

Orlando Ayala, gestión de TI, ojalá con impacto social

Sara Gallardo M.



La revolución tecnológica hay que acompañarla con la modernización inteligente de la cultura y los procesos de una empresa, es uno de los conceptos emitidos por el Vicepresidente Senior del Grupo de Desarrollo de Mercados Emergentes de Microsoft.

Orlando Ayala, líder y garante en Microsoft de la inclusión digital de las comunidades menos favorecidas en el mundo, dedicó un espacio de su apretada agenda para expresar sus opiniones sobre la gestión de TI, tema central de esta edición.

A su tiempo muy bien manejado, le caben las largas distancias que corre a diario, el libro de turno y el hobby de la aviación, además de sus evocacio-

nes como fiel hincha del Deportivo Cali y amante de la clave salsómana, entre sus amplios gustos musicales. Aficiones que disfruta en familia, como prioridad de vida.

Con ese ímpetu respondió y no dejó por fuera ninguna de las inquietudes planteadas.

Revista Sistemas: ¿Cuáles sugerencias prácticas puede ilustrar para mostrar la efectividad de la gestión

de tecnología de información en una empresa? ¿Necesariamente debe ser expresada en números?

Orlando Ayala: Los números son un indicador de la efectividad en la aplicación de tecnología y métodos usados de manera inteligente y, primordialmente, en soporte de la misión del negocio cualquiera que esta sea. Capacidad en innovar en nuevos productos y modelos de negocio es, sin duda, la más importante medición en el uso productivo de la tecnología para proveer bienestar de gestión, ojalá con impacto social.

RS: ¿Considera que existe un déficit de atención en los temas de gobierno de tecnologías de información en las organizaciones, por parte de los cuerpos directivos? ¿Podría detallar la respuesta?

OA: Sin duda, se requiere elevar el “nivel técnico” desde las presidencias hasta los gabinetes, así como los gobiernos regionales, y locales. No tienen que ser gurús técnicos, pero deben entender de una manera práctica su aplicación y traducir esto es la creación de un gobierno gestionado de manera más efectiva, con gran participación ciudadana, abriendo el acceso a la información que cree transparencia, para que la sociedad civil también sea gestora de soluciones ciudadanas.

Creo que es importante tener un gestor técnico de primer nivel reportando a la presidencia, que ayude a colocar el uso de tecnologías de punta en el contexto de las prioridades de país.

Estados Unidos no es el único, pero es un muy buen ejemplo. El presidente Obama tiene un CIO (Chief Techno-



logy Officer) reportando directamente a su oficina.

RS: ¿En qué no se puede equivocar un gerente o director o vicepresidente de TI, para que su gestión en ese entorno sea la que espera la organización y las metas empresariales?

OA: En entender muy bien la naturaleza del negocio, en entender las variables de mercado y, en establecer una visión práctica que proporcione soluciones seguras, efectivas y puntuales a la naturaleza cambiante del mundo de los negocios.

Al mismo tiempo, debe entender muy bien las tendencias mundiales en innovación tecnológica lo cual requiere de constante estudio y, a veces, experimentación temprana de nuevas tec-

nologías que le puedan aportar gran valor al negocio.

RS: ¿Dentro de los valores agregados de una empresa, están contemplados los de la gestión de TI? En su opinión, ¿cuál es el aporte específico en tal sentido?

OA: Como lo comenté anteriormente, la plataforma digital puede ser el gran habilitador de la plataforma estratégica de negocios que permita acceso completo a la información correcta, en el lugar correcto, en una gran cantidad de dispositivos para crear una empresa altamente ágil en respuesta a las necesidades de sus clientes, socios de negocios y sus empleados. Este Sistema Nervioso Digital está en el centro de la productividad y la innovación como pilares básicos para generar el liderazgo, no solamente en mercados locales sino globales.

Esto debe estar disponible para instituciones de todo tamaño, incluidas especialmente las pymes que, con tecnologías revolucionarias como Computación en la Nube (pago de servicios informáticos por uso), pueden disminuir dramáticamente los costos, por no tener que instalar activos de cómputo costosos o contratar grandes expertos en TI, toda vez que servicios de aplicaciones en la nube como el CRM (manejo de relación con clientes), o Microsoft Office pueden consumirse como cualquier otro servicio.



