

Alumno: Martín Baranda Pacheco

Instituto Tecnológico de Orizaba

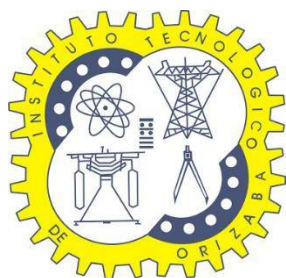
Maestría en Ingeniería Administrativa

Artículo: Inteligencia en los negocios

Seminario: Fundamentos de Ingeniería Administrativa

Catedrático: Dr. Fernando Aguirre y Hernández

Horario: Lunes y Miércoles 7:00 am – 9:00 am



## Índice.

Introducción.....	1
Conceptos clave.....	2
Historia de la inteligencia en los negocios.....	3
¿Qué es la inteligencia en los negocios? .....	4
Herramientas para la inteligencia en los negocios. ....	5
Cuadro de mando integral (CMI).....	5
Beneficios que conlleva el Cuadro de Mando Integral. ....	7
Sistemas de Soporte de Decisión (DSS). ....	7
Ejemplos de Sistemas de Soporte de Decisión. ....	8
Características principales del Sistema de Soporte de Decisión. ....	8
Sistemas de Información Ejecutiva (EIS).....	9
Datawarehouse.....	9
Beneficios de la inteligencia en los negocios. ....	10
Propuesta de tesis.....	11
Objetivo. ....	11
Agradecimientos.....	11
Conclusión.....	11
Bibliografía. ....	12

## Introducción.

Estamos en un período en el que el conocimiento es la forma de obtener ventaja en el mundo de los negocios. Para seguir vigente, una organización, los administradores y los líderes requieren una entrada rápida y simple a los datos útiles e importantes de la organización. Un enfoque para solucionar este problema es utilizar la inteligencia en los negocios o Business Intelligence por su nombre en inglés.

Algo más espantoso que no tener acceso a los datos es tener una gran cantidad de datos y no comprender qué hacer con ellos. La inteligencia en los negocios es la respuesta para este problema, sobre la base de que a través de estos datos se pueden crear situaciones, estimaciones e informes que ayuden al liderazgo y a la toma de decisiones, que se convierta en una ventaja.

Todas las organizaciones de cualquier área de negocios consideran cuidadosamente el proceso de toma de decisiones que completan a lo largo de las etapas administrativas practicadas en todos los niveles jerárquicos. Dado que el beneficio que logren, generalmente depende de la decisión oportuna y exacta tomada por el objetivo, tema o estrategia a ser atendido.

Las organizaciones tienen un gran interés en emplear personal preparado para realizar emprendimientos particulares que incorporan la toma de decisiones en la conducción, elaboración y evaluación de las actividades que les fueron asignadas.

Es por eso que las organizaciones ahora buscan herramientas, procedimientos, avances, entre otros que les ayuden a transformar datos en información, y esa información, les sirva a los colaboradores a tomar la mejor decisión posible en torno a la empresa.

## Conceptos clave.

Para una mejor comprensión del artículo, se citaran algunos conceptos que se consideran clave:

### *Inteligencia.*

“Facultad de la mente que permite aprender, entender, razonar, tomar decisiones y formarse una idea determinada de la realidad.” (Oxford, 2018)

### *Negocio.*

“Es una operación de cierta complejidad, relacionada con los procesos de producción, distribución y venta de servicios y bienes, con el objetivo de satisfacer las diferentes necesidades de los compradores y beneficiando, a su vez, a los vendedores.” (Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2013)

### *Toma de decisiones.*

“Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, familiar, personal, social, entre otras. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial.” (Wikipedia , 2018 )

