

Capítulo 1

Los sistemas de información en los negocios globales contemporáneos

Los Gigantes de San Francisco ganan en grande con la tecnología de la información.

El primer caso presentado en el libro nos relata sobre los diferentes avances tecnológicos que han realizado Los Gigantes de San Francisco dentro de sus instalaciones con el fin de superar los diversos retos de negocios que se les presentan.

La primera aplicación de los sistemas de información está relacionado con un sistema de análisis de jugadas. Este se encarga de grabar y analizar los diferentes datos dentro de las jugadas realizadas. Por ejemplo, el porcentaje de atrapadas de un jugador en específico, la posición de los jugadores e incluso las pelotas bateadas. Gracias a este sistema, Los Gigantes de San Francisco, tienen acceso a una gran cantidad de datos que les permite identificar los aspectos fuertes y débiles de si mismos o cualquier otro equipo que juegue de visitante.

El segundo y tercer avance están relacionados principalmente con la comodidad del público. Uno de estos se refiere a la creación de una red inalámbrica que les permite a los asistentes de los partidos una completa y gratuita conexión a internet. Esto les permite a los *fans* estar en las redes sociales, ver videos y revisar puntuaciones, lo cual mejora su experiencia dentro del estadio.

El último avance se refiere a su sistema dinámico de venta de boletos. Este sistema se adapta al interés de los partidos, y la demanda de los mismos, para dar el precio más adecuado para sus boletos. Gracias a esto, se tiene un aforo completo a los partidos que se desarrollan dentro del AT&T park lo cual aumenta las ventas de los diferentes restaurantes y tiendas, lo que en términos generales, significa un aumento de ganancias por cada partido jugado.

1.1 ¿Cómo transforman los sistemas de información a los negocios y por qué son tan esenciales para operar y administrar un negocio en la actualidad?

En la actual economía global, los negocios no son como antes. Esto se debe a que las inversiones realizadas en los aspectos tecnológicos, como lo son el software, el hardware, etc., han aumentado drásticamente desde 1999. Es decir, las empresas actuales están dedicadas a la implementación de diferentes soluciones tecnológicas con el fin de mejorar sus actividades internas y su relación con los clientes.

Cómo transforman los sistemas de información a los negocios

La principal transformación de los negocios está orientada hacia el como las personas acceden a la información. Se hace especial énfasis en el como la tecnología se ha introducido a la vida cotidiana de las personas gracias al fácil acceso que se da al internet con el uso de celulares, tabletas, etc. Gracias a esta facilidad, las redes sociales que atraen millones de personas, el e-commerce, la publicidad, y cientos más de interacciones, atraen a los empresarios a hacer la migración a la red de redes transformando el como estos interactúan con sus clientes al igual que el como estos desarrollan sus actividades del día a día.

Novedades en los sistemas de información gerencial

Existen muchas novedades dentro de los sistemas de información gerencial que han tenido lugar durante los últimos años. Algunas de las resaltadas en el libro pueden ser agrupadas en tres categorías: cambio tecnológico, cambio administrativo y cambio organizacional.

En términos tecnológicos, los principales cambios pueden resumirse a la implementación de la tecnología móvil dentro de los sistemas facilitando el acceso y la portabilidad, un manejo de las altas cantidades de datos que se generan dentro de las interacciones de los usuarios y la implementación de la nube dentro de las actividades y sistemas de las empresas.

Administrativamente, la implementación de software de trabajo colaborativo, como lo es Google Docs, Sharepoint o Lotus Connections; una mejora dentro de las herramientas de análisis de datos y *dashboards* que permiten una superior toma de decisiones a partir de información en tiempo real; y el uso de tecnologías de telepresencia que reducen los costes de viajar.

De manera organizacional, se destaca el uso de las redes sociales en pos de crear negocios sociables, esto con el fin de realizar una mayor conexión entre la empresa y sus clientes; el trabajo remoto, el cual permite una mayor adaptabilidad de la manera en la que se desarrolla el entorno laboral puesto que ya no se restringe la necesidad de estar en una oficina; y la posibilidad de una relación de las organizaciones dentro del entorno de los clientes, lo que permite definir sus productos y servicios con mayor precisión gracias a las interacciones con sus consumidores.