



Información y estrategia en la empresa de hoy

María Esther Ordóñez O.

La información es la clave del éxito de la empresa moderna; vivimos en una economía en la cual, la habilidad de una organización para adaptar ágilmente sus políticas y estrategias a los permanentes cambios del entorno, es fundamental para su viabilidad y sostenibilidad; la información debe en consecuencia, manejarse como un activo estratégico de la organización, y ser valorada y administrada como cualquier otra inversión.

No es sorprendente entonces que la mayoría de los esfuerzos metodológicos y tecnológicos converjan hoy en un solo objetivo: recopilar, almacenar, integrar, organizar, comunicar, asegurar y explotar la información estructurada y no estructurada propia de las organizaciones y su entorno, incluyendo bases de datos, registros administrativos, correos elec-

trónicos, documentos, contenido web y por supuesto, el conocimiento tácito no “capturado” de su recurso humano.

Y es esta justamente la definición de Gestión de Información (GI): Una disciplina que comprende personas, procesos y tecnologías dedicadas a la estructuración, descripción y gobierno de los activos de información, más allá de los límites organizacionales y tecnológicos, con el objetivo último de lograr un mayor conocimiento para el beneficio del negocio; y en el contexto de la gestión de información, la inteligencia de negocio (BI por su denominación en inglés) es tal vez la tecnología que se ha mantenido por más tiempo dentro de las prioridades de inversión de las empresas a nivel mundial.

Hemos preparado en este número de la revista, un conjunto de recursos que esperamos refuercen en la comunidad de ingenieros de sistemas la conciencia sobre la gran responsabilidad que tenemos con relación a la adecuada incorporación de las tecnologías de BI en las organizaciones. Definitivamente, si nuestras empresas no potencian el uso de su información, serán incapaces de sostenerse en esta cambiante economía que vivimos hoy, donde sortear los retos de la información es la base del éxito.

Así, Juan Manuel Pereira, nuestro columnista invitado, nos presenta un interesante panorama sobre los desafíos de BI, y cómo debe manejarse como un proceso o iniciativa continua dentro de las organizaciones y no como un simple proyecto: es necesario romper las barreras creadas por las restricciones que tradicionalmente hemos impuesto sobre la explotación de la información en las organizaciones.

Los doctores Donald A. Marchand y William J. Kettinger, nos presentan un aspecto frecuentemente ignorado: la efectividad en el uso de información, depende de cómo la gente percibe, representa y comunica el conocimiento; claramente establecen que la tecnología es habilitadora, pero que por sí misma y de manera independiente, rara vez mejora el uso del conocimiento como tal; en otras palabras, podemos entregar datos en los computadores de los ejecutivos, pero de ninguna manera determinar el uso que ellos le den a la información. Finalmente plantean cómo se aplica, se interpreta y se logra beneficio de la **orientación a información**, una métrica

que permite establecer realmente, en qué medida una organización posee capacidades asociadas con el uso efectivo de la información, con miras a mejorar el desempeño del negocio.

María del Pilar Villamil, nos presenta un estupendo artículo que muestra cómo la creciente popularidad de las redes sociales y otros contenidos de internet, las han convertido en un nuevo canal para adquirir más información y conocimiento del negocio, basándose, por ejemplo, en la percepción de la comunidad sobre la marca; el contenido de los medios sociales es producto de un esfuerzo creativo y típicamente generado fuera del ejercicio profesional. Es precisamente gracias a esas características, que los datos generados son espontáneos y, en muchas ocasiones, expresan necesidades de los usuarios con respecto a servicios o productos. El artículo establece métricas que permiten apoyar la labor de análisis de la información recolectada en los medios sociales y abre un panorama de posibilidades sobre nuevas aplicaciones de tecnología de BI a estos medios.