## Historia de la inteligencia en los negocios.

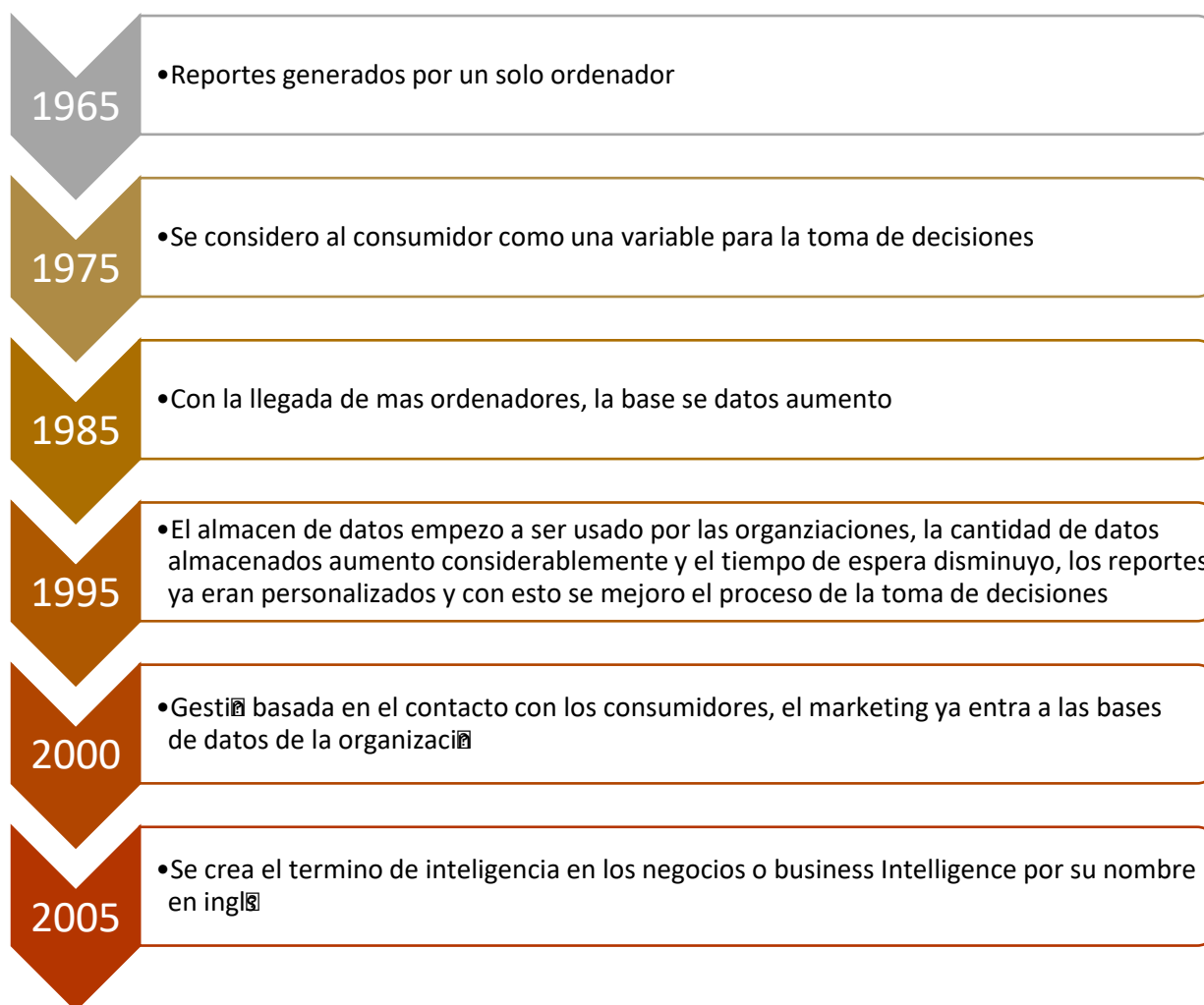
Hace algunos años, las organizaciones dependían del área de informática para que elaboraran los diferentes tipos de reportes, era en la época que se utilizaban los mainframes (ordenadores centrales de gran tamaño, con poco almacenamiento y un precio muy elevado) estos ordenadores eran usados por organizaciones que necesitaban procesar una cantidad de información considerable, tal es el caso de los bancos, que lo necesitaban por la cantidad de movimientos que se realizaban día con día. También se usaban minicomputadoras (nombre que se les daba a los equipos uniusuarios. Este término empezó a tomar fuerza durante la década de los 60's.

En las organizaciones, prácticamente solo existía 1 computadora central y ningún colaborador tenía acceso a ella (solo el departamento de informática) pero fue durante la década de los 70's que esto cambio y empezaron a surgir más ordenadores.

Pero, aunque ya había más acceso a este tipo de tecnología, aún era muy restringida, ya que solo podías elaborar los reportes con los que venía precargada. El sistema por lo regular se saturaba cuando se necesitaba un reporte especial y se tenía que esperar largar jornadas solo para poder tener ese reporte.

