

“COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EL OBJETIVO DEL BUSINESS INTELLIGENCE”

Por: Lourdes García Montero

INTRODUCCIÓN

“El conocimiento surge cuando un ente lleva a cabo la percepción de que su propia experiencia y capacidad le ha dado la posibilidad de interpretar información que esté recibiendo en un momento determinado “ (Zapata-Cantú, L., 2004)

Después de la década de los 80’s la exponenciación de la información y bases de datos con la que cuentan las empresas, fue importantísima hoy en día gran parte de las organizaciones cuentan con sistemas de información para desarrollar sus actividades, sin embargo un estudio realizado en Europa dice que faltan sistemas de información en la toma de decisiones importantes.(Rosado, A., 2010)

Una de las armas más utilizadas en la actualidad por las organizaciones para lograr ser más competitivos es la inteligencia del negocio, esta técnica se encuentra compuesta por herramientas informáticas en busca de un manejo adecuado de la información (Muñoz-Hernández, H., 2016)

El conocimiento de las organizaciones procesadas y administradas mediante sistemas de información, en procesos de innovación y de toma de decisiones incrementan de manera sustancial la competitividad empresarial (Ahumada Tello & Perusquia Velasco, 2016)

EL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

El valor del conocimiento puede ser considerado como la capacidad de la competitividad, esto es la capacidad que posee la organización de crear bienes y

servicios de calidad, en el caso específico de la información es producir el conocimiento adecuado para facilitar la toma de decisiones (Araya, S., 2004)

El conocimiento albergado en las organizaciones es la característica más difícil de copiar y forma parte fundamental de una ventaja sobre los competidores, la teoría conocida como Knowledge based view expresa que las organizaciones representan un cumulo de información, que procesada de manera adecuada generarán conocimiento y por ende ventaja competitiva. (Berg de Valdivia, c., 2007)

“La aparición y la creciente importancia del conocimiento como un factor de producción hacen que el desarrollo de tecnologías, de metodologías, de innovación y de estrategias para su medición, creación y difusión se convierta en prioridad en las organizaciones en la nueva denominación de sociedad del conocimiento” (Michelo, E. & Hidalgo, A., 2008)

INTELIGENCIA EN LOS NEGOCIOS PARTE DE LA COMPETITIVIDAD

Gracias a la gestión del conocimiento nace la inteligencia en los negocios, donde se integran herramientas de tipo informático y administrativo, estrategias y determinadas acciones para un adecuado manejo de los datos de la organización (Ahumada Tello & Perusquia Velasco, 2016), debido a que en un mercado cada vez más competitivo todas las organizaciones deben maximizar los recursos con los que cuenta para poseer mayor diferenciación sobre sus competidores.

La manera en la cual la alta gerencia toma sus decisiones es con base a una determinada metodología generalmente preestablecida, llena de procesos y políticas.

Es muy importante hacer hincapié en que la inteligencia del negocio es un tópico completamente distinto al de capacidad de almacenamiento, la BI (Business Intelligence) utiliza tecnologías de la información para el mejor uso de los datos (Muñoz-Hernández, H., 2016)

CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS DEL BI

El proceso del BI posee algunas características básicas dentro de las cuales se destacan:

- Toda la información de entrada denominada datos es completamente irrelevante de forma independiente, sin embargo al momento de conjugarse con otros datos se convierte en información importante, capaz de ayudar en la toma de decisiones.
- La relevancia, propósito y contexto son características de la información generada.
- Para generar conocimiento se reúnen elementos como : datos, experiencia y valores (Muñoz-Hernández, H., 2016)

Las BI se encuentran divididas en tres secciones básicas:

- **Apoyo a los procesos de negocio a nivel operativo.** Es utilizado de manera básica únicamente como medio de apoyo en el control de las mercancías, nomina, etc.
- **Apoyo en la toma de decisiones a nivel táctico.** Son realizadas por los sistemas de información, en este caso si brindan información adecuada para la toma de decisiones.
- **Apoyo en la ventaja competitiva.** En esta sección se busca encontrar una ventaja sobre sus competidores, con base a BI como por ejemplo el comercio electrónico (O'Brien, J., 2006)