Marisol Ortiz se enfoca en gestión de información, presentándola como una etapa previa a la gestión de conocimiento; plantea los interrogantes que una adecuada estrategia de GI debe responder, y establece las características fundamentales que un plan de gestión de información debe cumplir, como el hecho de estar a cargo de un grupo interdisciplinario en la organización, e ir acompañado de una metodología y prácticas de control, mantenimiento y evolución de la información.

Finalmente mi artículo, trata fundamentalmente una realidad impactante en

cuanto a la implementación de iniciativas de BI: la baja tasa de éxito. Increíblemente, en una economía basada en información, las métricas establecen que en realidad, nos falta un trecho enorme para suplir con efectividad los requerimientos en cuanto a aprovechamiento estratégico de la información. Aporto algunas ideas con relación a las condiciones que se deben cumplir en una organización para garantizar el éxito de BI, además de establecer la evolución típica de BI en las empresas y señalar los errores comunes que se cometen en el intento.

Debo resaltar tres recursos adicionales que incluimos en esta edición, y que espero complementen el panorama de BI a nivel nacional: Juan José Uribe en su entrevista, señala aspectos cruciales sobre las oportunidades y retos que BI representa para las entidades públicas y privadas del país, resaltando además la política de OPEN DATA, iniciativa perteneciente al programa de Gobierno en Línea, que pretende poner la información de las entidades estatales a disposición, con el fin de que los ciudadanos y la empresa privada desarrollen, aplicaciones y servicios en torno a ella.

Nuestro tradicional foro, tratando temas de suma importancia como la estrategia de implementación de iniciativas de BI, la penetración de BI en los diferentes niveles de la organización, el problema de las soluciones locales y aisladas en contraposición a una estrategia corporativa, el papel de los proveedores de productos y servicios, el avance de BI en la empresa colombiana y algo fundamental: El papel que como ingenieros de sistemas debemos jugar en las iniciativas de BI.

Y por último, un recurso nuevo que esperamos repetir cada año: la I encuesta nacional de BI, arrojando resultados muy interesantes sobre el desarrollo específico de BI en el país.

Estimados colegas, los invito a aprovechar los recursos que hemos preparado para ustedes en esta edición, y a realizar una constructiva discusión sobre los mismos en el ámbito de INTELINFO, el nuevo grupo de interés de ACIS, especialmente enfocado a tratar temas de tecnología de información y su aplicación a la empresa (www.acis.org.co/intelinfo).

María Esther Ordóñez O.: Ingeniera de Sistemas y Master de Uniandes. Socia Fundadora y Gerente General de Ordóñez Ordóñez & Asociados Ltda., firma dedicada a la Consultoría en TI desde 1995. Ha participado en diversos proyectos de Consultoría en Sistemas de Información y BI para entidades como DANE, Defensoría del Pueblo, Universidad de Ibagué, Ministerio de Protección Social, BBVA, Credibanco-Visa, C.I. Química Comercial Andina S.A., Ministerio de Educación Nacional, DIAN, Finagro, Avianca S.A., Bavaria S.A., Xerox de Colombia, Grupo Alfa, Grupo Corona, ISS, Universidad Nacional de Colombia, Empresas Públicas de Medellín, ISA, CVC, entre otras. Exmiembro de la Junta Directiva y colaboradora de ACIS, Co-directora del XXIX Salón de Informática sobre Bodegas de Datos, Coordinadora del Grupo INTELINFO sobre BI. Perito en Tribunales de Arbitramento designada por las Cámaras de Comercio de Bogotá y Cartagena. Colaboradora de la Universidad de los Andes, Escuela de Ingeniería, Externado y otras entidades educativas y empresas en cursos de especialización sobre Sistemas de Información y BI.

REVISTA SISTEMAS

UNA PUBLICACIÓN DE LA ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE INGENIEROS DE SISTEMAS (ACIS)

¡Escríbanos!

Diríjase a la editora de la revista:

Sara Gallardo M.

saragallardo@acis.org.co



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