

Algunas reflexiones sobre las TIC

Dr. LA Alberto Zimerman

Presidente de la Comisión de Estudios sobre Tecnología de la Información - CPCECABA



Profesional de Ciencias
Económicas de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires

Fuente: Revista Consejo Año VIII – Nº 40 – Julio 2016 – ISSN 1851-6610



“La mejor manera de predecir el futuro es crearlo”, dice el informático estadounidense Alan Kay. Las Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC) nos rodean, empujan, abrazan y a veces también, por no usarlas adecuadamente, nos estrangulan. Atraviesan todas las áreas de nuestras vidas, no solo las laborales. Frente a este panorama, o nos subimos a la ola o nos tapa. Les propongo unas reflexiones.

Relato de una situación

El año pasado vi a una pareja con una niña no mayor del año y medio que jugaba con un iPad. Minutos después, escucho un grito del hombre. La nena, jugando con el iPad, había comprado un juego para computadoras. Vía tarjeta de crédito, el débito le llegó de inmediato a su papá, quien se enfureció.

Auditoría de sistemas y seguridad informática

A los profesionales en Ciencias Económicas nos es imposible escapar de los sistemas contables digitalizados. Por esto, además de dar nuestra opinión sobre la razonabilidad de los estados contables, tenemos que ser capaces de verificar si los sistemas que procesan y almacenan los estados contables son confiables y cumplen con los requisitos de seguridad informática.

La seguridad informática es un conjunto de métodos y herramientas destinado a proteger la información (digital, impresa o conocimientos), y los procesos, personas, dispositivos y sistemas que utilizan la información, ante cualquier tipo de amenaza contra su integridad, confidencialidad o disponibilidad.

Los objetivos clave de éxito y las funcionalidades de un sistema

Una vez relevadas las necesidades del cliente y documentados sus requerimientos, es útil establecer objetivos clave de éxito y especificar las funcionalidades de un sistema.

Para alcanzar estos objetivos, hay que analizar la situación planteada, definir los elementos clave de éxito en la organización y la forma en que la tecnología de la información, a través de funcionalidades de un sistema, los logrará.

A los profesionales en Ciencias Económicas nos es imposible escapar de los sistemas contables digitalizados. Por esto, además de dar nuestra opinión sobre la razonabilidad de los estados contables, tenemos que ser capaces de verificar si los sistemas son confiables y cumplen con los requisitos de seguridad informática.

La relación entre *hardware*, *software*, redes y seguridad informática dependerá del tamaño de la organización. Quienes trabajan en áreas comerciales, de investigación y desarrollo y de producción reconocen las diferentes TIC para optimizar la gestión, como parametrizadoras del sistema.

Negocios en la Web 2.0

La evolución de la Web hacia formas dinámicas y participativas permitió el desarrollo de múltiples redes sociales. A su vez, éstas abrieron nuevas oportunidades de comunicación para las empresas.

Explorando las redes sociales, sus tipologías y clasificaciones, sin omitir los riesgos y desafíos que presentan las conversaciones virtuales instantáneas en un contexto de masividad y anonimato, es posible maximizar los resultados de la comunicación corporativa.

El ciclo de vida de un sistema

El ciclo de vida de un sistema son las etapas por las que pasa a lo largo de su vida, desde su concepción hasta el abandono de su uso, es decir: la identificación de las necesidades, la definición y el análisis, el diseño, la construcción, el testeo, la capacitación, la puesta en marcha, el mantenimiento y la evolución.

Dentro del ciclo de vida, hay distintos modelos de desarrollo de sistemas, desde la programación tradicional hasta el SAAS (*Software As A Service*).

Administración de proyectos

Un proyecto consta de cinco etapas: iniciación, planificación, ejecución, monitoreo y control, y cierre. La administración de un proyecto comienza con su definición. Los proyectos difieren de las operaciones de la empresa. El rol del gerente del proyecto es crucial para que éste resulte exitoso, ya que debe gestionar las áreas de conocimiento: calidad, costo, alcance, riesgos, tiempo, comunicaciones, interesados, adquisiciones, recursos humanos e integración.

CRM y experiencia del cliente

Dentro de la estrategia de negocios de la empresa, el concepto de *Customer Relationship Management* (CRM) y la tecnología se enmarcan dentro de la experiencia del cliente. El CRM social conlleva la incorporación de las redes sociales al concepto tradicional de CRM y se vincula con la *customer experience* (experiencia del cliente): brindar experiencias satisfactorias al cliente en todo punto de contacto con la empresa.

Sobre la base del concepto de *customer journey* (viaje del cliente), se puede aplicar la tecnología CRM para brindar al cliente experiencias satisfactorias, maximizando las ventas y la eficiencia operativa, desde la identificación de la necesidad hasta la posventa.