



REVISTA LATINOAMERICANA Y DEL CARIBE DE LA ASOCIACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CONTENIDO

11 • Participación de los Usuarios
en la Evaluación de la Calidad de los
Sistemas de Información

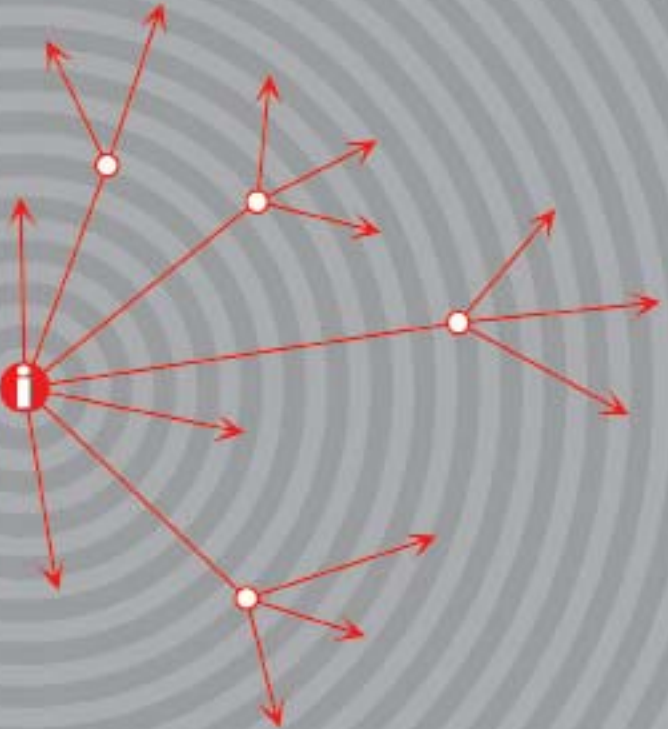
*Juan Manuel Gómez Reynoso y
Mónica Brizuela Sandoval*

35 • Impacto del Adiestramiento,
Habilidades en Tecnología de la
Información y Gerencia de Proyectos
en el Éxito de Implementaciones
de Sistemas Integrados ERP

*Miguel Maldonado y
Martín Santana*

55 • Distribución Geográfica
de los Estudiantes de Ingeniería
del ITAM en la Ciudad de México:

Caso de Estudio
*Marcelo Mejía
y Quauhtli Martínez*





R E L C A S I

vol núm año
02 01 2009

REVISTA LATINOAMERICANA Y DEL CARIBE DE LA ASOCIACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Editor:
Carlos Ferran

Revista Latinoamericana y del Caribe de la Asociación de Sistemas de Información RELCASI

Editor:
Carlos Ferran
Penn State Great Valley
Pennsylvania State University
30 E Swedesford Road
Malvern, PA 19355
U.S.A.
cferran@psu.edu

Comité Editorial:

Carlos Dorantes
Tecnológico de Monterrey, México
cdorante@itesm.mx

Carlos Ferran
Pennsylvania State University,
USA
cferran@psu.edu

Martha Garcia-Murillo
Syracuse University, USA
mgarciam@syr.edu

David Montesinos
INCAE, Costa Rica
David.Montesinos@incae.edu

Carlos J. Navarrete
California State Polytechnic
University, USA
cjnavarrete@csupomona.edu

James B. Pick
University of Redlands, USA
James_Pick@redlands.edu

Guillermo Rodríguez-Abitia
Universidad Nacional Autónoma
de México
grdrz@unam.mx

Volumen 2 Número 1, 2009
Portada: Maria Elena Repiso
© 2009 RELCASI
ISSN 1937-8823
(en línea) ISSN 1937-8831
www.relcasi.org

TABLA DE CONTENIDO

Volumen 2 Número 1, 2009

NOTA EDITORIAL	7
PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	11
<i>Juan Manuel Gómez Reynoso y Mónica Brizuela Sandoval</i>	
IMPACTO DEL ADIESTRAMIENTO, HABILIDADES EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y GERENCIA DE PROYECTOS EN EL ÉXITO DE IMPLEMENTACIONES DE SISTEMAS INTEGRADOS ERP	35
<i>Miguel Maldonado y Martín Santana</i>	
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA DEL ITAM EN LA CIUDAD DE MÉXICO: CASO DE ESTUDIO	55
<i>Marcelo Mejía y Quauhtli Martínez</i>	
POLÍTICA EDITORIAL	73
SOLICITUD DE ARTÍCULOS	75

