

Adaptación de las empresas a los sistemas de información

Author : paucabla

Date : 19 diciembre, 2018

En esta segunda publicación quería tratar de explicar las distintas casuísticas que se pueden dar a futuro cuando una empresa decide incorporar a su infraestructura uno o varios sistemas de información.

Una vez la empresa ha decidido implantar un sistema de información, deberá plantearse la pregunta más crucial: ¿Hasta qué punto he de parametrizar la herramienta para que se adapte a mis necesidades?

Esta pregunta es bastante peligrosa, ya que, en la mayoría de organizaciones se tiende a intentar adaptar las herramientas lo máximo posible a los procedimientos actuales de la empresa. Esto en un corto plazo puede ser eficaz, pero también deberíamos de preguntarnos: ¿Si necesitamos tanta parametrización, no sería más conveniente un desarrollo propio?

Aquí ya encontramos la primera diferenciación clara, podemos desarrollar nuestra propia solución o comprar una existente en el mercado. Para mí es una cuestión bastante sencilla, en la actualidad hemos podido ver que lo que se premia de cara a obtener un puesto de trabajo es la especialización, es decir, pocas veces se reconoce el saber muy poco de a cerca de muchos temas y en cambio, si sabemos mucho sobre un tema, probablemente encontremos trabajo de ello. Para las empresas es similar, en el mercado actual se valora mucho más que sigan desarrollando su “core”, es decir, por lo que se las conoce y no por otros temas que se alejen de ese “core”. Imaginemos por ejemplo una marca de ropa deportiva, como podemos imaginar su temática es el deporte y en especial el textil deportivo. En esta empresa, si deciden realizar un desarrollo propio de un sistema de información probablemente no obtengan lo que esperaban o les acabe siendo más costoso que si lo hubiesen encargado. Esto se debe a que no tenían ni el conocimiento ni la experiencia en ese ámbito.

Ahora bien, dentro de ambas clases (desarrollos propios y compra de un producto) seguimos teniendo otra gran cuestión, la parametrización, en el desarrollo propio viene implícita, pero en el producto de otro proveedor podemos decidir el grado de parametrización deseado. Como he dicho antes, las empresas tienden a adaptar casi totalmente las herramientas a sus procesos de trabajo actuales y esto a la larga les puede repercutir ya que entra en juego algo que no se suele tener muy en cuenta: El mantenimiento y la actualización.

En el caso del desarrollo propio ya asumimos que cualquier mantenimiento y actualización lo deberemos realizar por nuestra cuenta, lo que supone tener un departamento dedicado a ello con los costes que esto supone o contratar a la empresa externa que nos lo haya proporcionado con el sobrecoste que esto supone.

En cambio, si lo adquirimos como un producto/servicio, probablemente se lo estemos comprando a una empresa con probada experiencia y que ofrece mantenimiento y actualizaciones regulares. Pero, ¿qué sucede si sobre-parametrizamos este sistema? La respuesta es sencilla pero la solución difícil, no podremos actualizarnos directamente a la siguiente versión del proveedor, tendremos que reinstalar la herramienta y volver a parametrizar todos los ajustes como los teníamos en la versión anterior (si esto es posible).

Por lo tanto, como hemos podido apreciar, salvo que seamos una empresa que se dedique al desarrollo de software o tengamos un gran departamento de desarrollo con las capacidades y conocimientos para llevar a cabo la hercúlea tarea de desarrollar y mantener un sistema de información propio, deberíamos tender a comprar un producto/servicio ya establecido en el mercado. Además, deberemos tratar de parametrizar lo menos posible este sistema para favorecer la actualización y mantenimiento.

La teoría como podemos ver es muy sencilla, pero hay que plantearse que sucede cuando decidimos parametrizar el mínimo. La primera consecuencia es clara, es necesario adaptar todos los procesos a como están concebidos según el sistema de información. Esto puede ser de gran dificultad ya que implica un cambio integral para la compañía, aunque luego vaya a ser muy beneficioso para la misma, por lo tanto, será sencillo vendérselo a la directiva ya que supone un gran aumento de la rentabilidad a largo plazo. Pero, qué pensará el activo más importante de cualquier organización, sus empleados, pues para los que lleven poco tiempo en la compañía no les afectará mucho ya que probablemente tampoco estén muy familiarizados con los proyectos actuales o por lo menos no los tendrán muy mecanizados. Pero, ¿Y los empleados de larga duración que tienen ya muy interiorizados estos procesos? Este es el gran reto, la mayoría de personas tienden a ser reacias al cambio, por lo que no podemos realizarlo de una forma brusca y mucho menos impuesta.

Para solucionar este gran reto, deberemos tener siempre en cuenta a los empleados cuando tomemos decisiones que les repercutan de una forma tan directa. Además, deberemos proporcionarles los cursos y explicaciones correspondientes para que ellos entiendan el porqué del cambio. De esta forma conseguiremos algo más de comprensión por su parte. Hay que tener en cuenta que a pesar de que llevemos a cabo todas estas medidas para minimizar el descontento de los empleados siempre habrá un remanente del mismo, como he dicho antes la gente es reacia al cambio, pero mucho más si no lo entiende o no se le ha tenido en cuenta.

Por lo tanto, la última cuestión será ver como se dividen los empleados a la hora de enfrentarse a estos cambios. En clase, se presentó un día la idea grosso modo de que se dividirían de la siguiente forma: 20% muy interesados en cambiar, 60% indecisos y 20% Totalmente reacios al cambio. Como he comentado antes, al principio probablemente el 60% de indecisos tienda más a ser reacios que a estar interesados, sobre todo si no se les da formación ni se les tiene en cuenta. Pero, si aplicamos las medidas comentadas antes probablemente consigamos que se inclinen por estar más interesados y se favorezca por tanto el cambio propuesto. Y si una cosa es igual de clara que la gente es reacia al cambio, es que todo el mundo se sube a bordo del cambio cuando ven que la inmensa mayoría lo apoya y se ven los primeros resultados favorables.

Como conclusión, hay que tener claras dos ideas:

- En la mayoría de escenarios en cuanto a nuevo software y en especial sistemas de información, será más interesante comprarse a una empresa que se dedique a ello con probada experiencia. Y una vez comprado parametrizarlo lo menos posible.
- La segunda idea, es que, la pieza clave de cualquier gestión interna de la empresa son los empleados. Ellos son los que pueden decantar la balanza si se refiere a cambios en la organización. Por lo tanto, es muy conveniente tenerles en cuenta y tener un plan para la aceptación de los cambios.