

Escuela Superior Politécnica del Litoral
Licenciatura de Sistemas de Información - II Término 2010
Sistemas de Información Gerencial – Tercera Evaluación

Profesor: Ing. Robert Andrade Troya.

Fecha: Guayaquil, 14 Febrero 2010

Alumno: _____

Paralelo: 1

PARTE A.- PREGUNTAS TEORICAS

1. Defina que son Sistema de información basado en computadoras y Sistema de colaboración empresarial
2. Explique cuáles son las Tendencias en los sistemas de información
3. Exponga un ejemplo en el que se haya implementado SI para el Aseguramiento de clientes y proveedores
4. Qué es un Sistemas de información estratégicos.
5. Cuáles son los Enfoques de administración de Hardware, Software y Base de datos, que debe seguir una empresa en la actualidad.
6. Cuáles son los Enfoques de Administración de redes, que debe seguir una empresa en la actualidad; y enumere tres tendencias en las telecomunicaciones en nuestro medio.

PARTE B.- DESARROLLO DE PREGUNTAS SOBRE EL CASO DE ESTUDIO

GE Dell Intel y otras: La ventaja competitiva de la Tecnología de la Información.

CASO
PRÁCTICO 1GE, Dell, Intel y otras:
La ventaja competitiva
de la tecnología de información

No hay nada como un titular impactante para llamar la atención hacia un artículo. Un texto reciente en la *Harvard Business Review* (mayo 2003), titulado de manera escandalosa “La TI no importa”, ha causado más agitación que nunca antes desde el asunto de Jack Welch. *The New York Times* ha citado el artículo con aprobación, ha sido analizado en reportes de Wall Street y ha recorrido el mundo en correos electrónicos. Pero sin un título tan dramático e imprudente, es dudoso que el artículo se hubiera notado tanto. Es una mezcla descuidada de historia sustituta, sabiduría convencional, comprensión moderada y unas afirmaciones sin sustento. Y es peligrosamente erróneo.

El punto principal del autor Nicholas Carr, es que la tecnología de información no es más que la infraestructura de los negocios modernos, similar a los avances de ingeniería ferroviaria, la electricidad o la combustión interna, que han llegado a ser algo demasiado común para cualquier empresa, como para extraer de ellos, de forma engañosa, una ventaja estratégica. Lo que alguna vez fueron aplicaciones innovadoras de la tecnología de información, ahora se ha convertido en meramente un costo necesario. Por eso Carr piensa que el principal riesgo de la actualidad no es subutilizar la TI, sino gastar en exceso en ella.

Pero antes de avanzar más, hagamos una comprobación de la realidad. Primero, preguntemos lo siguiente a Jeff Immelt, director ejecutivo de General Electric Co., una de las principales corporaciones de negocios del mundo: “¿Qué tan importante es la tecnología de información para GE?” Ésta es su respuesta: “Es un imperativo de negocio. Somos esencialmente una empresa orientada a los servicios, y el alma de nuestra productividad trata más de tecnología que de invertir en plantas y equipos. Tendemos a obtener 20 por ciento de rendimiento sobre las inversiones tecnológicas, y a invertir de \$2.5 a \$3 mil millones anuales.”

Preguntamos después al director ejecutivo de Dell Corporation, Michael Dell: “¿Cuál es su postura respecto a la tesis de Nick Carr acerca de que la tecnología ya no ofrece a los compradores corporativos una ventaja competitiva?” Ésta es su respuesta: “Casi cualquier cosa en los negocios puede ser un sumidero o una ventaja competitiva si se hace muy, pero muy mal, o si se hace muy, pero muy bien. Y la tecnología de información, a menudo, es un campo mal entendido. Hay muchas personas que no saben qué están haciendo y no lo hacen muy bien. Para nosotros, la TI representa una enorme ventaja. Para Wal-Mart, GE y muchas otras empresas, la tecnología es una enorme ventaja y así continuará. ¿Significa esto que uno sólo vierte dinero y sale oro? No, todo se puede arruinar por completo.”

