

## Soporte a la Inteligencia del Negocio Por Medio del Mecanismo de Sugerencias

Por Luís Núñez Alfaro  
San José, Costa Rica  
Agosto del 2000

Inteligencia del Negocio o *Business Intelligence* (BI) o, es uno de esos términos que suena mucho hoy en día. Se busca abarcar con ello aspectos muy variados del negocio que normalmente se ligan a un uso más inteligente de la información.

Pero, y la información es generada por quién. La respuesta es simple; por los empleados, por todos como una comunidad de seres que interactúan diariamente alrededor de objetivos comunes.

Por lo tanto, una plataforma en la cual se recopile el conocimiento del empleado y facilite un tratamiento de la misma es una plataforma que posibilitaría mejoras al negocio de manera continua en tiempo. Una plataforma así se alinea totalmente con el concepto de Mejoramiento Continuo, aplicado con éxito en empresas de clase mundial.

Por otro lado, desde hace muchos años contamos en las empresas con **programas de sugerencias** que buscan coleccionar ideas para producir mejoras muy variadas, desde aspectos tan simples como poner más papel higiénico en el baño, hasta sofisticadas ideas que reducen costos o generan enormes ganancias.

Típicamente estos sistemas han tenido la forma de buzones en los cuales se depositan boletas con detalle de las ideas que se tienen al respecto. La forma más común de ellos es en la obtención de opinión de los clientes respecto de un servicio. Creo que todos alguna vez hemos visto esos buzones en las tiendas y supermercados, aunque la verdad muy pocos los hemos usado. ¿Por qué?

Pero este mecanismo puede también ser aplicado a lo interno de una empresa. En este caso se dice que se busca opinión del cliente interno, el empleado.

Aplicado a lo interno, el mecanismo de sugerencias abre un canal de participación de beneficios insospechados para la

empresa, sobre todo en aquellas de mediano a gran tamaño.

Recuerdo el caso documentado de una gran empresa en República Dominicana dedicada a la minería que logró una reducción de costos y la solución de un problema ambiental, con la idea de un ingeniero químico que aprovechó un desecho que era contaminante, para resolver un problema de un proceso en la producción. Como compensación recibió un premio importante. O el caso de una empresa en Costa Rica en la que un mecánico desarrolló un mecanismo que evitaba el recalentamiento de los vehículos, el cual incluso fue patentado.

Los casos son muchos alrededor del mundo y prueba de los beneficios que ofrece un programa de esta naturaleza es la implementación exitosa que se realiza en empresas como Baxter y Motorola en todas sus plantas a nivel mundial.

Pero, los programas de sugerencias pueden dar mucho más y es aquí donde entra su relación con la inteligencia del negocio.

La inteligencia del negocio reposa en la información sobre el mismo. Un uso inteligente de esa información hará que el "Negocio sea más inteligente".

Si vemos con lupa un programa de sugerencias, observamos que colecciona en realidad información que resuelve problemas. Esa información es valiosísima porque permite corregir situaciones que atentan contra la producción, el ambiente, la salud, la legislación, el orden, etc. Es información que reposa en boletas y que normalmente se desecha. Esto cuando en el mejor de los casos se revisan realmente.

Pero cuando un sistema de estos se automatiza cobra relevancia un tratamiento de la información de manera tal que permite identificar patrones de fallas, de soluciones, hacer previsiones con base en la extrapolación, y mucho más.

Pero pongamos un ejemplo para ver que esto es real.

Teniendo las sugerencias por empleado agrupadas por área, podemos estadísticamente identificar las áreas que reciben más sugerencias y con ello saber cuáles requieren más atención de la gerencia.

Asimismo, estudiando la naturaleza de las sugerencias, podríamos identificar patrones comunes de problemas que se dan en distintas áreas de la empresa.

También, asociando las sugerencias con los empleados, estadísticamente podríamos identificar a aquellos empleados más observadores sujetos a ser asignados a puestos donde se requiere de este tipo de habilidad.

En fin, un **programa de sugerencias** es más que un buzón donde se deposita una boleta con ideas.

Debo por ello felicitar a Baxter y Banco Nacional por su gran visión en la aplicación de estos mecanismos y en particular por su confianza en nuestra empresa para automatizar su programa de sugerencias.

Es importante eso sí, dar el siguiente paso cual es, convertir los programas de sugerencias en **Programas de Soporte a la Inteligencia del Negocio (PSIN)**, que soporten el Mejoramiento Continuo en la empresa.

\*\*\* Fin \*\*\*