

# La importancia estratégica de los sistemas de información en los negocios globales contemporáneos

En la era digital actual, los sistemas de información han pasado de ser herramientas de apoyo operativo a constituirse como pilares estratégicos para la administración y supervivencia de las empresas en un entorno globalizado. El capítulo 1 del libro *Sistemas de información gerencial* de Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon explora con profundidad cómo estos sistemas transforman los negocios y se convierten en elementos esenciales para competir, innovar y evolucionar en un mundo interconectado.

Desde el inicio, el texto plantea una realidad ineludible: las organizaciones modernas dependen en gran medida de las tecnologías de la información. Herramientas como el correo electrónico, los smartphones, las videoconferencias y las plataformas digitales han reformulado la manera en que se comunican, colaboran y toman decisiones las empresas. Esta transformación ha dado lugar al surgimiento de lo que los autores denominan la “empresa digital”, una entidad que realiza sus operaciones básicas y relaciones significativas de forma digital, a través de redes internas y externas.

Una de las ideas centrales del capítulo es que los sistemas de información son indispensables no solo por razones operativas, sino también estratégicas. Las organizaciones los utilizan para alcanzar seis objetivos clave: excelencia operacional, desarrollo de nuevos productos y servicios, mejora en la toma de decisiones, intimidad con clientes y proveedores, ventaja competitiva y supervivencia. Estos objetivos reflejan la necesidad de integrar la tecnología con la estrategia de negocio, reconociendo que la tecnología por sí sola no genera valor si no está alineada con los procesos organizacionales y las capacidades humanas.

La estructura de los sistemas de información también se descompone desde una triple dimensión: tecnológica, organizacional y gerencial. En el aspecto técnico, se enfatiza la recolección, procesamiento y distribución de datos como procesos básicos para convertirlos en información útil. En el componente organizacional, se consideran factores como la cultura corporativa, los procesos de negocio y la estructura jerárquica. En el

ámbito gerencial, se subraya el papel de los niveles directivos para interpretar la información y tomar decisiones estratégicas. Estas dimensiones interactúan en lo que los autores llaman una “perspectiva sociotécnica”, donde tanto la tecnología como los elementos humanos deben ajustarse mutuamente para alcanzar un desempeño óptimo

Otra sección relevante del capítulo aborda los desafíos y oportunidades que presenta la globalización. Los sistemas de información han permitido reducir los costos de transacción, facilitando el comercio y la comunicación en tiempo real a escala global. Así, empresas como Google o eBay pueden expandir sus operaciones a múltiples países sin necesidad de rediseñar sus plataformas tecnológicas. En este contexto, la capacidad de adaptarse rápidamente mediante sistemas de información eficientes se convierte en un factor crucial de competitividad.

En este mismo marco, resulta indispensable mencionar el papel de la pandemia de COVID-19 como un catalizador sin precedentes de la transformación digital. Las restricciones sanitarias obligaron a millones de empresas y trabajadores a migrar hacia entornos virtuales en tiempo récord. La adopción del teletrabajo, el uso masivo de plataformas de videollamadas, los sistemas en la nube, la automatización de procesos y el comercio electrónico se aceleraron de forma drástica. La pandemia demostró que aquellas organizaciones que ya contaban con sistemas de información robustos pudieron adaptarse más rápidamente, mientras que las que no los tenían vieron comprometida su continuidad operativa. En ese sentido, la crisis sanitaria actuó como una prueba definitiva de la necesidad de digitalización para garantizar la resiliencia empresarial.

Por último, se presentan las disciplinas académicas que contribuyen al estudio de los sistemas de información, como la informática, la economía, la psicología, la sociología y las ciencias administrativas. Esta diversidad disciplinaria refuerza la naturaleza multidimensional del campo y explica por qué los sistemas de información deben estudiarse desde una perspectiva tanto técnica como del comportamiento humano.

En resumen, el capítulo 1 demuestra que los sistemas de información no son meramente herramientas tecnológicas, sino componentes integrales del modelo de negocio y la estrategia empresarial. En un mundo globalizado, donde los datos son uno de los activos más valiosos, entender, implementar y gestionar eficazmente estos sistemas constituye una ventaja crítica para cualquier organización que aspire a prosperar y liderar en la era digital.