Revista Latinoamericana y del Caribe de la Asociación de Sistemas de Información RELCASI

Editor-in-Chief:
Carlos Ferran
Penn State Great Valley
Pennsylvania State University
30 E Swedesford Road
Malvern, PA 19355
U.S.A.
cferran@psu.edu

Editorial Board:

Carlos Dorantes
Tecnológico de Monterrey, México
cdorante@itesm.mx

Carlos Ferran
Pennsylvania State University,
USA
cferran@psu.edu

Martha Garcia-Murillo
Syracuse University, USA
mgarciam@syr.edu

David Montesinos
INCAE, Costa Rica
David.Montesinos@incae.edu

Carlos J. Navarrete
California State Polytechnic
University, USA
cjnavarrete@csupomona.edu

James B. Pick
University of Redlands, USA
James_Pick@redlands.edu

Guillermo Rodríguez-Abitia
Universidad Nacional Autónoma
de México
grdrz@unam.mx

Volume 2 Number 1, 2009
© 2009 RELCASI

Cover: María Elena Repiso
ISSN 1937-8823
(on-line) ISSN 1937-8831
www.relcasi.org

TABLE OF CONTENT

Volume 2 Number 1, 2009

EDITORIAL	7
END-USER PARTICIPATION IN INFORMATION SYSTEMS QUALITY EVALUATION	11
<i>Juan Manuel Gómez Reynoso y Mónica Brizuela Sandoval</i>	
THE IMPACT OF TRAINING, IT SKILLS AND PROJECT MANAGEMENT ON ERP SYSTEMS IMPLEMENTATIONS SUCCESS	35
<i>Miguel Maldonado y Martín Santana</i>	
GEOGRAPHICAL DISTRIBUTION OF ITAM'S ENGINEERING STUDENTS IN MEXICO CITY: A CASE STUDY	55
<i>Marcelo Mejía y Quauhtli Martínez</i>	
EDITORIAL POLICY	74
CALL FOR ARTICLES	75

Nota Editorial

Editorial

Carlos Ferran

Great Valley School of Graduate Professional Studies,
Pennsylvania State University, cferran@psu.edu

Bienvenidos al segundo número de la Revista Latinoamericana y del Caribe de la Asociación de Sistemas de Información (RELCASI). RELCASI es la primera revista académica en español dedicada al estudio de la gerencia de sistemas de información (mejor conocida por sus siglas en inglés: MIS). En RELCASI no solo servimos a los investigadores latinoamericanos y del Caribe, sino a todos aquellos interesados en lo que está ocurriendo en Latinoamérica y el Caribe respecto a esta disciplina.

RELCASI es una de las cuatro revistas publicadas por la Association for Information Systems (IAS) –Asociación de Sistemas de Información–, la principal asociación internacional que reúne a profesionales de la gerencia de sistemas de información y por su capítulo Latin-American and Caribbean Association for Information Systems (LACAIS) –Asociación Latinoamericana y del Caribe de Sistemas de Información–.

Una pregunta que recibo de forma repetida es: ¿Por qué publicar en español? ¿Por qué no hacer el esfuerzo adicional, traducir el artículo al inglés, y alcanzar un público aun más grande? Las razones no son el amor a la lengua de Cervantes, ni la belleza o versatilidad de nuestro lenguaje. Las razones son varias y de orden práctico. Particularmente en una disciplina como MIS tenemos que tener razones más pragmáticas para justificar nuestras acciones. Existe una clara necesidad de artículos académicos sobre la gerencia de sistemas de información en idioma español y de artículos relacionados al tema de Latinoamérica y el Caribe.

El español es el segundo idioma más hablando como lengua materna (solo superado por el Mandarín). En la actualidad más de 350 millones de personas lo hablan como primera lengua (versus 330 millones para el inglés¹). El comportamiento de la población Latinoamericana y del Caribe es diferente al de otras economías en lo referente a los ciclos económicos; lo que lo hace aun más interesante. A nivel porcentual, la penetración de Internet en la población de habla hispana es más alta que el promedio y representa un 8.5% de los usuarios de Internet. Además, es este mismo público el que provee gran parte de la materia prima utilizada para desarrollar las investigaciones que serían incluidas en RELCASI y es

¹ Claro está que si consideramos primera y segunda lengua en lugar de solo lengua materna, el inglés supera al español con creces.

definitivamente el público que más se beneficia de los resultados y del uso de los conocimientos diseminados a través de RELCASI. Este público no debe ser subestimado.

