

Negocios y data, una bina poderosa en la era digital

Recomendaciones para las mipymes en la Orinoquia

Business and Data, a Powerful Combination in the Digital Age. Recommendations for SMEs in the Orinoco

JORGE DANIEL BALCÁZAR VELÁSQUEZ*

 BY-NC-SA

Citar como: Balcázar Velásquez, J. D. (2022). Negocios y data, una bina poderosa en la era digital. Recomendaciones para las mipymes en la Orinoquia. *Episteme. Revista de divulgación en estudios socioterritoriales*, 14(1). <https://doi.org/10.15332/27113833.8350>

Recibido: 01/07/2022. Aceptado: 01/08/2022

RESUMEN: El artículo busca entender en qué consiste la inteligencia de negocios y el *big data*, y comprender cómo aplicar estos conceptos y herramientas a la propuesta de valor de las mipymes en la Orinoquia, que dé como resultado la creación de una ventaja competitiva en un entorno globalizado. **Palabras clave:** negocios, big data, mipymes, Orinoquia, inteligencia empresarial, era digital.

ABSTRACT: The article seeks to understand what business intelligence and big data consist of, and to understand how to apply these concepts and tools to the value proposition of MSMEs in Orinoquia, which results in the creation of a competitive advantage in an environment globalized. **Keywords:** business, big data, MSMEs, Orinoquia, business intelligence, digital age.

Los datos se están convirtiendo en la nueva materia prima de los negocios
Craig Mundie

El mundo de los negocios se ha convertido en un entorno cada vez más competitivo, en el cual, día a día las empresas están en la búsqueda de nuevas estrategias que les permita llegar al cumplimiento de sus metas y ser líderes en el mercado; esto ha llevado a muchas compañías a entrar en una batalla campal, en la cual no hay misericordia, ni empatía, solo el interés propio de conquistar los mercados por encima de los demás. En ese sentido, una empresa que no tiene la facilidad de adaptarse a los cambios externos del mercado, que no moderniza sus procesos productivos, que no innova y que no conoce el entorno en el que está, es una empresa que puede estar en riesgo de morir; es ahí donde cobra relevancia la toma de decisiones, para llegar a ser competitivos en un entorno comercialmente hostil.

En la actualidad la mayoría de mipymes en la Orinoquia no demuestran interés en implementar la inteligencia comercial o *business intelligence* (Bi) en la formulación de estrategias y tácticas. Según un informe realizado con la herramienta de Google Trends, el término mipymes y los temas relacionados no son una tendencia de búsqueda en estas regiones dentro de los últimos 90 días, a diferencia de ciudades como Bogotá D. C. y departamentos como Cundinamarca, Valle del Cauca y Antioquia, en donde sí se ven búsquedas relacionadas. Si damos una mirada al escenario internacional, vemos que en Estados Unidos aparecen búsquedas relacionadas en la mayoría de sus estados, en donde Nueva York, aparece con un número importante de búsquedas (Google Trends, 2022). Para nadie es un secreto que Estados Unidos nos lleva mucha ventaja como país desarrollado y potencia mundial, pero es que las empresas en ese país están enfocadas en ejecutar estrategias con base en una inteligencia de negocios aplicada en la toma de decisiones tácticas.

En ese orden de ideas, es importante entender en qué consiste la inteligencia de negocios y el *big data*, y comprender cómo aplicar estos conceptos y herramientas a la propuesta de

* Profesional en Negocios Internacionales. Correo: j.danielbalcazarv@outlook.com

valor de una organización, que dé como resultado la creación de una ventaja competitiva en un entorno globalizado.

Ahora bien, se entiende la Bi como la capacidad que desarrollan las empresas mediante la combinación de tecnología, herramientas y procesos que permiten transformar datos almacenados, en información vital, que nos ilustre en conocimiento para elaborar planes estratégicos y tomar decisiones acertadas (Oracle, s. f.). Es acá donde toma relevancia la *data* o *big data*; las empresas en general, ya sean grandes o pequeñas, tienen la misma posibilidad de adquirir la mayor cantidad de información acerca de su negocio, como son sus clientes, sus proveedores, los movimientos financieros, el comportamiento del mercado, situaciones externas que se presentan en el entorno de su actividad comercial, el conocimiento de la oferta bancaria, tendencias, preferencias de sus clientes, etc., pero estos son únicamente datos si no se aprovechan adecuadamente y se subestima su valor.

Según Peter R.J. Trim y Yang-Im Lee, la inteligencia de negocios se define como “el producto de la recopilación, evaluación, análisis, integración e interpretación de toda la información disponible que pueda afectar la supervivencia y el éxito de la empresa” (Trim y Lee, 2008, p. 733). En este sentido, se puede entender que el éxito de un negocio o la estabilidad del mismo dependen de dos componentes muy importantes: el primero es la recopilación de una gran cantidad de información y el segundo es el análisis e interpretación de dicha información, para la toma de decisiones. Por consiguiente, los negocios y la data son una bina muy importante para

impulsar las empresas en un entorno altamente competitivo.

