519, Naucalpan de Juárez, Estado de México: Prentice Hall, Copyright.