Él que un artículo esté escrito en español favorece y simplifica la diseminación de su contenido entre los lectores de habla hispana, al mismo tiempo que facilita el proceso para los autores de habla hispana, ampliando así la oferta de investigaciones. En otras palabras, por un lado está el proceso de escribir (producir) el artículo en un idioma diferente y por otro está el leer (consumir) el artículo en un idioma diferente. Aunque la gran mayoría de los lectores académicos hispanos son capaces de leer artículos en idiomas diferentes al español, sin embargo, algunos no se sienten cómodos. Además, lo que es más importante, el porcentaje de practicantes (gerentes, administradores, y profesionales de sistemas de información) cuyo tiempo no les permite hacer el esfuerzo adicional de leer artículos en otros idiomas es bastante alto. Muchos de ellos manejan otros idiomas, especialmente el inglés, pero sobre todo para comunicarse oralmente. Y como MIS es una disciplina que involucra y toma en cuenta, no sólo al académico, sino también al practicante, este aspecto es de suma importancia. Aun más, de aquellos lectores que hacen el esfuerzo adicional de leer en un idioma diferente al que usan a diario, muchos de ellos no logran sacar el máximo provecho del artículo cuando tienen que hacer el doble esfuerzo simultáneo de entender el lenguaje y entender el contenido. En la misma disciplina de MIS ya tenemos estudios que muestran como el ser humano limita los recursos utilizados para interpretar un mensaje cuando parte de su capacidad cognoscitiva ya se encuentra ocupada en manejar el medio de transmisión y tiende a utilizar reglas heurísticas –atajos- para analizar el mensaje.

Claro está que por otro lado tenemos que considerar como los no-hispano parlantes valúan las investigaciones escritas en Español. En un sondeo muy superficial he encontrado que algunas universidades ofrecen una prima por artículos escritos en otros idiomas ya que les dan una penetración mayor y proyección internacional. Otras no hacen distinción alguna con respecto al lenguaje utilizado. Pero lamentablemente hay que reconocer que todavía hay algunas que si discriminan al respecto y no las cuentan como publicaciones válidas. Pero este es un tema de tanta relevancia que prefiero dejarlo para un editorial posterior; o mejor aún, para un artículo de investigación si alguien se anima.

En resumen, es una necesidad y una obligación para los investigadores de habla hispana el publicar artículos de alta calidad e interesante contenido en español. Artículos que diseminen la investigación que se realiza en Latinoamérica y el Caribe, artículos que estudien a fondo la realidad de Latinoamérica y el Caribe y que ilustren y expliquen que somos al mismo tiempo similares, pero diferentes, dada nuestra situación económica, social y cultural. Artículos que instruyan a la población de habla hispana sobre

importantes temas de la gerencia de sistemas de información y que estén dirigidos y sean relevantes a nuestras particulares circunstancias.

La acogida dada al primer número fue muy estimulante. En este segundo número de RELCASI tenemos tres interesantes artículos que han sido seleccionados entre los mejores trabajos presentados en AMCIS. El primer artículo es un interesante estudio realizado en México utilizando estudiante de ingeniería de sistemas que analiza si la participación de los usuarios en la evaluación de los sistemas de información incrementa su calidad. El segundo artículo estudia el impacto de varios factores en el éxito de la implementación de Sistemas Integrados (ERP) para pequeñas y medianas empresas. El tercer artículo es un caso de estudio que analiza la distribución geográfica de los estudiantes de ingeniería en una universidad en la ciudad de México. Cabe destacar que, a diferencia de otras regiones, el caso de estudio es el método más común² en la investigación académica de la administración en Latinoamérica y dada su importancia en la enseñanza, en RELCASI, publicaremos casos de estudios pero estos no serán el grueso de la publicación.

Aprovecho esta oportunidad para agradecer la importantísima labor realizada por los árbitros (cuyos nombres no puedo incluir por razones obvias) sin los cuales no podríamos llevar a cabo esta publicación. Y además es una obligación y un gran placer para mí reconocer la enorme y valiosísima labor realizada por la Dra. Martha García-Murillo en seleccionar estos artículos y trabajar con los autores y árbitros para lograr su publicación en RELCASI.

