

# USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN BASADOS EN EL PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO

---

Por: Teresa García de Carrillo<sup>1</sup>

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad escuchar el término usuario se ha vuelto común y no solamente en el trabajo sino también en lugares como la escuela, el cine, la televisión o la radio entre otros, sin embargo, ¿quiénes son usuarios en el ámbito de la informática? James A. Senn<sup>2</sup> nos dice que USUARIOS son aquellos que se ganan la vida al crear, utilizar, procesar, administrar o intercambiar información o bien, término que se refiere a aquellos que utilizan la información y los sistemas de información.

La información esta compuesta de datos que se han procesado y colocado en un contexto significativo y útil y se ha comunicado a un receptor, quien la utiliza para la toma de decisiones. Se puede presentar a través de imágenes, textos, documentos y voz, entrelazados algunas veces de forma complicada, pero organizados en un contexto significativo y sirve además para influir sobre los individuos y llevarlos a la acción. La información lleva un mensaje que al ser percibido por el receptor mediante alguno de sus sentidos, puede ampliar sus conocimientos y sólo el destinatario podrá evaluar la significación y la utilidad de la información percibida.

En este artículo mi interés se centra en presentar algunas reflexiones sobre la postura de los usuarios de sistemas de información basados en la computadora, por una parte, aquellos que hacen uso de los programas de computadora comerciales también conocidos como *paquetes* y por otra, aquellos que usan y participan en el desarrollo de los sistemas de información<sup>3</sup> creados con fines específicos en las organizaciones.

## USUARIO DE PAQUETES COMERCIALES

Generalmente las personas que adquieren computadoras personales lo hacen pensando que tendrán a su alcance tecnología de punta que “les ayudará en algo”, su preocupación se centra en que la oficina, el amigo o en la escuela tienen computadoras y si se quiere estar a la *moda*, se debe de tener alguna; sin embargo, la realidad es que en la mayoría de los casos se desconoce a ciencia cierta el tipo de ayuda que les pueden proporcionar.

---

<sup>1</sup>Investigadora del I.I.E.S.C.A. U.V.

<sup>2</sup>Senn, James A. *Análisis y diseño de sistemas de información*, México, Editorial Mc Graw Hill, 1992.

<sup>3</sup> A este tipo de sistemas de información los denominaré en el transcurso del escrito como aplicaciones.

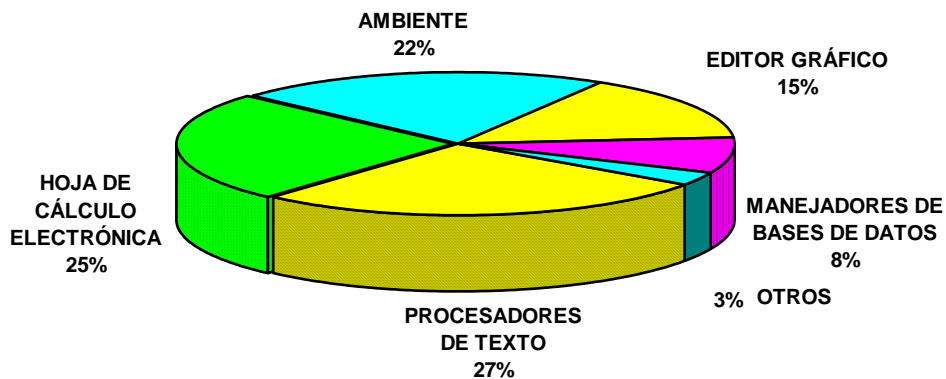
En diversas ocasiones, me he encontrado con conocidos o amigos que con mucha emoción me platican la reciente compra de una computadora personal o la adquisición de una en su oficina; lo que realmente me ha preocupado es su inquietud sobre lo que pueden hacer con ella, ya que una vez que la tienen, ellos también se preguntan ¿qué puedo hacer con ella? Pero esta es una pregunta crucial que debe hacerse antes de comprarla.

La adquisición de computadoras personales sin determinar previamente el uso que se dará a las mismas es lo que genera un problema para los adquirientes de las mismas, puesto que es una herramienta que además de ser cara, implica necesariamente la capacitación del usuario para lograr un aprovechamiento real de su inversión.

