



# Hacia dónde están evolucionando los Sistemas de Información

## Nombre

Carlos Suárez Rey

## Formación

Doctor Ingeniero de Telecomunicación por la Universidad Politécnica de Madrid. Executive MBA y PAD por la Escuela de Negocios novacaixagalicia

## Cargo

Consejero Delegado EDISA desde 1993

## y también

• Profesor en programas de grado y post-grado en la Escuela de Negocios novacaixagalicia y en la Universidad Politécnica de Madrid, desde 1994

• Presidente de la Asociación de Alumnos de la Escuela Novacaixagalicia en los años 2006-2009

## Últimas publicaciones

• “Sistemas de Información; herramientas prácticas para la gestión” (RAMA, 2009) 6 ediciones en España e Iberoamérica;

• “Sistemas de Información para la Gestión de Fundaciones” (Asociación Española de Fundaciones, 2010)

• “Guía Práctica de Sistemas de Información para a Xestión” (2009) Andavira- Escuela de Negocios novacaixagalicia

Implantar un Sistema de Información en cualquier organización, supone establecer el sistema de trabajo y los roles de las distintas personas, definir la información que se ha de manejar y por supuesto también supone contar con el software adecuado. En este artículo se analiza la situación actual del mercado de las aplicaciones de gestión, incidiendo en los cambios que este mercado ha experimentado y en las tendencias que se apuntan para los próximos años.

### 1. Un nuevo modelo para lo que denominamos “aplicaciones de gestión”

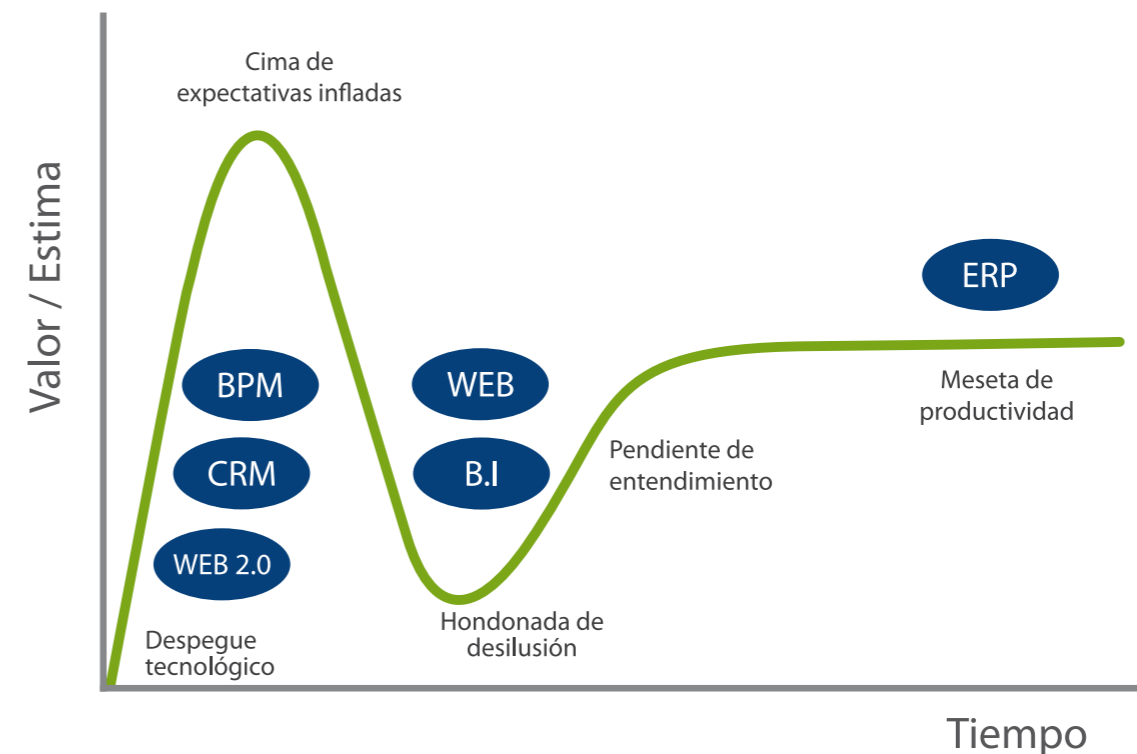
La mayor parte de los estudios académicos presentan un modelo jerárquico, que clasifica los sistemas en dos grandes bloques; sistemas operacionales, soportados por aplicaciones ERP (Enterprise Resource Planning) o CRM (Customer Relationship Management), y sistemas orientados a la dirección, basados en herramientas de explotación de datos, conocidas también como aplicaciones B.I (Business Intelligence).