Pasaron los años y se crearon métodos de información ejecutiva, se tuvieron que cambiar los métodos tradicionales, para poder cubrir las insuficiencias que sufrían los altos directivos o los gerentes.

En épocas más recientes con la gran revolución tecnológica, se logró aumentar la cantidad de ordenadores, hasta que prácticamente cada colaborador tiene uno y las conexiones de red también se incrementaron, las herramientas de la inteligencia de negocios, con esto se retroalimentaron los métodos para hacer más sencilla las rutinas y poder elaborar toda clase de reporte, de paso haciendo la toma de decisiones algo más fácil de hacer para la organización.



Historia de la inteligencia en los negocios, elaboración propia con información de (Gallardo, 2013)

## ¿Qué es la inteligencia en los negocios?

La inteligencia en los negocios es la disposición de procedimientos, aplicaciones y avances que fomentan la acumulación rápida y simple de información de los marcos de administración de una organización, para estudiarla y desglosarla, con el objetivo de que puedan utilizarse para decidir y avanzar hacia el aprendizaje de los responsables de la toma de decisiones en la organización.

Esta innovación se presenta como un factor clave y vital para la empresa, ya que brinda a los líderes, datos prometedores y sólidos para reaccionar a las circunstancias

que pueden surgir en la organización, por ejemplo, ingresar a nuevos mercados, investigar costos, obtener una oferta de producto, entre otros.

Los datos proporcionados por la inteligencia en los negocios pueden tener diferentes grados de alcance, Castro (2015) nos menciona algunos ejemplos:

#### *Nivel operacional.*

- Este nivel es utilizado para decidir día a día sobre las decisiones que se realizan mientras se efectúan las tareas de la organización.

#### *Nivel estratégico.*

- Proporciona datos para los colaboradores de jerarquía media para la investigación y toma de decisiones, que mes a mes son valiosas para la realización de diversas acciones y el seguimiento de las mismas.

#### *Nivel clave.*

- En este nivel, las opciones son de mayor efecto para la organización, y los datos son utilizados por la administración superior.

## **Herramientas para la inteligencia en los negocios.**

Para lograr la inteligencia en los negocios, se puede hacer uso de diversas herramientas o servicios, las cuales de acuerdo con Sinnexus (2016) los más usados son: Cuadros de Mando Integrales (CMI), Sistemas de Soporte a la Decisión (DSS) y Sistemas de Información Ejecutiva (EIS).

### **Cuadro de mando integral (CMI).**

También asociada con su nombre en inglés Balanced Scorecard (BSC), es un instrumento de administración de empresas, que ayuda a calcular cuanto ha progresado la actividad de una organización, sus objetivos estratégicos y sus efectos, con una visión estratégica y con un enfoque amplio. Directivos y colaboradores con un

nivel jerárquico alto hacen uso de esta herramienta ya que se acopla muy bien con la visión de la organización, en lapsos de tiempo medios y largos.

Hacer que todos los colaboradores conozcan y laboren en favor de la estrategia corporativa, no es algo que se logre de la noche a la mañana, ya que todos deben de ir en la misma dirección, no es tarea sencilla, pero un CMI es de gran ayuda para alcanzar este objetivo. Existen diferentes metodologías para la realización del cuadro de mando, pero la más usada es la de Kaplan y Norton, tiene como factor principal el uso de indicadores tanto financieros como no financieros y de control, se consigue información constante para poderle dar un mejor rastreo en la realización de los objetivos que se planteó la organización.

Las cuatro áreas que se utilizan en el CDI son las siguientes:

#### *Perspectiva financiera.*

Indica lo que buscan todas las organizaciones, obtener el mejor aprovechamiento de sus inversiones. Para los accionistas, es cuantificar el valor que genera la organización, por lo tanto se desea que los beneficios sean mayores y reducir lo más que se puedan los costos.

#### *Perspectiva del cliente.*

Muestra cómo se percibe la organización en el mercado, o en la fracción de mercado donde planea competir.

La satisfacción del consumidor es un indicador, sin importar cuál sea el giro de la organización, ya que es un dato de suma importancia. Reflejara para bien o para mal como está posicionada la organización con respecto a sus rivales y con esto aumentar o disminuir la apreciación que tiene el cliente sobre la empresa.