En investigaciones realizadas por el autor, se ha comprobado mediante entrevistas a usuarios de computadoras personales el uso cotidiano de procesadores de texto y de hojas de cálculo electrónicas en las áreas administrativas para realizar sus trabajos. Esto no quiere decir que siempre deban usarse dicho tipo de *paquetes*, sino que es necesario analizar previamente las funciones realizadas en el ámbito laboral, los recursos máquina disponibles y si se dispone del software acorde a las mismas, que se ajusten a las necesidades concretas del trabajo por realizar.

A continuación, presento el resultado de la investigación realizada, para determinar el uso de programas de cómputo en las organizaciones en la ciudad de Xalapa, Veracruz.

Figura 1  
GRUPOS DE PAQUETES MÁS USADOS POR PERSONAL ADMINISTRATIVO

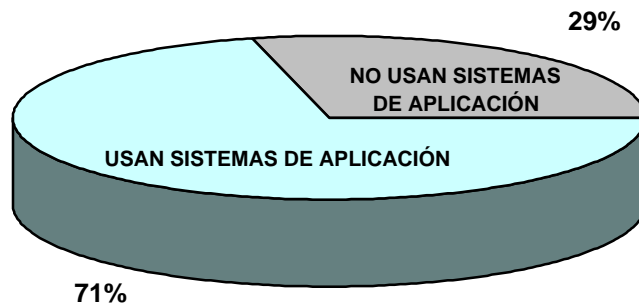


## USUARIO DE APLICACIONES

Quien hace uso del cajero automático de un banco, se convierte automáticamente en usuario de un sistema de información, el cual puede mostrar sus resultados a través de una pantalla o a través de formas escritas. Cuando en alguna escuela se puede consultar información escolar por parte del personal administrativo, académico o por los alumnos, cada uno de ellos se convierte también en un usuario del sistema de control escolar. En la oficina, por otra parte, pueden encontrarse en funcionamiento aplicaciones como las de control presupuestal, contable o de nóminas, por mencionar algunas. Al hacer uso de la información que generan los sistemas, las personas también se convierten en usuarios de dichas aplicaciones.

Estos programas son significativos, considerando que en reciente investigación sobre los sistemas de información de aplicación usados en las organizaciones, se encontró que de 52 ejecutivos de nivel medio y superior entrevistados, el 71% hace uso de los mismos (ver figura 2) y fue revelador encontrar que este tipo de sistemas se utilizan principalmente en las áreas financieras y/o administrativas -como se corrobora en el estudio- en donde la mayor frecuencia de uso se encuentra en los de nómina, contabilidad, cuentas por cobrar, control de archivos, control de proveedores, inventarios y presupuestos.

**Figura 2**  
**USO DE SISTEMAS DE APLICACIÓN**



En este contexto y como resultado de la investigación, se destaca que el problema del uso de los sistemas de información radica en la utilidad que ellos pueden tener para los usuarios. Y aquí cabría nuevamente preguntar ¿Cuántos sistemas de aplicación fracasan por no adecuarse con las necesidades reales de los usuarios? Los cuales dejan de usarlos como una consecuencia de resultados poco adecuados o inservibles; pero, ¿De quién es la culpa de dicho fracaso?. Tanto los usuarios como los analistas de sistemas tienen una importancia fundamental para que los sistemas sean realmente de utilidad; es decir, que se usen y sus resultados sirvan para optimizar las actividades operativas o gerenciales, según sea el caso. Ambos tienen la responsabilidad que compartir la selección e implantación

del sistema; en este sentido, el analista tiende a pensar que el usuario no le presta la atención suficiente y el sistema debe “terminarse rápidamente” por lo que es más fácil que asuma la actitud de imponer un sistema, de acuerdo con su propia concepción de “las necesidades de un usuario” que por lo regular siempre está abrumado de trabajo y sin tiempo para atenderlo; es decir, decide por el usuario.

Por otra parte, el usuario piensa que el conocedor de los sistemas de aplicación es el analista de sistemas, pero no toma en consideración que el analista desconoce los objetivos, procedimientos, organización, funciones y políticas establecidas para el área de trabajo, información toda, fundamental para que el desarrollo de este tipo de aplicaciones sea la correcta.

