

Tecnologías de información en la Administración de las Organizaciones



Marco A. Morales Castro

Profesor de tiempo completo de Administración de Empresas

Es común que al pensar en las tecnologías de información como soporte a la actividad organizacional desde una perspectiva operacional. Las tecnologías aplicadas para mejorar la eficiencia operativa y cubrir con gran rapidez las necesidades de flujos de información para el control y la toma de decisiones.

Sin embargo, la viabilidad de un sistema organizacional, requiere apoyarse en estas tecnologías para aplicaciones de reconocimiento del comportamiento y cambios en el ambiente, pero además para permitir que la capacidad calculatoria que fundamenta la toma de decisiones se vea incrementada para construir un potencial de respuesta y adaptación mucho más efectivo.

La percepción del ambiente, particularmente lo que Choo llama la percepción pertinente, encuentra posibilidades de amplitud espacial y de incremento en la capacidad de captura de información relacionada con el comportamiento y tendencias de los clientes. Cada lectura de código de barras o cada emisión de un ticket de compra, se convierten en

fuentes de datos de gran valor, no sólo para el control de las ventas, sino para identificar comportamientos y tendencias de compra que pueden resultar de gran utilidad para la prospección y toma de decisiones.

Las reglas de operación, una vez que han sido capturadas y codificadas, permiten que a través de las tecnologías de información, estas se vuelvan guías de conducta y decisión automática apoyando las necesidades de control y proveyendo de información regulatoria a los usuarios en las distintas transacciones operacionales en que participan en la actividad cotidiana. Pero además facilitan la flexibilidad y oportunidad en las modificaciones de adaptación que la operación pueda requerir.

Yo no es un uso enfocado únicamente a la operación, sino que son aplicadas como una base para informar y regular los comportamientos operativos que resulta fundamental para el autocontrol y autorregulamiento de la organización.

Estas reglas de la organización, no solamente se refieren a la actividad de operación. En muchos casos son las políticas generales de la misma que encuentran en las tecnologías de información, potencial para la difusión pero principalmente para la regulación que las mismas políticas demandan. Esto ayuda no sólo al control, sino que ahora se convierte en un soporte para la coordinación a partir de supuestos básicos organizacionales como es el caso de las políticas.

La coordinación de personas y funciones también encuentran en la efectividad y rapidez de las tecnologías de información un amplificador de la capacidad relacional e informacional que impacta en la flexibilidad y toma de decisiones. Lo anterior con repercusión en productividad, agilidad, incremento de los activos intelectuales y en la efectividad de las operaciones.

Si ahora nos referimos a la creación del conocimiento y la posibilidad de difundirlo y transferirlo a las distintas actividades de la organización. Esta difusión y transferencia, promueven los procesos de aprendizaje organizacional, facilitando la relación entre percepción, creación del conocimiento, toma de decisiones y transferencia.

Para finalizar, enfatizo la relevancia de las tecnologías de información en la capacidad de los sistemas organizacionales para conservar su viabilidad ante las demandas cambiantes del ambiente que muchas veces aparecen como inciertas. Ross Ashby invitó a reflexionar para construir capacidad en las organizaciones de reconocer estos cambios y percibir modificaciones que muchas veces pueden parecer imperceptibles, pero además desarrollar capacidad en el sistema para transformarse de manera oportuna y dinámica y lograr adaptarse y desarrollarse. Dreyfuss nos advierte sobre la limitación en la racionalidad

calculatoria que puede encontrar un enorme apoyo en el uso de tecnologías de información. En nuestra capacidad humana de pericia intuitiva, el uso adecuado de la información se vuelve fundamental para dar soporte, confianza y validez a la toma de decisiones.