#### *Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.*

Para que una organización funcione debe de contar con su recurso más importante: su capital humano y los recursos físicos, ya que sin esto no tendría razón de ser. Pero para que estos anden, debe de haber un proceso de aprendizaje con una buena



comunicación de parte de sus superiores y por supuesto no dejar de invertir capital en la mejora de recursos.

### *Perspectiva interna.*

Nos brinda información de los procesos internos que son vitales para la supervivencia de la organización y nos indica que también se están llevando a cabo. Algunos ejemplos de indicadores podrían ser en procesos de calidad, productividad e innovación.

## **Beneficios que conlleva el Cuadro de Mando Integral.**

- Lograr que el modelo de negocio sea entendible para todos los colaboradores e interpretarlo con indicadores, facilitara la aceptación de toda la organización, todos seguirán el mismo camino para poder conseguir las metas establecidas.
- Indica como lo que se haga todos los días, va a tener repercusiones en la organización a corto, medio y largo plazo.
- El CMI será un sistema de control, ya que al notificar los propósitos que se tengan en la organización, se unificaran los esfuerzos por el mismo camino y prevenir que su esparcimiento.
- Si llegaran a existir problemas con la realización del plan estratégico de cualquier tipo, se podrán descubrir casi de forma inmediata, para su pronta solución.

## **Sistemas de Soporte de Decisión (DSS).**

El sistema de Soporte a la Decisión, por sus siglas en inglés (DSS), es un instrumento para la inteligencia en los negocios, que hace énfasis al estudio de los datos con los que cuenta la organización.

El DSS es de gran asistencia para las organizaciones, ya que resuelve en su mayoría, las limitantes que poseen los programas de gestión.

## **Ejemplos de Sistemas de Soporte de Decisión.**

Sinnexus (2016) menciona algunos ejemplos de este sistema, los cuales están descritos a continuación:

### *Sistemas de información ejecutiva (EIS).*

Este tipo de sistema son los más comunes en la inteligencia de negocios, ya que le da a los directivos una entrada fácil a información interna y externa de la organización, pero que es de suma importancia para alcanzar las metas fijadas.

### *Sistemas de apoyo a decisiones de grupo (GDSS)*

“Es un sistema basado en computadoras que apoyan a grupos de colaboradores que tienen una obligación (u objetivo) en común, y que sirve como interfaz con un entorno compartido. El supuesto en que se basa el GDSS es que si se mejoran las comunicaciones se pueden mejorar la toma de decisiones.” (Sinnexus, 2016)

## **Características principales del Sistema de Soporte de Decisión.**

Algunas ventajas y características que encontramos al utilizar este sistema de acuerdo a Sinnexus (2016) son las siguientes:

### *Informes dinámicos, flexibles e interactivos.*

Nos indica que no es un sistema “cuadrado” sino que el colega que haga uso de él, no va a limitarse a las listas que se crean cuando se instala, podrá interactuar con ella, para poder resolver sus dudas.

### *No requiere conocimientos técnicos.*

Cualquier colaborador puede manejar el sistema, no necesita ser un experto en computación, debido a sus interfaces amigables.

*Cada usuario dispone de información en base a lo que realice.*

No es necesario que todos dispongan de toda la información que posee la organización, solo la necesaria para poder realizar la tarea que tenga asignada de una forma más eficiente posible.

Disponibilidad de información histórica.

Tendremos la facilidad de comparar estadísticas actuales con las del pasado, para poder hacer comparativas, con la finalidad de descubrir tendencias, como ha evolucionado tal producto, entre otras cosas, que facilitan la toma de decisiones.

### **Sistemas de Información Ejecutiva (EIS).**

El sistema de Información Ejecutiva, es un software que les dará a los directores acceso a información externa e interna de la organización, que es vital para alcanzar las metas fijadas.

“La finalidad principal es que el directivo tenga a su disposición un panorama completo del estado de los indicadores de negocio que le afectan al instante, manteniendo también la posibilidad de analizar con detalle aquellos que no estén cumpliendo con las expectativas establecidas, para determinar el plan de acción más adecuado.”  
(Sinnexus, 2016)

### **Datawarehouse.**

El término Datawarehouse se refiere a una base de datos corporativa cuya función es ir coordinando y eligiendo los datos de por lo menos una fuente, para luego almacenarla y permitir su interpretación desde varios puntos de vista disponible y dándonos una respuesta en un tiempo muy pequeño.