Queda de manifiesto que ambos poseen el conocimiento de sus respectivas funciones, sólo falta la voluntad o disposición para integrar ambos en beneficio de los resultados. Por tanto, es responsabilidad del usuario determinar con claridad sus necesidades de información así como el acompañar a los requerimientos de los procesos administrativo-organizacionales, de tal manera que sean acordes con las demandas técnicas que solicitan los analistas. De esta forma, es más probable que se optimicen los resultados esperados, porque si se tiene una mala organización ningún sistema de información electrónico resolverá TODOS los problemas generados por esta, ya que aunque ayudan a manejar con mayor rapidez y exactitud los datos no pueden por sí mismos resolver los problemas generados por una mala administración.

En la investigación también se encontró que los problemas más comunes al solicitar el desarrollo de aplicaciones son: retraso en el desarrollo del sistema, no contar con personal capacitado para ejecutarlo, falta de tiempo del usuario para asesorar al analista y viceversa, falta de personal en el área de informática, falta de recursos económicos, retraso en la contestación de la solicitud, falta de apoyo de directivos, los constantes cambios en los sistemas, y falta de coordinación entre los participantes.

Otro dato de interés se refiere a que el 58% de los entrevistados han solicitado que se les desarrollen aplicaciones específicas, y la respuesta a sus peticiones son que únicamente se han satisfecho en el 61% de los casos. Aunado a lo anterior, se encontró al solicitar la opinión sobre el funcionamiento del área de informática, el 54% calificó a éstas como regular en una escala de *pésimo, ineficiente, regular, bueno* o *excelente*; debido principalmente porque no cubren con las expectativas de información en períodos cortos de tiempo, y a la falta de capacitación del personal de informática. Esto nos lleva a advertir que en estas áreas no se tiene conciencia clara sobre la importancia del compromiso que tienen de servir como apoyo y soporte para el resto de la organización en la que se encuentren.

## CONCLUSIONES

Podemos concluir de manera preliminar que el usuario de computadoras personales debe considerar, previa la adquisición de un equipo de cómputo y del *software* necesario, el objetivo del uso y las funciones propias que realiza en su actividad principal; ya que un arquitecto difiere en sus funciones de las que realiza un abogado, un contador, un diseñador gráfico o un administrador, por ejemplo, y las necesidades son, por tanto radicalmente diferentes en el aspecto técnico, aunque pueda haber algunas similitudes. Dada esta consideración, es posible ahora determinar qué tipo de *paquetes* deberá usar, y por tanto, las características físicas que deberá tener el equipo de cómputo por adquirir; lo que permitirá a su vez, que éste sea una herramienta importante de apoyo en el desempeño de sus actividades.

En lo referente al uso de aplicaciones, es necesario acabar con los comportamientos radicales de los individuos, respecto a pensar que la computadora les resolverá todos sus problemas administrativos y que son los analistas de sistemas los que deben resolverlas, evaden su propia responsabilidad por considerar a las computadoras demasiado complejas.

Tanto los usuarios de paqueterías como los de sistemas de aplicación, requieren de la capacitación previa, para que puedan obtener mejores resultados personales, pero deben conocer adicionalmente todos los elementos involucrados en el uso de los sistemas de información aunque no los dominen técnicamente tales como: las características de formación, intereses profesionales y laborales de cada uno de los usuarios y, en su caso, de las necesidades de la organización, las características personales de sus ejecutivos y el tipo de estructura organizacional de la institución.

Otro factor que es conveniente señalar, como interpretación de la investigación, es el revelador uso, de parte de las áreas principalmente financieras y de puestos gerenciales y jefes de departamento, de sistemas de información basados en el procesamiento electrónico de datos, de aplicaciones y de paquetería de tipo comercial, remarcando con ello la importancia de fortalecer a los estudiantes de estas área en el manejo de la computadora como una herramienta de apoyo para el desarrollo de su trabajo.

Podemos concluir también, que las áreas de informática deben pensar en incluir programas de capacitación constante para su recurso humano, puesto que, aunque obtuvieron una evaluación de regular a buena en su actuación, el no cubrir con las expectativas de los usuarios representa un problema de funcionamiento inadecuado para algunas de ellas.