

La administración de los sistemas de información: ¿Un problema o una solución?

ALVARO RUÍZ¹

Muchas veces los administradores o gerentes de una organización se hacen una y mil veces la misma pregunta: ¿realmente se requiere un computador?; o esta otra: ¿la compra de un paquete computacionales solucionará los problemas de información requerida para incrementar su servicio y productividad?.

A menudo la tecnología computacional parece ser la respuesta acertada a los diferentes requerimientos que se le hacen a los departamentos, los cuales deben producir reportes administrativos y gubernamentales; recibir, además, demandas administrativas con el fin de incrementar su nivel de servicio, etc; mientras que ellos deben operar entre dos factores muy importantes: costo-presupuesto.

Antes de aplicar este tipo de tecnología, los gerentes y usuarios deben conocer muy bien los problemas de funcionamiento y las necesidades de la organización y, además, deben estar convencidos de que la organización resolverá estos interrogantes.

La identificación de estas necesidades, generalmente determina que HARDWARE y SOFTWARE son necesarios para cumplir los diferentes objetivos planteados en un plan conjunto hecho con la participación de todos los estamentos involucrados en el manejo de la información dentro de la organización. Debido al éxito de la administración de los sistemas de información (ASI) en organizaciones diferentes a las del sector salud, el sector hospitalario está retomando las diferentes técnicas en esta disciplina para atender la creciente demanda

de información por parte del gerente y el usuario, quienes desean que la información sea oportuna, adecuada y consistente. Por lo tanto, ha forzado a este sector a reconocer la importancia de la información como un recurso más de ella, y al Departamento de ASI como la única herramienta administrativa aplicable para reducir los costos mientras se incrementa la productividad y el servicio.

Un primer paso para montar un sistema computarizado, es contratar personal de planta o contratar servicio; adquirir un computador, comprar los programas requeridos y ver cómo se usan. Este método tan simple fue utilizado por muchas organizaciones y dio como resultado la creciente frustración del usuario, el incremento de los costos y una alta rotación de personal de ASI.

Algunas veces, el HARDWARE y el SOFTWARE se adquieren a través de recomendaciones dadas por los proveedores. Además, el Departamento de ASI cuenta con un personal con experiencia mínima en la administración de los sistemas de información, quienes intentan aplicar las recomendaciones, lo cual da como resultado que éstas no se aplican a las necesidades del usuario. Esto ocasiona problemas adicionales.

Algunos administradores, con o sin experiencia en los conceptos de ASI, pueden complicar más los problemas, al no entender el tiempo y métodos necesarios para implementar un sistema de información. Se puede partir del hecho de que el proveedor estuvo tres semanas dedicado a la instalación del sistema, mientras que el personal de ASI está muy lejos de realizar el proyecto en el tiempo acordado. Esto origina otros problemas adicionales y llena de frustraciones a los usuarios.

1. Ingeniero de Sistemas. Jefe Departamento de Sistemas de la Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.

En muchas ocasiones se analiza la posibilidad de contratar los servicios de un asesor. La pregunta sería: ¿es necesario contratarlo?. La respuesta depende de si el personal del Departamento de ASI cuenta con la experiencia suficiente. El consultor aconsejaría a la administración y a los usuarios en la decisión relacionada con los vendedores, personal, equipo y costos. La decisión final debe ser tomada por el hospital.

La implementación de ASI puede ser compleja, y requiere de un comité formado por el personal relacionado con el manejo, generación, control de la información, como también del gerente, quien al final tomará las decisiones y señalará la política que debe seguir la organización. Se puede agregar lo siguiente: los departamentos que no están listos para los ASI, están condenados al fracaso.

La ignorancia de algunos usuarios sobre computación se puede reducir muchas veces a través de programas educativos dirigidos al aprendizaje de los fundamentos del computador y los servicios ofrecidos por ASI. Aplicando el plan de educación, se garantiza que estos usuarios potenciales estén preparados para que la computación se haga realidad dentro de la organización. Aquellos usuarios que cuentan con conocimientos básicos de computadores y ASI, se deben incorporar al grupo de ASI. Ellos ayudan frecuentemente a la identificación de los problemas durante la implantación, y así se reduce el tiempo, la frustración de los usuarios y del personal de ASI. La educación puede

ser realizada de varias maneras: curso introductorio de computador, el cual puede ser enseñado dentro de la organización por personal del Departamento de ASI. El curso podrá cubrir fundamentos de HARDWARE del computador; SOFTWARE y responsabilidades y control del usuario; descripción de las funciones del personal de ASI.

El material presentado en este curso podría estar diseñado con el propósito de mostrar las necesidades básicas de los participantes; por ejemplo, los médicos pueden aprender cómo otros colegas usan los ASI, y cómo tienen contacto directo con las terminales de entrada y salida. Ellos serán conscientes de la forma de transmitir pruebas de los pacientes al computador, y después consultar al computador por los resultados de estas pruebas.

Como se dijo anteriormente, los temores a la poca participación de los usuarios originan el fracaso de los ASI. Realizar un proyecto sobre este esquema, traerá un sinnúmero de problemas, los cuales se pueden evitar si se aplica en forma cuidadosa una metodología eficiente, que refleje los lineamientos adecuados para elaborar y controlar hasta el final un proyecto de ASI. En este plan se debe tener información acerca de la estructura de los datos, y la manera como éstos son compartidos por los diferentes Departamentos; el portafolio de aplicaciones; la característica del equipo de cómputo para cumplir este plan, y lo más importante, el compromiso de la gerencia para su ejecución.