Podemos decir, desde un punto de vista técnico, que el datawarehouse es el primer paso que debemos llevar a cabo, para poder implementar en nuestra organización una inteligencia de negocios confiable y de calidad.

## Beneficios de la inteligencia en los negocios.

Algunas ventajas que tiene la organización al aplicar correctamente la inteligencia en los negocios, de acuerdo a Castro (2015) son las siguientes:

- *Incremento de la eficiencia:* Al poseer los datos de una manera fácil y rápida, se podrá concebir información útil para la organización, que estará disponible en un solo lugar (puede ser alguno de los sistemas de los que se habló anteriormente), para obtener mejor provecho y poder tener una toma de decisión adecuada en el menor tiempo posible.
- *Consultas en el momento que se deseen, referentes a la organización:* Para poder tomar la mejor elección en el momento oportuno, es necesario tener la información en el momento necesario, sin tener que pasar horas buscándolos, con la inteligencias de negocios, estará disponible en cuestión de minutos.
- *Control de los departamentos de la organización:* En todos los departamentos de la organización, se construye conocimiento de utilidad prácticamente todo el tiempo, se puede usar para analizar preferencias del mercado, analizar escenarios, entre otros.
- *Mejorar la atención al consumidor:* Al tener información de primera mano, podemos saber qué es lo que realmente quiere el consumidor y en base a esto ofrecerle servicios de primer nivel, para no solo retener los que ya se tienen, sino ganar nuevos.
- *Clasificar la información en tableros de indicadores:* Al tener estos tableros, se podrá clasificar la información en cuanto a importancia o a los datos que se necesiten para determinada situación, haciendo la toma de decisiones más sencilla y clara.

## **Propuesta de tesis.**

Implementación de un Sistema de Soporte de Decisión (DSS) en una Pyme de la zona Córdoba – Orizaba.

## **Objetivo.**

Mejorar el proceso de toma de decisión de la Pyme, al tener disponible toda su información tanto actual como del pasado.

## **Agradecimientos.**

Agradezco a mi familia, por darme todo el apoyo y el impulso para seguir día con día, al Instituto Tecnológico de Orizaba por abrirme sus puertas y permitirme continuar mis estudios con la Maestría en Ingeniería Administrativa y al Doctor Fernando Aguirre y Hernández por motivarme con su conocimiento en el seminario de Fundamentos de Ingeniería Administrativa para realizar cada uno de los artículos asignados.

## **Conclusión.**

Como se pudo interpretar en la lectura, la inteligencia en los negocios es algo que ya no tiene que considerarse opcional para las organizaciones, es algo necesario si quieren garantizar su supervivencia, es de suma importancia a la hora de tomar decisiones, ya que nos brindara toda clase de información de la organización, describimos algunos softwares que ayudan a una correcta gestión de la inteligencia en los negocios y como se mencionaba “no hay que ser un experto en informática” para poder interactuar con ellos.

Tal vez después de tomar nuestra primera decisión, después de aplicar un software o alguna metodología para la inteligencia en los negocios no percibamos algún beneficio, sino que esto será a mediano o largo plaza, ya que la evolución de cualquier organización es el reflejo de las buenas decisiones que toma a lo largo de su existencia.

## Bibliografía.

- Castro, J. (12 de Agosto de 2015). *Blog Corponet*. Obtenido de <http://blog.corponet.com.mx/que-es-la-inteligencia-de-negocios>
- Gallardo, E. d. (7 de Noviembre de 2013). *Gestiopolis* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/inteligencia-de-negocios/>
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2013). *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/negocio/>
- Logicalis . (22 de Mayo de 2017). *Logicalis Business and technology working as one* . Obtenido de <https://blog.es.logicalis.com/analytics/bid/331346/cuadro-de-mando-integral-todo-lo-que-debes-saber>
- Oxford. (2018). *Oxford Living Dictionaries* . Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/intelecto>
- Sinnexus. (2016). *Sinnexus, Informatica estrategica* . Obtenido de [http://www.sinnexus.com/business\\_intelligence/](http://www.sinnexus.com/business_intelligence/)
- Wikipedia . (2018 ). *Wikipedia, la enciclopedia libre* . Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Toma\\_de\\_decisiones](https://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones)