

Gobernar la inteligencia empresarial para optimizar los procesos gerenciales

Lorayne Solano Naizzir

Una propuesta de los investigadores de la Universidad de la Costa es establecer un comité que regule el análisis de datos basado en políticas de mejoras.

¿Había escuchado en una misma oración los términos gobierno de la inteligencia empresarial? Se entiende que los gobiernos están para tomar decisiones, para llevar las riendas de una nación –si es el caso– y para establecer políticas públicas, pero desde hace un tiempo, además se gobierna la tecnología.

Harold Cómbita, ingeniero de sistemas de la Universidad de la Costa con una maestría en gobierno de tecnología de la información, junto con otros investigadores desarrolló un estudio para establecer el marco de gobierno de la inteligencia empresarial en una universidad, haciendo un estudio de caso de la Universidad de la Costa.

Business intelligence governance framework in a university: Universidad de la Costa case study presenta el diseño de un marco de gobernanza de inteligencia empresarial para la institución, fácilmente replicable en otras universidades. Para ello, realizaron un diagnóstico con el fin de identificar el nivel de madurez en la analítica.

“Como investigador, en el marco de la línea en análisis de software, el valor agregado de la maestría que cursé, frente a otros estudios de ingeniería más técnicos, es que es más gerencial, y motivó a llevarla hasta la alta gerencia. Ya la tecnología no es solo el soporte de arreglar un

computador o construir una página web, sino que cambia modelos de negocio. Lo vemos en emprendimientos como aplicaciones de domicilios de comida y otras, lo que equivale a que un rol tecnológico esté sentado en la junta directiva, que en conclusión haya un gobierno de tecnología”, comenta Cómbita, profesor del departamento de Ciencias de la Computación y Electrónica de la Universidad de la Costa.

Señala que normalmente hay un gobierno empresarial o corporativo, pero ahora se está implementando en muchas empresas el gobierno de tecnología. “Gobernar es poder tomar decisiones. A la hora de tomar decisiones se necesitan unos representantes o junta directiva y unas políticas para ello. Pero esas políticas están construidas bajo unos conceptos tecnológicos, un rol que no se ha ondeado mucho, incluso, muchas empresas están reacias a la tecnología porque no poseen un rol que les hable en un lenguaje gerencial. Es como poner un programador, que es excelente en su trabajo, a explicarle a un alto gerente el retorno de la inversión de un proyecto. Para eso hay unos roles que son especialistas en gobierno de tecnología”.

Comenta que hay una conciencia sobre la revolución constante de los datos y su uso para tomar decisiones. En cuestión de segundos, grandes compañías como Facebook o Google están tomando la información personal de los usuarios para vender publicidad específica, es por ello que el investigador plantea que en una organización también es importante tomar los datos de los clientes para saber cómo exponerle mejor un programa, para saber identificar si va a desertar o no, o para que los docentes mejoren su proceso educativo.

“En la Universidad se comenzó a dar un proceso de darnos cuenta de la importancia de usar los datos para tomar decisiones y que no se tomen de forma subjetiva, sino basados en la data. Basados en el análisis, hicimos una propuesta de políticas, estrategias, procesos, buenas prácticas, identificación de roles y cargos, y creamos un comité en el que se revisarán todos los proyectos que tienen que ver con datos, que deberá estar conformado por técnicos, estadísticos y la persona que conoce de negocios”.

En ese sentido, los investigadores hicieron un diagnóstico para establecer el estado en el que se encuentra la Universidad en términos como cultura de datos. “De nada sirve ejecutar estos procesos si las personas no se concientizan de que los datos deben estar bien diligenciados. Por ejemplo: de qué sirve tener un software que analice y prediga cuándo un estudiante va a desertar, basado en los datos, si cuando va a Admisiones a registrarse, el asesor no le exige que llene todos los campos. Para eso deben estar establecidas las políticas”.

Otro planteamiento de los especialistas es que todo proyecto de análisis de datos de la Universidad de la Costa pase por el comité establecido para que dé las recomendaciones y tenga en cuenta las políticas con el fin de asegurar que esté aterrizado a la forma de operar de la Institución, a su cultura organizacional. “Que esté alineada la parte técnica con la estrategia y con la visión de negocio”.

Explica que el impacto de esta investigación radica en que ya estará constituido un modelo que pueda ser replicado en otras universidades porque es necesario tomar las decisiones basados en datos. “Las universidades son muy grandes y por lo general se forman islas de información, la idea es que haya un control centralizado de los datos para no caer en errores en la toma de las mejores decisiones”, enfatiza el investigador, docente en la maestría en Educación y en la de Ingeniería y Gestión de las TIC.

Keywords

Análisis de Datos, Comité, Educación, Gobierno de datos, Gobierno de inteligencia empresarial, Ingeniería de sistemas, Universidad de la costa, Universidades