



S.E.P. TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO de Tuxtepec

INVESTIGACIÓN

**TÍTULO:
¿CÓMO UN PROFESIONAL DE TI Y/O
EMPRESARIO, INCORPORA EL USO DE
TI EN UNA ORGANIZACIÓN Y CÓMO
ADOPTA UN GOBIERNO DE TI?**

**PRESENTAN:
CRUZ ANGEL BLANCA
MORALES JUAN DARIEN JAREL
MORALES HUERTA LIZETTE
SÁNCHEZ ITURBIDE ANA RUTH**

**CARRERA:
INGENIERIA INFORMÁTICA**

**ASIGNATURA:
ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE TI**

**ASESOR:
MARIA DE LOS ANGELES MARTÍNEZ
MORALES**

7 de Marzo del 2019, San Juan Bautista Tuxtepec Oaxaca.



INDICE

INTRODUCCIÓN	3
INVESTIGACIÓN DE CÓMO UN PROFESIONAL DE TI Y/O EMPRESARIO, INCORPORA EL USO DE TI EN UNA ORGANIZACIÓN Y CÓMO ADOPTA UN GOBIERNO DE TI	4
¿QUÉ SON LAS TIC?.....	4
IMPORTANCIA DE LAS TIC EN LAS EMPRESAS	4
EJEMPLO DE INCORPORACIÓN DE LAS TI EN LAS EMPRESAS	5
INCORPORAR EL GOBIERNO DE TI	6
¿CÓMO ADOPTAR UN GOBIERNO DE TI EFECTIVO? SEGÚN EXPERTOS.....	7
ADOPCIÓN DE GOBIERNO TI EN EL H. AYUNTAMIENTO DE SAN JUAN BAUTISTA TUXTEPEC, OAXACA.	9
CONCLUSIÓN.....	11
ANEXO	12
FUENTES DE CONSULTA	13

INTRODUCCIÓN

Las TIC se han convertido en un ámbito personal y empresarial. En un mundo tan activo y globalizado, las empresas deben ser rápidas y eficientes con absolutamente todos sus recursos. Para esto han llegado las TI, pues por medio de estas se puede resolver problemas y eliminar las barreras de las organizaciones a través de sistemas innovadores, y que son adaptables a la necesidad de cada una. Los procesos que antes tomaban semanas o meses, hoy en día es posible terminarlo en pocos minutos y sin mayor esfuerzo ni complicación.

En la siguiente investigación se explica la definición e importancia de las TI y como es la manera correcta de Gobernarlas.

INVESTIGACIÓN DE CÓMO UN PROFESIONAL DE TI Y/O EMPRESARIO, INCORPORA EL USO DE TI EN UNA ORGANIZACIÓN Y CÓMO ADOPTA UN GOBIERNO DE TI

¿Qué son las TIC?

De acuerdo con Ortega Ruiz (2015) la definición de TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) es:

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permite editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y la colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a mucho y muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión y acceso al conocimiento.

Cuando una empresa se resiste a implantar nuevas tecnologías en cada uno de sus procesos, aumenta la posibilidad de que esta se estanque y se quede atrás, especialmente aquellas empresas que aún no se encuentran totalmente estabilizadas o posicionadas en el mercado.

Importancia de las TIC en las empresas

- Procesos más óptimos. La tecnología es una herramienta con la que puede lograr la optimización y mejora de procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranzas, capacitación, etc. Gracias a esto es posible establecer ventajas competitivas para ganar posicionamiento en el mercado, conseguir mayores clientes, alcanzar mayores niveles de productividad e incluso expansión.
- Mayor productividad. Resultado de mejores y más óptimos procesos se reduce el trabajo manual y las horas hombre, disminuyendo los errores y aumentando la productividad de cada colaborador.