Esta es una gran oportunidad no sólo para las pymes, sino como motor de desarrollo de un país, al habilitar miles de estas compañías a ser más productivas e innovadoras con este tipo de tecnologías.

RS: ¿Cómo afecta la gestión de TI los resultados finales de una organización?

OA: De manera absolutamente directa, permitiendo visualizar información en “tiempo real” que soporte la toma de decisiones y, el conocimiento que promueva la innovación en nuevos productos y servicios.

Herramientas de colaboración tanto interna (empleados) como externa (proveedores así como otras instituciones) son críticas para mantener una posición puntera en mercados altamente competitivos. Productos como Microsoft Sharepoint son utilizados por millones de compañías alrededor del mundo, para crear estas capacidades creadoras de ventajas competitivas.

RS: La inversión en TI y el negocio: ¿cuáles lineamientos la deben orientar?

OA: Siempre a la orientación de proveer información instantánea sobre la salud del negocio, así como la posibilidad de conectar redes de expertos, que puedan colaborar en la misión

crítica de la compañía en todas sus áreas.

La medición de productividad de una empresa es crítica, no solamente para manejar los costos, sino para generar la dinámica creativa necesaria en un mundo altamente globalizado.

El manejo de redes sociales que sean de alta utilidad para el desarrollo de tendencias de mercados, así como de satisfacción del cliente y proveedores, son muy importantes como parte del diseño de la plataforma tecnológica de una empresa.

RS: En el entorno colombiano que usted bien conoce, ¿cómo debe ser la inversión en TI? ¿Cuáles son sus recomendaciones?

OA: Colombia no es diferente en términos de necesidades para competir a nivel global. Una de las grandes necesidades es incrementar la inversión de banda ancha que esté disponible, tanto para consumidores como empresas de todo tamaño, toda vez que son y serán la base para poder participar en un mundo ultra competitivo, a nivel país, región y mundo. En esto Colombia necesita hacer mucho más.

Otro aspecto importante es reforzar la capacidad científica del país haciendo inversiones de disponibilidad de grandes centros de procesamiento



de información científica, que puedan generar la posibilidad de desarrollar productos y servicios de valor agregado con potencial de exportación mundial.

Un aspecto más es la inversión de las empresas en dispositivos móviles inteligentes como Smart phones, tabletas, etc., que responden a la gran realidad de la fluidez sobre cómo se hacen los negocios hoy.

Como lo dije anteriormente, la computación en la Nube provee una oportunidad nacional, y Colombia debería pensar en cómo establecer políticas públicas para incentivar grandes inversiones en esta tecnología que pueda ofrecer servicios no sólo al país, sino también a la región.

RS: Para las pymes que conforman el más alto porcentaje de empresas en Colombia, ¿es recomendable el

outsourcing de cara a la inversión y gestión de TI?

OA: Más que outsourcing el concepto moderno es Computación en la Nube, a través de servicios que virtualmente podrían ofrecer la automatización completa de un pequeño negocio a costos muy eficientes. Esta es una verdadera revolución para el país. Microsoft ofrece ya este servicio en Colombia llamado Office 365, el cual es una gran base para automatizar una pyme con gran efectividad, en tiempos muy cortos, además de poder instalar otras aplicaciones que tengan el mismo concepto de pago por uso (como la energía o el teléfono).

RS: Más allá de la inversión en TI, en su opinión ¿qué hace a una empresa exitosa? Es decir, ¿no basta con disponer de una infraestructura muy buena alrededor de la información?

OA: Correcto. Además de una infraestructura tecnológica moderna es importante pensar en temas culturales y de proceso de negocios, que también sean modernos. Por ejemplo, en la mayoría de las empresas la mayor parte de la información digital está disponible sólo para la dirección y algunos gerentes de alto nivel.

Sin duda, las organizaciones modernas de punta han creado políticas de acceso muchísimo más amplias para todos los empleados, de manera que desde la recepcionista hasta el presidente, exista la capacidad de contribuir más proactivamente y de innovar en todos los aspectos de un negocio.

La revolución tecnológica hay que acompañarla con la modernización inteligente de la cultura y los procesos de una empresa.

RS: ¿Cómo define la gestión de TI dentro de su organización?