Es tan importante la implementación de la inteligencia de negocios que en redes sociales hay muchos videos de empresas que asesoran y ofrecen cursos de este tema. Se encuentran empresas como Scati Reckon que ostentan tener una plataforma especial para gestionar grandes cantidades de datos de manera organizada y gráfica (Scati, 2022) o empresas como Oracle, que son especialistas en implementar Bi en las empresas con su producto Oracle BI Suite Enterprise Edition Plus (Oracle, s. f.). También se encuentran perfiles de empresas en Facebook que brindan asesorías en BI, tal como lo hace Bi LATAM en su *fanpage* (Business Intelligence LATAM, 2022) y así hay muchos más perfiles en las diferentes redes sociales que ofrecen servicios de asesorías y brindan información gratuita acerca de este tema.

Los beneficios que se obtienen al implementar BI en las mipymes de la Orinoquia pueden incluso apoyar el desarrollo regional y la competitividad, ya que trae consigo una solución a problemáticas que son una constante en las empresas. Según un artículo de Oracle, los principales problemas que enfrentan los empresarios en su día a día son los siguientes:

1. Las empresas se llenan de muchos datos, tales como datos de clientes, proveedores, compras, ventas, costos, gastos y empleados, pero no se profundiza en ellos, no se monitorean comportamientos, ni se llega a un conocimiento profundo de sus clientes, sus empleados o del comportamiento de sus ventas. Esta información no es suficiente para tomar buenas decisiones.



Los datos se están convirtiendo en la nueva materia prima de los negocios”
Craig Mundie



2. La desarticulación entre los diferentes departamentos de la empresa es muy común; el gerente solicita informes a diferentes departamentos y muchas veces se evidencian datos que difieren de otros departamentos, esto limita las decisiones importantes de la empresa, al tener lo que se conoce como diferentes versiones de la verdad. Esto sucede por tener gran cantidad de datos, pero no contar con las herramientas o *softwares* que permitan formarse una visión global de la empresa. Esta situación se ve en muchas mipymes de la región.
3. La generación de reportes manuales es un proceso lento y poco confiable, además de costoso, por lo cual representa un claro problema en las empresas.
4. Finalmente, una desarticulación entre las áreas de la empresa y una generación de reportes manuales lleva a las compañías a un ritmo lento, en un escenario en el que se debe tener una reacción inmediata ante las situaciones de mercado que se presenten (Oracle, s. f.).

Debido a estas problemáticas que enfrentan las mipymes, es importante que en la Orinoquia se conozca el Bi como herramienta práctica para la toma de decisiones. Si la meta es ser una región competitiva en el mercado nacional o aspirar a conquistar los mercados internacionales, es imprescindible que se les preste atención a esos datos que se recolectan día a día en las empresas, que simplemente se almacenan y no se les da ningún tipo de uso. En este sentido, tal como lo menciona Thomas Hobbes en su libro *El Leviatán*, se puede afirmar que “el que tiene la información, tiene el poder” (Hobbes, 2017).

La información está al alcance de todos; pero el conocimiento depende de cada quien. La globalización ha llevado a que hoy en día a través de la internet se pueda tener acceso a muchas bases públicas, investigaciones de mercados, conocimiento de tendencias, temas de interés y existen herramientas como Google Trends, que permite conocer cuántas veces ha sido buscada una palabra o frase y en qué lugar del mundo fue una constante.

Actualmente con el *big data*, podemos usar herramientas como Facebook, la cual nos ofrece información en tiempo real sobre el comportamiento de las personas, lo que puede ser aterrador para muchos, pero que en términos comerciales es muy importante para enfocar las estrategias en las empresas.

Las mipymes en la Orinoquia pueden tener los siguientes beneficios al implementar el Bi, como base fundamental para el funcionamiento de la empresa:

Identificar formas de obtener mejores utilidades: al tener información y conocimiento del entorno competitivo en el que se encuentra la empresa, se puede identificar oportunidades de mejora en los procesos productivos o gestiones comerciales, que traiga consigo la consecución de nuevos clientes, la identificación de mercados que antes no se habían contemplado, o la implementación de nuevas tecnologías que sean más eficientes en la actividad que se desempeñe que a su vez, impacta directamente las pérdidas y ganancias de la compañía.

Mejora el tiempo de reacción ante cambios coyunturales: el mundo está en constante cambio, cada día se ve en



Es tan importante la implementación de la inteligencia de negocios que en redes sociales hay muchos videos de empresas que asesoran y ofrecen cursos de este tema.





La generación de reportes manuales es un proceso lento y poco confiable, además de costoso, por lo cual representa un claro problema en las empresas.



noticias cómo salen nuevas tecnologías, cómo cambian los comportamientos de los consumidores, cómo las empresas sacan productos cada vez más innovadores, y cómo un suceso inesperado como la pandemia ocasionada por la covid-19 puede llevarnos a una era digital más marcada, en la cual muchos trabajos que eran 100 % presenciales, se reemplazaron por el *home office* o trabajo en casa (Deutsche Welle, 2021). Estas situaciones coyunturales han afectado directamente el *modus operandi* de las empresas, así que las que no logran reaccionar de manera oportuna a estos cambios, desaparecen.

