

**Autor: MBA, Ing. Giovanni Lescano**

### **Caso Techonology Ltda.**

Techonology Ltda. Multinacional que brinda servicios de Tecnología y Operaciones a Instituciones Financieras, con más de 25 años de experiencia en el mercado local e internacional.

La Empresa cuenta con 1200 empleados en las áreas de Tecnología, Operaciones, Desarrollo, Proyectos, Administración, Finanzas, y Recursos Humanos.

En la Empresa han desarrollado un sistema interno de medición de indicadores en cada unidad acorde a la planificación estratégica, como: Cumplimiento de metas internas, Calidad, Rentabilidad, Nuevos productos, Indicadores de gestión, y adicionalmente se exigen unas métricas de evaluación en productividad, absentismo del personal, rotación, errores en producción, tiempos de respuesta, entre otros. En la actualidad cada área ha presentado sus indicadores en la cual se observa problemas en el cumplimiento de los mismos, ya que existen reprocesos, la información no es consistente, presentan problemas de integridad y conocimiento del negocio. Esto ha traído como consecuencia inconformidades en los clientes internos y externos.

Carlos Peterson Gerente de Tecnología manifestó que los líderes de las áreas han presentado problemas en la toma de decisiones porque, diferentes unidades de negocios entregan informes de sus resultados de un mismo problemas direccionado con un criterio diferente relacionado a un mismo cliente; el manifestó al comité empresarial que se

evidencia no sólo un problema de consistencia en la información, sino también un que área vele por sus propios intereses, esto ha ocasionado inconformidades al cliente porque la información no está disponible para dar solución a los problemas del mismo cuando esté lo requiere, así como también considera que existe duplicidad de funciones en diferentes áreas de la Empresa.

En la actualidad a través del área de procesos han tratado de estandarizar una serie de reportes solicitadas por los clientes internos y externos; la misma que es desarrollada por cada jefe de área generando reprocesamiento de información y errores en la presentación de los resultados esperados.

La Empresa tiene disponibilidad de información que requiere el cliente en el momento de iniciar un nuevo proyecto, pero el problema se debe a que la información no está organizada. Se cuenta con una matriz de datos, pero no las tienen con una adecuada organización, administración, y análisis de las mismas, además de existir mucha rotación del personal y exceso número de horas de trabajo; para esto la Gerencia de Tecnología solicita elaborar un Bussiness Intelligencie para que optimice sustancialmente la integración de toda la información que se maneja en todas las áreas para apoyar a la estrategia y además perfeccione el servicio, en la cual permitirá obtener beneficios como ahorro de tiempo en producción, disminución de los costos por tareas repetitivas que se llevan actualmente en sus procesos.

**Preguntas:**

1. ¿Considera Usted que el Business Intelligence es un soporte que permite apalancar la optimización de procesos en la Empresa Techonology Ltda. ?
2. ¿Qué indicadores de Recursos Humanos pueden apoyar a la optimización en la Empresa Techonology Ltda.?
3. ¿De acuerdo al caso existe interrelación del área de Recursos Humanos en el plan estratégico de la Empresa Techonology Ltda.?