- Sin barreras de comunicación: La comunicación entre empleados y ejecutivos no será solo por llamada telefónica, sino por otros métodos de comunicación como correo electrónico, redes sociales empresariales, video llamadas y boletines de noticias, etc. Incluso es útil para mantener la comunicación con proveedores, clientes y aliados comerciales.
- Competitividad en el mercado. Permite a las empresas estar a nivel de la competencia e incluso superarlos. Las TI permite a los ejecutivos aprovechar y estar al día respecto a oportunidades en el mercado nacional e internacional.
- Mejorar la toma de decisiones. Actualmente las herramientas TI proveen de información operativa integrada en tiempo real, de manera que siempre esté disponible para ser visualizada por los gerentes y directivos de la organización.

Sin embargo, no todas las empresas tienen la capacidad para adquirir las mismas tecnologías, pero por eso existen distintas opciones que se adaptan a la magnitud de la organización, su naturaleza y lo más importante, su capacidad de inversión.

Otros puntos que tomarse en cuenta son que las tecnologías se mantienen en constante innovación y que por ello los empleados deben contar con capacitación y entrenamiento, para que tengan dominio de las herramientas.

Ejemplo de Incorporación de las TI en las empresas

Un ejemplo de incorporación de TI en la empresa puede verse en un video realizado por CorponetTV (2017), el video consiste en:

Director General de una compañía comercialización, dicha empresa se encuentra en crecimiento, enfrentandose a diversos retos que necesitan ser resueltos para garantizar la buena operación del negocio. Uno de los retos es la efectiva planeación y sincronización de los procesos para que, desde el momento en que se realice un pedido hasta que es entregado al cliente y facturado, exista comunicación y eficiencia en todo el procedimiento.

Para resolver este problema, la alta dirección decidió apoyarse en la tecnología e implementar un software ERP. Al buscar opciones de software ERP se encontraron

con SAP, fue elegida por ser la que mejor se adaptada a sus necesidades y por su prestigio.

Gracias a la implementación del software SAP recibieron beneficios como:

- Visibilidad total en inventarios.
- Proceso de ventas integrado.
- Mejora en la planeación de abastecimiento.
- Operación más eficiente en el punto de venta.
- Mayor control de proveedores.
- Mejor seguimiento a la cartera de clientes.

Como se pudo notar en el ejemplo, lo primero que realizó la empresa fue reconocer sus retos, informarse de cómo tratar dichos retos mediante la aplicación de TI, capacitarse para sacar provecho de dicha herramienta y así poder disfrutar de los beneficios.

Incorporar el Gobierno de TI

De acuerdo con el sitio web GERENCIA (2013) el Gobierno de TI

Se define como una estructura de relaciones y procesos para dirigir y controlar la compañía hacia el logro de sus objetivos mediante la adición de valor, a la vez que mantiene un adecuado equilibrio entre riesgo y beneficio sobre TI y sus procesos.

Es decir, se busca que las TI de la empresa estén ordenadamente preparadas para apoyar al negocio en sus necesidades actuales y futuras, minimizar riesgos, agregar valor y administrar adecuadamente los recursos tecnológicos.

Pero... ¿Por qué resulta tan importante un Gobierno de TI? Es por el valor que las TI tienen hoy en los negocios, ya que cada vez dependen más de ellas, lo que implica complejidad en su manejo, esto involucra la necesidad de contar con entornos fácilmente administrables e integrables.

Las TI necesariamente deben estar gobernadas por la organización, de manera que sea posible gestionar la brecha que existe entre las expectativas que tiene la empresa cuando invierte en procesos de negocios apoyados por las TI, y los resultados que entregan las áreas de servicios de tecnología.

Sin un Gobierno de TI sería imposible contar con métricas que informen y permitan predecir comportamientos futuros, o documentación que acelere el traspaso de conocimiento.