Los beneficios que se adquieren mediante esta técnica son:

- **Beneficios tangibles:** Se logra el mayor rendimiento de los tiempos, efectuando también una minimización de los costos.
- **Beneficios Intangibles:** Si la información generada es utilizada en la toma de decisiones tendrá en un futuro, más usuarios.
- **Beneficios estratégicos:** Son las decisiones tomadas a nivel de la alta gerencia. (Cano, J., 2007)

MODELOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Estos modelos se llevan a cabo adecuadamente gracias al desarrollo de inteligencia en los negocios, debe tomarse en cuenta que todos los modelos son diseñados para analizar, ubicar, describir, explicar e intentar predecir el comportamiento de cualquier fenómeno y de sus componentes, es decir tomarán relevancia de acuerdo al tipo de enfoque al que se refiera , en este caso al valor intangible de las organizaciones (Ahumada Tello & Perusquia Velasco, 2016)

MODELO DE LA FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD (EFQM)

En este modelo se resalta la importancia del conocimiento e innovación, así como el aprendizaje, pretende enmarcar una metodología que colabore con el desarrollo organizacional y el cumplimiento de objetivos.

Este modelo se describe de tal manera que se entiende que la generación del conocimiento se efectúa de manera bilateral, generando una inteligencia en los negocios, presenta de manera concreta un liderazgo que se basa en resultados, sin perder de vista a los clientes, sus alianzas, recursos, inclusive el impacto que genera en la sociedad, elevando la calidad de los bienes ofertados todo bajo la gestión del conocimiento.

A continuación se muestra la representación del modelo. (EFQM, s/f):

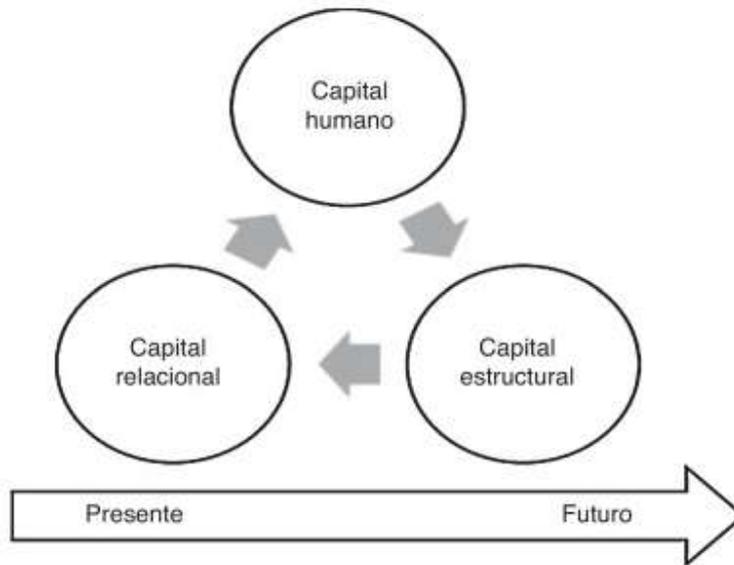


Fuente:(EFQM, s/f)

MODELO DE INTELLECTO

En este modelo se centra en la medición del capital intelectual de la organización, la cual oferta información de interés para la alta gerencia en la toma de decisiones,

así como acercar el valor implícito de la empresa a su valor de mercado, informando referente de sus resultados sostenibles y mejoras continuas.(Kaplan & Norton, 1996)



Fuente: (Kaplan & Norton, 1996)