OA: Absolutamente de misión crítica. Hoy dentro de Microsoft sería imposible operar alrededor del mundo, sin la gran disponibilidad de herramientas de colaboración, comunicación y gestión que son altamente efectivas para tomar decisiones no sólo adecuadas, sino con la premura y la calidad necesarias.

RS: ¿Cree que las organizaciones se preguntan si se ha justificado la inversión en TI?

OA: Muchas organizaciones no tienen la disciplina para definir un esquema de medición efectivo orientado a entender mejor el retorno de la inversión en TI. Existen muchas formas de hacerlo (tableros de control), pero hay que tener una disciplina que sea muy bien entendida no sólo por la dirección, sino por todos los empleados de una empresa.

Como lo dije anteriormente, también muy orientada a las mediciones del negocio y a la modernización de proceso que permitan tomar ventaja efectiva de la tecnología.

La pregunta no es tanto si se justificó o no, sino si el proceso de implementación fue el adecuado para generar y superar los resultados esperados.

RS: En su opinión, ¿de qué manera la Academia en Colombia contribuye a formar profesionales para enfrentar el nuevo ambiente empresarial y de negocios?

OA: Creo que hay algunas escuelas de negocios muy buenas como el Cesa y otras. Una de las áreas donde creo es necesario hacer más énfasis en la formación de estos profesionales es en su capacidad innovadora, proveyendo experiencias de carácter global y no sólo nacional.

Esta innovación no debiera esperarse sólo en la parte pura del negocio, sino lo que es también de suma importan-

cia: el impacto y motivo social de la misión de un negocio. Está claro que las economías centralizadas han sido un fracaso rotundo como se demostró con la caída del comunismo como forma de gobierno.

Al mismo tiempo creo que estamos enfrentando una crisis profunda de valores. El colapso económico reciente de las potencias capitalistas del mundo es una indicación de que la utilidad desafortada y sin inclusión social tampoco es sostenible.

El mundo está evolucionando y tendrá que evolucionar a un modelo mucho más balanceado, entre la motivación financiera y la inclusión social y económica sostenidas para la mayoría, y no sólo para unos pocos.

La crisis más importante de la educación arranca con la formación de valores y, en ese sentido, creo que tendremos que revisar profunda-

mente los modelos actuales, desde la primera infancia hasta cuando un profesional se gradúa de una institución de educación superior.

Su país en el corazón

Desde 1985, cuando cruzó la frontera rumbo a los Estados Unidos, la palabra Colombia lo ilumina a diario para echar a volar su conocimiento, imaginación y sueños en favor de su país.

“Sin duda, un día me encantaría regresar a vivir en Colombia para enfocarme en temas como la transformación de la educación, los gobiernos transparentes y el uso de tecnología; para ayudarla a ser uno de los países más desarrollados del mundo, no sólo por su avance económico, sino por una gran inclusión social y económica, especialmente de las mujeres”.

Así finalizó la entrevista.

Otro momento con Orlando Ayala en:
www.acis.org.co

Sara Gallardo M. *Periodista comunicadora, universidad Jorge Tadeo Lozano. Ha sido directora de las revistas “Uno y Cero”, “Gestión Gerencial” y “Acuc Noticias”. Editora de Aló Computadores del diario El Tiempo. Redactora en las revistas Cambio 16, Cambio y Clase Empresarial. Corresponsal de la revista Infochannel de México y de los diarios “La Prensa” de Panamá, “La Prensa Gráfica” de El Salvador, y la revista “IN” de la aerolínea Lanchile. Autora del libro “Lo que cuesta el abuso del poder”. Investigadora en publicaciones culturales. Exministra de La Palabra (Gerente de Comunicaciones y Servicio al Comensal) en Andrés Carne de Res.*



Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas
Calle 93 No. 13 - 32 Of. 102 Bogotá, D.C.
www.acis.org.co

PRÓXIMOS CURSOS DE ACIS

Curso: Introducción a IPv6

Marzo 29 a Abril 1 de 2011

Curso: Business Process Management

Marzo 29 a Abril 15 de 2011

Curso: Taller para la creación de un catálogo de servicios

Abril 5 al 9 de 2011

Curso: Preparación para la certificación – PMP

Abril 5 al 25 de 2011

Curso: Telefonía IP usando Asterisk sobre Linux

Abril 26 a Mayo 6 de 2011

¡Inscríbese ya!

Mayor información en:

www.acis.org.co