Para finalizar quiero recordar a nuestra comunidad que el año que viene AMCIS tendrá lugar en Lima, Perú. Esta será la primera vez que AMCIS salga de América del Norte y la segunda vez que tenga lugar en un país de habla hispana (la primera fue en Acapulco, México en el 2006). Es importante lograr que ese evento sea, no solamente de gran concurrencia, sino de la más alta calidad. Esta es una oportunidad más para consolidar la presencia de MIS en Latinoamérica y de recordar a la comunidad internacional la importancia y relevancia que tiene Latinoamérica en el mundo.

² Bajo ninguna circunstancia debe interpretarse común como fácil o de baja calidad sino como de gran utilización.

Política Editorial

RELCASI está principalmente dirigida a investigadores de habla hispana en el área de Administración de Sistemas de Información (MIS por sus siglas en Inglés). Los artículos son académicamente rigurosos sin sacrificar la claridad, estilo, simplicidad y contribución práctica que los hace atractivos a profesionales de la disciplina. En consecuencia, la audiencia de esta revista está compuesta no sólo por investigadores de MIS, sino también por profesionales y administradores en el área de tecnologías de información.

Todos los artículos son escritos, revisados y publicados en español; sin embargo, estos contendrán título, resumen y palabras claves en español y en inglés.

RELCASI es una publicación arbitrada que se presenta en formato impreso y en línea. La versión impresa de RELCASI está disponible a pedido (y próximamente bajo suscripción). La versión en línea se provee a través de la Asociación de Sistemas de Información. El proceso de evaluación se realizará con al menos dos examinadores. La identidad del editor asociado y de los examinadores no será del conocimiento del autor, y ni los examinadores ni el editor asociado conocerán la identidad del autor. Una ronda del proceso de evaluación tomará alrededor de 90 días.

La revista incluye principalmente artículos de investigación desarrollados con un marco teórico robusto y que incluyan una adecuada revisión de literatura. Los artículos podrán ser de investigación empírica (cualitativa o cuantitativa), conceptuales, encuestas de corrientes de investigación, o encuestas de la industria de TI en países en desarrollo. Los artículos de investigación empírica, deben proveer una amplia justificación y descripción de la colección de datos, metodología y técnicas analíticas. Estudios de caso, artículos pedagógicos, revisión de libros, y debates y ensayos de opinión serán considerados pero no formarán el grueso de la publicación. Artículos con un alto contenido técnico y bajo contenido gerencial/administrativo no son recomendados y sólo serán aceptados cuando sean altamente relevantes o innovadores. Los artículos deberán tener una extensión no mayor a las 8.000 palabras.

Editorial Policy

RELCASI is primarily directed to Spanish speaking researchers in the area of Management Information Systems (MIS). Articles will have academic rigor without sacrificing clarity, style, simplicity, and a practical contribution that will also make them attractive to practitioners. Therefore, its audience includes both academics and practitioners of MIS and IT.

Articles are written, reviewed, and published in Spanish; however, their title, abstract, and keywords will also be published in English.

RELCASI is a double-blind peer-reviewed journal that is both in-print and on-line. The print version is currently provided on-demand and we will soon have a subscription service. The on-line version is available through the Association for Information Systems. The double-blind peer-review process will involve an associate editor and a minimum of two academic peers. We aim to have a round of the review process take no more than 90 days.

The journal will primarily comprise of research articles developed with a robust theoretical framework that include an appropriate literature review. The articles could be qualitative or quantitative, conceptual, research stream surveys, or surveys that relate to IT/MIS in developing countries. Empirical research articles must include a clear, comprehensive, and concise description of the methodology, data collection, and analytical techniques used. Case studies, pedagogical articles, book reviews, debates, and opinion papers will be considered but will not make the bulk of the journal. Articles with a high technical and low managerial content are not encouraged but may be accepted if highly relevant or innovative. Articles may not include more than 8,000 words.

Solicitud de Artículos

Call for Articles

RELCASI está permanentemente en la búsqueda de artículos en español en el área de sistemas de información (MIS), la cual incluye tópicos relacionados a la adopción, administración, uso, e impactos de la tecnología de información (TI). Tópicos populares incluyen (pero no están limitados a) los siguientes:

- Estudios inter-culturales (dentro de países latinoamericanos o comparaciones con países desarrollados) que comparen antecedentes e impactos de la TI en organizaciones
- Modelos de bases de datos y estructuras de sistemas de información a nivel empresarial o global
- Factores culturales que influyen en el desarrollo efectivo de sistemas de información a gran escala
- Costos y Retornos de Inversión esperados en la implementación de tecnologías de información
- Impacto de TI emergente en pequeñas y medianas empresas (PYMES)
- El rol de TI en mejorar la ventaja competitiva de las PYMES
- Infraestructura de sistemas de información
- Recursos humanos en sistemas de información
- Impacto de la TI en la productividad individual
- Programas personalizados vs encapsulados
- Efectos de obligar el uso de TI específicas en subsidiarias locales
- Tercerización (“outsourcing”) / Offshoring / Nearshoring
- Debates acerca de implementaciones globales
- Procura de TI en países en vías de desarrollo
- Uso, difusión y legislación de programas de código abierto en Latinoamérica
- Costo total: programas, adaptación, consultoría y entrenamiento
- Como programas de código abierto pueden contribuir al desarrollo
- Uso, venta, e implementación de paquetes globales en economías locales
- Impacto de estilos gerenciales en el uso y desarrollo de TI
- Ejecución de contratos de TI en una economía global
- La paradoja de la productividad de la TI en Latinoamérica
- Implementación y adaptación de paquetes de programas
- Implementaciones globales
- Transferencia de tecnología
- Aspectos económicos y financieros de la compra, desarrollo e implementación de TI

- Debates en sistemas de entrenamiento de TI (para expertos y usuarios)
- El valor del negocio de la TI
- Soporte local vs soporte a larga distancia

Los artículos pueden utilizar cualquiera de las siguientes modalidades de acuerdo al contexto y metodología.

1. Investigación empírica
 - a. Cualitativa (perspectivas positivistas o interpretativas): desarrollo o comprobación de teorías: estudios de caso, estudios de casos múltiples, investigación-acción
 - b. Cuantitativa: comprobación de teorías: experimentos, encuestas, estudios de caso, archivos
2. Encuestas de corrientes de investigación: revisión de literatura usando narrativa o meta-análisis
3. Encuestas de la industria de TI en países en desarrollo. Debido a la falta de difusión del conocimiento de TI en países en desarrollo es importante publicar artículos que provean una visión general de la situación de la industria de TI en estos países. Los artículos pueden ser reportes académicos que provean una clara representación de la industria de TI y/o su relación con otras industrias y el gobierno.
4. Conceptual: desarrollo de nuevas teorías/modelos desde literatura existente, observación de hechos y argumentos lógicos
5. Diseño de la investigación: desarrollo de artefactos para resolver problemas relevantes que profesionales de la TI enfrentan en países en desarrollo. Algunos ejemplos pueden incluir: desarrollo de herramientas y aplicaciones innovadoras de TI, nuevos métodos para gerenciar TI en países en desarrollo, etc.

Artículos con un alto contenido técnico y bajo contenido gerencial/administrativo no son recomendados y solo serán aceptados cuando sean altamente relevantes o innovadores. La revista incluirá principalmente artículos teóricos y de investigación que han sido desarrollados en un marco teórico robusto, incluyen una adecuada revisión de literatura y proveen una amplia justificación y descripción de la metodología y técnicas analíticas. Estudios de caso, artículos pedagógicos, revisión de libros, y debates y ensayos de opinión serán considerados pero no formarán parte del grueso de la publicación.

AUDIENCIA

La revista está principalmente dirigida a investigadores de MIS de habla hispana. Los artículos serán académicamente rigurosos sin sacrificar la claridad, estilo y simplicidad que hace que estos artículos sean atractivos a profesionales de la disciplina. En consecuencia, la revista será atractiva no solo para investigadores de MIS y sino también para profesionales.

IDIOMA

Todos los artículos serán escritos, revisados y publicados en español; sin embargo, el título, palabras claves y resumen deberán ser incluidos en inglés y español.

FORMATO

La revista es una publicación arbitrada que se presentará en formato impreso y en línea. La versión impresa de la revista estará disponible a pedido. La versión electrónica será publicada en el sitio de AIS. Los artículos deberán tener una extensión no mayor a las 8.000 palabras.

El proceso de evaluación se realizara con al menos dos árbitros. La identidad del editor asociado y de los examinadores no será del conocimiento del autor y estos tampoco conocerán la identidad del autor. Una ronda del proceso de evaluación deberá tomar alrededor de 90 días.

Los artículos deben ser enviados directamente a través del sistema automatizado en <http://mc.manuscriptcentral.com/relocasi> Para preguntas y sugerencias envíe un correo electrónico a editor@relocasi.org Información adicional está disponible en www.relocasi.org