En efecto, de acuerdo a estimaciones de Isaca, a raíz de una encuesta realizada en 2012, empresas que implementaron un Gobierno de TI indican que han experimentado costos más bajos y mejorado la competitividad, así como aumentado la rentabilidad de las inversiones en el área y obtenido una mejor gestión del riesgo relacionado con TI. (GERENCIA, 2013)

¿Cómo adoptar un Gobierno de TI efectivo? Según expertos

De acuerdo con Marcos Sepúlveda de CETIUC (GERENCIA, 2013), Uno de los primeros pasos para desarrollar un Gobierno de TI, es la creación de un comité de informática, donde se tomen decisiones estratégicas de TI.

Pero además de profesionales de informática y gerencia TI, son vitales el director o junta directiva y gerente general, con el compromiso no tan solo de iniciar un proceso de Gobierno, sino lograr que se mantenga en el tiempo. También son relevantes otras gerencias ejecutivas, líderes de TI, responsables de la seguridad de la información, auditorías externas e internas. Incluso los clientes y usuarios tienen un rol relevante; los clientes porque ellos son los demandantes de los servicios TI y quienes definen lo que se necesita en el negocio y los usuarios debido a que utilizan la tecnología a diario en sus procesos de negocio, que son quienes están en contacto permanente con las TI.

Considerar quienes juegan un rol protagónico en este tema, será clave en un gobierno TI efectivo. El primer paso es tomar conciencia de que las decisiones estratégicas de

TI son decisiones de negocio y, por ende, deben considerar la opinión de la alta gerencia, comenta el director de CETIUC. (GERENCIA, 2013)

Para Pablo Caneo, según ISACA (GERENCIA, 2013) existen cuatro aspectos del gobierno que deben abordarse para la gobernabilidad efectiva de TI.

- Dirección y control. Implica dar instrucciones claras sobre lo que se requiere por los controles de gestión y la aplicación, para asegurarse de que se cumplen los requisitos
- Responsabilidad. Aclarar quién es responsable de cuales tareas.
- Rendición de cuentas. Clarificar quién tiene la autoridad para tomar decisiones y aprobar los resultados de las tareas específicas
- Actividades. Se refiere a identificar los procesos y procedimientos que se deben realizar para gestionar eficazmente las TI.

Marco Orellana de CODELCO (GERENCIA, 2013) indica que:

“Un gobierno de TI debe ser cercano al negocio, práctico, pragmático y simple, además de ágil y flexible, capaz de responder con la velocidad que este requiere.”

Por otro lado Gabriel Gasparolo de TELEFONICA dice:

Precisamente un error es tratar de implementar una estructura de gobierno demasiado rígida. Se convertirá en un mecanismo inflexible, burocrático y lento, que generará un excesivo trabajo adicional y cuyas políticas y procesos serán finalmente ignorados. Es necesario permitir la existencia de excepciones, las que deben ser gestionadas e informadas apropiadamente.

El gobierno de TI implica un cambio en la cultura y comportamiento de los recursos humanos. Por lo tanto, es clave para su efectividad, además del compromiso del staff directivo de la organización, conocer la ética y cultura de esta, las leyes y reglamentos vigentes, las normas internacionales, las prácticas de la industria y ambiente competitivo.

ADOPCIÓN DE GOBIERNO TI EN EL H. AYUNTAMIENTO DE SAN JUAN BAUTISTA TUXTEPEC, OAXACA.

Se realizó una entrevista al jefe del área de informática del H. Ayuntamiento de Tuxtepec, Oax. Para conocer acerca de cómo llevan a cabo la gestión de las TI en dicho lugar, si están aplicando y saben sobre el Gobierno de TI. Se preparó una entrevista la cual puede verse en el apartado de Anexo.

Él respondió que efectivamente se utilizan las TI en el ayuntamiento para las siguientes actividades:

- Cobro de impuestos a los ciudadanos.
- En trámites de constancias.
- Trámites para cartilla militar.
- Para el sitio web en el apartado de transparencia, para informar al ciudadano sobre el manejo de los recursos y operaciones que se hacen dentro del ayuntamiento.
- Se utiliza software contable.