Por último, hicimos a Andy Grove, ex director ejecutivo y ahora presidente de Intel Corporation, una pregunta directa acerca de la TI: “El reciente artículo de Nicholas Carr en la *Harvard Business Review* dice: ‘La TI no importa’. ¿Es la tecnología de información tan penetrante que ya no ofrece ninguna ventaja competitiva a las empresas?” Andy dice: “En cualquier campo, se pueden hallar segmentos que están cerca de la maduración y llegar a la conclusión de que el campo es homogéneo. Carr opina que el procesamiento de las transacciones comerciales en Estados Unidos y en algunas partes de Europa ha alcanzado los puntos máximos de una curva S. Pero, en lugar de hablar acerca de ese segmento, pone un efecto provocativo

en ello y dice que la tecnología de información no importa, y repentinamente, dicha afirmación está completamente equivocada.

No podría estar más alejado de la realidad. Es como decir: tengo una vieja bicicleta de tres velocidades y Lance Armstrong tiene una bicicleta. Así que, ¿por qué debería tener él una ventaja competitiva?”

Por lo tanto, básicamente, Carr interpreta en sentido erróneo lo que es la tecnología de información. Él cree que es sólo un montón de redes y computadoras. Hace notar, apropiadamente, que el precio de éstos ha descendido con rapidez y que las empresas compraron demasiado en años recientes. También tiene razón en que la infraestructura de hardware de los negocios se convierte a paso acelerado en algo masivo y, lo que es más importante, en estandarizada. Las computadoras y redes *per se* sólo son infraestructura. Sin embargo, uno de los defectos más evidentes del artículo es su completo rechazo a la importancia del software y al hecho de que el conocimiento o información humanos pueden ser transmitidos y administrados mediante el software.

Charles Fitzgerald, gerente general de Microsoft para el área de estrategia, dice que Carr no pone suficiente énfasis en la “I” de TI. “El origen de la ventaja competitiva en los negocios es lo que tú haces con la información a la que te da acceso la tecnología. ¿Cómo aplicas eso a algún problema de negocios en particular? Decir que la TI no importa es equivalente a decir que las empresas tienen suficiente información acerca de sus operaciones, clientes y empleados. Yo nunca he oído a ninguna empresa quejarse de eso.”

Paul Strassman que ha sido director de información (CIO) durante 42 años —en General Foods, Xerox, el Pentágono y, recientemente, en la NASA— fue más enérgico. “El hardware —el elemento con el que todo el mundo está fascinado— no vale un comino”, dice. “Sólo es desechable. La tecnología de información de hoy en día es un tema de capital de conocimiento. Básicamente es una enorme cantidad de trabajo y de software.” Y añade: “Observe a las potencias de los negocios, sobre todo a Wal-Mart, pero también a empresas como Pfizer o FedEx. Todos ellos están emprendiendo la lucha de la información.”

Preguntas del caso de estudio

1. ¿Está usted de acuerdo con el argumento de Nick Carr para apoyar su postura acerca de que la TI ya no ofrece a las empresas ninguna ventaja competitiva? ¿Por qué?
2. ¿Está usted de acuerdo con los argumentos de los líderes de negocios de este caso, en apoyo de la ventaja competitiva que la TI puede proporcionar a un negocio? ¿Por qué?
3. ¿Cuáles son algunas de las maneras en que la TI puede proporcionar una ventaja competitiva a un negocio? Utilice algunas de las empresas mencionadas en este caso como ejemplos. Visite sus sitios Web para recopilar más información para completar su respuesta.

Fuente: Adaptado de David Kirkpatrick, “Stupid-Journal Alert: Why HBR’s View of Tech Is Dangerous”, *Fortune*, 9 de junio de 2003, p. 190; Robert Hoff, “Andy Grove: We Can’t Even Glimpse the Potential”, *BusinessWeek*, 25 de agosto de 2003, pp. 86-88, y “Speaking Out: View from the Top”, *BusinessWeek*, 25 de agosto de 2003, pp. 108-113.