MODELO DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL

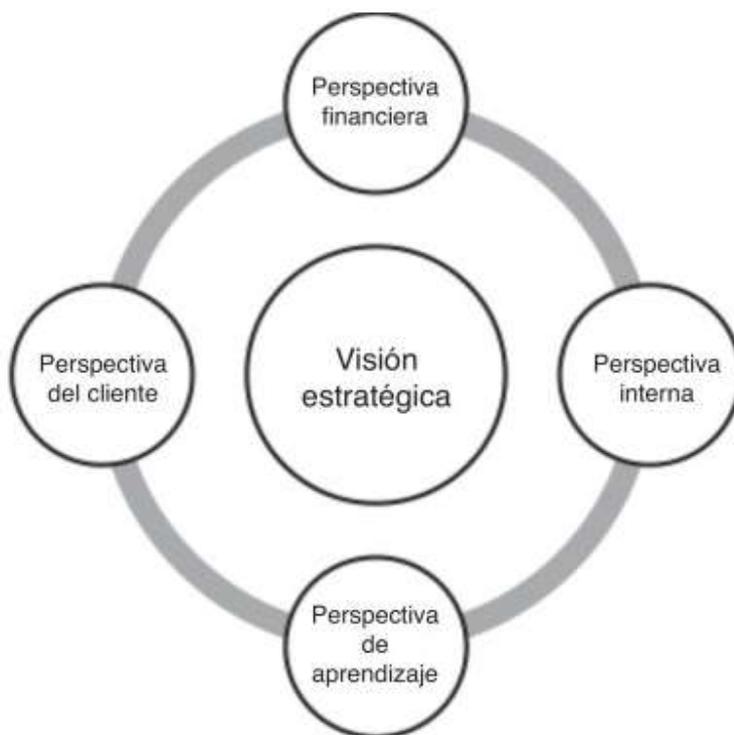
Este es un modelo que indica la situación real de la organización por medio de un análisis de los activos intangibles, utilizando indicadores financieros, en el caso de los valores intangibles como el conocimiento, también tienen la posibilidad de ser incluidos, (Norton & Kaplan, 2014) dentro de sus principales funciones se encuentran:

- Poseer una visión y estrategia organizacional adecuada y clara.
- Elevar el nivel de comunicación organizacional, comunicando a todos los involucrados los objetivos planteados.
- Definir las estrategias

- Colaborar para que la toma de decisiones se realice de manera más sencilla.

Para efectos del último punto descrito, se apoya en cuatro indicadores principales que son perspectiva del cliente, perspectiva interna, perspectiva financiera y perspectiva de aprendizaje, las cuales llevarán a la organización a una visión estratégica

En el caso de la perspectiva de aprendizaje es la adecuación de la inteligencia en los negocios a los procesos, reforzando el uso del conocimiento.



Fuente (Norton & Kaplan, 2014)

MODELÓ DE RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Es mejor conocido como "Enterprise Resource Planning" y es un sistema que intenta controlar la información de manera minuciosa.

Este sistema engloba algunos otros sistemas de información, tales como CMR y SCM , una de sus principales funciones son sincronizar las actividades que realiza la organización de manera interna para maximizar sus recursos(Muñoz-Hernández, H., 2016)

Otros autores comentan que:

Este sistema de negocio puede contener varios módulos puesto comparten la misma base de datos; es así: la gestión de producción, gestión de clientes, compras, cuentas a pagar y cobrar, contabilidad general, facturación, gestión de inventario, recursos humanos, nóminas o cualquier otra función que se tenga que desarrollar dentro de la empresa.(Dominguez & Garrido, 2009)

Del cual se despliega el siguiente pictograma para una mayor comprensión



Fuente:(Dominguez & Garrido, 2009)

Este sistema integra toda la información en un solo módulo, se efectúa de esta manera para evitar duplicidad de información entre los diferentes departamentos existentes. Este sistema posee algunos inconvenientes por ejemplo:

- **De tipo económico.** En el cual la gran mayoría de las organizaciones no se encuentran preparadas para soportar un gasto tan elevado.
- **De tipo cultural.** Los paradigmas y las costumbres no son fáciles de quebrantar aunque la empresa presente disponibilidad para hacerlo.
- **En la implementación.** Derivado de las características únicas de cada individuo, el sistema será acogido a diferentes velocidades y eficiencias, esto puede generar la sensación equivocada de poderío por parte de algunos colaboradores que derive en ocultar o negar información a sus compañeros (Muñoz-Hernández, H., 2016)

Algunas ventajas con las que ERP cuenta son:

- Intercambio de información con todos los departamentos de la empresa, así como con las empresas vinculadas.
- La tecnología de comunicación que se utiliza se encuentra basada en el internet.
- El ERP es considerado como uno de los sistemas más competitivos.
- El contar con información de cada uno de los departamentos, se elabora una visión más amplia de la situación de la organización.
- Los procesos tienen flexibilidad y agilidad, en especial los de cadena de suministro.
- La atención al cliente es mejorada de manera considerable, debido al intercambio de información. (Otero, 2014)

AGILE BI GOVERNANCE

Este es un término que mezcla arquitecturas, herramientas, métodos adecuados para poner en marcha el BI combinados con conceptos IT, intenta controlar las características de una empresa para poner en marcha los métodos de control, el Agile BI Governance presenta cuatro valores claves, sin embargo pueden o no incluirse todo en una determinada organización dependiendo de sus características. (Rosado, A., 2010)

- **Adaptabilidad continua.** Es un hecho que la incertidumbre y el cambio constante se hacen presentes en cualquier sistema de toma de decisiones, por lo que este sistema tendrá de cambiar el punto de vista analítico.
- **Trabajo conjunto.** Los sistemas informáticos y de comunicación son operados por determinado usuario que se encargará del desarrollo de BI.
- **Jerarquías flexibles.** Dentro de este programa existen estas jerarquías las cuales se encargan de incentivar el movimiento de la información.
- **Personas antes de los procesos.** Se antepone en orden de prioridad el hecho de entregar a las personas la información que será parte del proceso.

En resumen se puede decir que el BI constituye una nueva forma de manejar la información de todas las fuentes emisoras de una organización, uno de sus objetivos es el de ayudar a la toma de decisiones acertadas, el BI puede implantarse en diferentes sectores de la organización, para lograr la competitividad empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada Tello, E., & Perusquia Velasco, J. M. A. (2016). Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Contaduría y Administración*, 61(1), 127–158. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.09.006>
- Araya, S. (2004). Los sistemas de información y su interacción con la dimensión cultural de las organizaciones. *Revista de Ingeniería Industrial*.
- Berg de Valdivia, c. (2007). *Gestión del conocimiento para mejora de la competitividad de las empresas de telecomunicaciones*. Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Cano, J. (2007). Business Intelligence: Competir con Información.
- Dominguez, S. J. A., & Garrido, J. A. M. (2009). *La gestion de los sistemas de informacion en la empresa/ The Management of Information Systems in the Enterprise: Teoria Y Casos Practicos/ Theory and ... Economics and Business* (3 edition). Piramide Ediciones Sa.
- EFQM. (s/f). European Foundation For Quality Management. Recuperado el 13 de mayo de 2017, a partir de <http://www.efqm.org/home>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action* (Edición: 1). Harvard Business Review Press.
- Michelo, E., & Hidalgo, A. (2008). Conocimiento e Innovación. *UNAM-Plaza*.

- Muñoz-Hernández, H. (2016). Inteligencia en los negocios, clave del éxito en la era de la información. *Clío América*.
- Norton, D., & Kaplan, R. (2014). *El cuadro de mando integral: The balanced scorecard*. Gestión 2000.
- O'Brien, J. (2006). *Sistemas de información gerencial* (7a ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Otero, M. F. (2014). *Sistemas de gestión de relaciones con clientes en las empresas*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. Servicio de Publicaciones.
- Rosado, A. (2010). Inteligencia en los negocios. *Universidad tecnológica de Pereira*.
- Zapata-Cantú, L. (2004). *Las determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de tecnologías de información en Barcelona*. Universidad Autónoma de Barcelona.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios por permitirme un día más de vida, a mi esposo que emprende esta nueva aventura conmigo brindándome siempre su apoyo incondicional, al Instituto Tecnológico de Orizaba por darme una excelente formación académica en nivel licenciatura y ahora abrirme nuevamente las puertas en el área de postgrado, al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por ayudarme a cumplir mis sueños, al Dr. Fernando Aguirre y Hernández por abrirme los ojos ante un mundo lleno de posibilidades y caminos vagamente explorados.