Las TI en H. ayuntamiento tienen como fin agilizar el trabajo y ajustar costos-tiempo. Además de brindar un mejor servicio al ciudadano, que en el menor tiempo posible se le dé una solución.

El encargado del área, comentaba que dentro de la misma se conoce que es Gobierno TI, pero que a pesar de ello no existe una gestión en esa oficina, todo el recurso tecnológico no se encuentra certificado por ningún marco de referencia y no se llevan a cabo auditorias para el área de informática, solamente para el área administrativa.

Además, contaba en anteriormente la alta dirección en el ayuntamiento rechaza las propuestas del área de informática para implantar software que cubriera otras necesidades, beneficiando a todos. Tal es el caso de la iniciativa VoIP, pero fue rechazada por los altos mandos debido al temor de que la seguridad fuera vulnerada.

Así que el problema resulta en que los altos directivos se oponían al avance tecnológico. Actualmente eso está a punto de cambiar, ya que él encargado del área dijo que este año todo su equipo (el incluido) se capacitaría y aprenderían como mejorar el manejo de TI.

CONCLUSIÓN

Las TI son aquellos componentes Hardware y Software que permite editar, almacenar, enviar y procesar datos entre distintos sistemas. Las empresas ha sabido en que actividades aplicarlo:

- Información digitalizada para uso de los procesos operativos de la compañía.
- Cuya principal característica implica el uso de transacciones comerciales en línea.
- La información se usa para el desarrollo de planeación estratégica e inteligencia de negocios.

Por otro lado, aunque el empresario sepa cómo aplicar y utilizar cualquier recurso TI, de nada servirá si los altos directivos no están al tanto de lo que sucede y puedan tomar una decisión, pero con bases sólidas.

Para corregir dicho comportamiento, existe el Gobierno de TI, encargado de dar las pautas a seguir para regular el uso de todos los recursos TI, de tal manera que cumplan con las metas de la organización y proporcionen valor a la misma.

ANEXO

Encuesta realizada al encargado del Área de informática del H. Ayuntamiento de Tuxtepec.

1. ¿Cuál es su nombre y cargo en la empresa?
2. Nombre de la empresa
3. ¿Utiliza las TI en la empresa?
4. ¿En qué actividades utiliza las TI?
5. ¿Con que fin utiliza las TI?
6. ¿Conoce acerca del Gobierno TI?
7. ¿Aplica el Gobierno TI en la empresa?
8. Si no lo aplica, ¿en que se basa para gestionar las TI? ¿En cuál marco de referencia?, *si aplica el Gobierno de TI ¿En qué Marco de referencia se Basa? Y ¿Por qué escogido dicho marco de referencia? ¿Cuáles ventajas ha notado desde que implemento el Gobierno TI?*
9. ¿Quién decidió que se aplicara dicho marco de referencia?
10. ¿En qué consiste ese marco de referencia para gestionar las TI de la empresa?

FUENTES DE CONSULTA

Castro, J. (11 de agosto de 2016). *Importancia de la tecnología en las empresas en crecimiento*. Recuperado el 06 de marzo de 2019, de CORPONET:
<https://blog.corponet.com.mx/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>

CorponetTV. (21 de junio de 2017). *Cómo ayudó SAP Business One a mi empresa en crecimiento*. Recuperado el 06 de marzo de 2019, de CorponetTV:
<https://www.youtube.com/watch?v=dkeg6LvXO4>

GERENCIA. (2013). *GOBIERNO DE TI, para obtener el mayor valor de las tecnologías de información*. Recuperado el 06 de marzo de 2019, de Gerencia:
<http://www.emb.cl/gerencia/articulo.mvc?xid=3261&sec=14>

Ortega Ruiz, C. (21 de enero de 2015). Inclusión de las TIC en la empresa colombiana. *ELSEVIER*, 5(10), 29-33. Obtenido de ELSEVIER:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700060>