Comparar datos con los competidores: el BI facilita realizar *benchmarking*. Roberto Espinosa, profesor de Business School, define el *benchmarking* como “un proceso continuo por el cual se toma como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes, para compararlos con los de tu propia empresa y posteriormente realizar mejoras e implementarlas” (RobertoEspinosa, 2017). En este sentido, si se tiene información estratégica de los competidores, se puede realizar comparaciones que den como resultado mejoras al interior de la organización.

Analizar comportamientos de los clientes: una conducta difícil de evaluar o predecir es el comportamiento de los clientes o consumidores; los cuales toman decisiones de compra de acuerdo con muchas variables, que parecen ser mínimas, pero significativas en el momento de elegir un producto o servicio, así como el abandono de los mismos. (QuestionPro, 2022). Si se logra tener la información o los datos de los consumi-

dores y el conocimiento o interpretación de los mismos, tales como: hábitos de consumo, sitios que más frecuentan, tendencias por edades, entre otros, se puede crear una estrategia de mercadeo precisa para atender las necesidades que tengan.

Identificar tendencias en el mercado: una tendencia de mercado, es “aquella inclinación en la cual un mercado se traslada en un sentido particular en cierto periodo de tiempo” (Impulsa, 2019). Conocer estas tendencias es tener a la mano información relevante para la realización y el diseño de un producto o servicio, el cual debe ser acorde a las tendencias actuales, lo cual lleva a las empresas a cambiar e innovar constantemente su portafolio.

Identificar falencias en los procesos internos de la empresa: al tener un *software* que permita una mayor interpretación y articulación de todas las áreas de la empresa, se logra identificar cuáles son esas oportunidades de mejora, en las que se debe trabajar y hacer los seguimientos correspondientes.

Generar reportes fidedignos: la generación de reportes es confiable, puesto que, al contar con un *software* de BI, la empresa puede obtener esos reportes sin errores humanos o diferencias entre otras áreas.

Conocimiento profundo del talento humano: el BI no se usa únicamente para tener mejores resultados en las ventas. El recurso más importante de una compañía es el talento humano; si se conoce a profundidad los equipos de trabajo, se puede establecer estrategias

de incentivos, y mejoras en la calidad de vida, lo cual traerá como resultado un aumento del desempeño y efectividad de la empresa.

Finalmente, hay que entender que estamos en una era digital, una era de cambios, de nuevas tendencias, de nuevas tecnologías, de nuevos trabajos; la generación de valor en las empresas ahora va mucho más allá de sacar un producto y ponerlo a circular en el mercado para satisfacer una necesidad básica de los consumidores. Las mipymes en la Orinoquia deben crear un plus en sus organizaciones, un factor diferencial que les permita conquistar nuevos mercados, deben generar industria, potenciar lo que se tiene en la región, diseñar estrategias comerciales con base en información y conocimiento, que lleven a esta región a tener una ventaja competitiva sobre otras, una apuesta que no se puede perder, que no se puede olvidar, porque esta región aún tiene mucho por dar.

Referencias

- Hobbes, T. (2017). *Leviatán. O la materia, forma y poder de una república eclesiástica y civil*. Fondo de Cultura Económica.
- Oracle (s. f.). ¿qué es inteligencia de negocios. https://www.oracle.com/ocom/groups/public/@otn/documents/webcontent/317529_esa.pdf
- Google Trends (2022, 28 de mayo). Business Intelligence. <https://trends.google.es/trends/explore?date=today%201-m&geo=CO&q=business%20Intelligence>
- Trim, P. R. J. y Lee, Y. I. (2008). A strategic marketing intelligence and multiorganisational resilience framework. *European Journal of Marketing*, 42(7-8), 731-745. <https://doi.org/10.1108/03090560810877123>
- Scati (2022). *Scato Reckon*. <https://www.scati.com/reckon/>
- Deutsche Welle (2021, 1 de marzo). COVID: ¿El trabajo desde casa ha llegado para quedarse? DW.COM. <https://www.dw.com/es/covid-el-trabajo-desde-casa-ha-llegado-para-quedarse/a-56737440>
- RobertoEspinosa. (2017, 13 de mayo). Benchmarking: qué es, tipos, etapas y ejemplos. *RobertoEspinosa*. <https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos/>
- QuestionPro, C. (2022, 31 de enero). Importancia de conocer la conducta del consumidor. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-conducta-del-consumidor/#:%7E:text=Definici%C3%B3n%20de%20comportamiento%20del%20consumidor,satisfacer%20sus%20necesidades%20o%20deseos.>
- Impulsa. (2019, 24 de diciembre). Qué es una tendencia de mercado y cómo detectarlas. *Impulsa*. <https://www.sistemaimpulsa.com/blog/que-es-una-tendencia-de-mercado-y-como-detectarlas/#:%7E:text=Se%20conoce%20como%20tendencia%20de,medianos%20de%20muy%20poca%20duraci%C3%B3n.>



Es importante que en la Orinoquia se conozca el BI como herramienta práctica para la toma de decisiones.