Estos sistemas siguen vigentes en la actualidad, si bien hay que indicar que se han abierto paso nuevas aplicaciones, como los BPM (Business process Management), las herramientas de gestión documental o las aplicaciones WEB, integradas dentro de los portales corporativos de las empresas. El principal cambio no está tanto en las aplicaciones que integran el “portfolio” de soluciones de gestión, como en la transversalidad de éstas, que pueden ser utilizadas por cualquier nivel organizativo o función dentro de una empresa.

También este cambio se ve reflejado en el propio mercado, que ofrece cada vez más aplicaciones “suite” que cubren la totalidad de las funciones citadas. Los líderes mundiales en este mercado han tenido que reaccionar rápido para dar una respuesta a esta nueva demanda y lo han hecho por la vía de las compras y adquisiciones, buscando como objetivo poder cubrir todo el espectro de necesidades, para evitar la entrada de competidores.

### 2. Nuevos modelos de implantación y sistemas cada vez más abiertos y con mayor capacidad de personalización

Otra de las tendencias observadas es la necesidad de acortar los tiempos de implantación. Muchas empresas han tenido



la experiencia de proyectos fallidos y de presupuestos que han triplicado la estimación inicial. La reacción del mercado ante esta situación ha sido la especialización sectorial, “verticalización”. Ahora ya no se exigen soluciones “parametrizables”, sino que el mercado está demandando soluciones “ya parametrizadas y muy adaptadas a cada negocio”, que permitan minimizar los tiempos de implantación y reducir el riesgo de fracaso.

También se están produciendo cambios importantes en la funcionalidad ofrecida por las aplicaciones. A título indicativo, cabe destacar que ya se está empezando a hablar de ERP 2, para referirse a aplicaciones operativas basadas en entorno WEB y abiertas a las redes sociales. Funcionalidades típicas de unas aplicaciones se empiezan a trasladar a otras, dando lugar al concepto que se conoce como aplicaciones híbridas o “mush-ups”.

### 3. Un mercado creciente en medio de la crisis

La situación de crisis actual afecta de forma desigual a los distintos sectores económicos. El sector de las TIC, por su naturaleza transversal, se ve directamente afectado por las caídas en el resto de sectores; el sector de las telecomunicaciones muestra decrecimientos de -4%

y el de las TIC del -8%, destacando en medio de estas cifras negativas, el crecimiento del mercado de aplicaciones de gestión empresarial, que fue del 4% en el último año. Posiblemente, la justificación de esta situación hay que buscarla en que las organizaciones necesitan optimizar la gestión en los momentos difíciles, resultando por tanto prioritarias las inversiones que tengan un retorno claro en términos de mejoras organizativas que se traduzcan en reducciones de costes.

Otra tendencia que también está haciéndose notar es el modelo de negocio SAAS (Software as a Service), que balancea el modelo de licencias hacia un esquema basado en servicios, facilitando el acceso a las aplicaciones de gestión en servidores remotos operados por un proveedor de servicios. Este modelo, que años atrás tenía una gran dificultad de penetración, se está presentando en esos momentos como una alternativa que ya están barajando un número considerable de empresas, suponiendo ya un 4,3% del total de ingresos.

### 4. Prudencia en las decisiones

No resulta fácil hacer generalizaciones sobre cuál es el estado de madurez de las empresas en cada una de las aplicaciones de gestión enumeradas, pero podemos

avanzar una aproximación sobre la situación general en base a nuestra propia experiencia, utilizando el modelo “HIPE” de Gartner. Este modelo establece que una aplicación nueva para una empresa pasa por un periodo de sobre-valoración antes de estabilizar su estima, recorriendo cinco fases, tal como se muestra en la figura.

Conviene también tener presente que el beneficio no está en la tecnología en sí misma, sino en la aplicación que la empresa haga de ella, lo que suele depender más de aspectos organizativos que tecnológicos. Nuestro consejo es la prudencia en las decisiones, planteando objetivos realistas y alcanzables, lo que en muchas ocasiones supondrá dividir un proyecto en varias fases, para ir consolidando etapas en la introducción de nuevos ámbitos en las aplicaciones de gestión.

Decidir el futuro en lo que se refiere a los sistemas de información no es una tarea sencilla, igual que no lo son muchas otras decisiones. Corresponde a la dirección de la empresa sopesar los riesgos y los beneficios para tomar la decisión correcta en cada momento, pero lo que ninguna empresa puede hacer es quedarse parada, ya que estamos hablando de un tema en el que muchas empresas basan su capacidad para competir.