

## **NOTAS ACADÉMICAS**

### **Administración de bases de datos**

MBA. Luis Salas Biondi  
lsalasbi@ulima.edu.pe

#### **Resumen**

La administración de bases de datos es de vital importancia para las organizaciones, pero su efectividad real no está en tenerla implementada, sino, en saber cómo gestionarla.

Como herramienta, nos proporciona todo el soporte necesario para mantener la relación Cliente-Empresa. Sin embargo, hoy donde los márgenes son cada vez más reducidos, el ingreso de nueva competencia y de productos sustitutos son más frecuentes, con un mercado con clientes que cambian frecuentemente de productos; y no solo por precio, es cuando más se requieren de herramientas que nos ayuden a desarrollar nuevos productos o servicios para fidelizar las relaciones de largo plazo.

No es la única estrategia, pero si la tenemos implementada, es necesario aprovecharla de la mejor manera para rentabilizar el negocio.

#### **Palabras Claves**

Tecnología de Información, Base de Datos, Fidelizar clientes.

Con la llegada de la tecnología que empezó con la introducción de los procesadores, luego con el Internet, han brindado nuevas opciones y herramientas que son explotadas en la actualidad con gran intensidad por diversas áreas de las organizaciones. Una de ellas es, justamente la utilización de instrumentos de información en la generación de bases de datos que simplemente hacen un uso efectivo de la información, pero enfocados a clientes y usuarios internos.

Entonces, el concepto real de base de datos es que son una serie o conjuntos de datos organizados, relacionados entre sí y almacenados. Luego de ser recolectados, son explotados por los sistemas de información de una organización para convertir y procesarlos en información útil.

Sus características más resaltantes son:

- Tienen independencia lógica y física.
- Redundancia mínima. Es decir, almacenar los mismos datos varias veces.

- Acceso concurrente de múltiples usuarios (modificaciones en paralelo por varios usuarios).
- Integridad de los datos.
- Consultas complejas optimizadas.
- Seguridad de acceso y auditoría.
- Respaldo y recuperación.
- Acceso a través de lenguajes de programación estándar.

Ahora bien, una vez que se recogen los datos de los clientes, se crearán y formarán las bases de clientes y usuarios registrados, quienes serán susceptibles de recibir información actualizada de productos y servicios ofrecidos promoviendo (1) el contacto y la fidelización y (2) las relaciones de confianza a largo plazo.

Consideramos necesario conocer las preferencias y gustos de nuestros clientes, no solo por su posición vital en la organización, sino, porque puede participar de manera activa en el desarrollo de nuevos productos (o mejorar los existentes) y orientar efectivamente nuestras estrategias de ventas y marketing.

Conocer con exactitud los datos básicos de segmentación del cliente, sexo, edad, preferencias básicas, o tal vez poder ir más allá en el conocimiento de sus preferencias personales, aficiones, gustos básicos y marcas preferidas, resultarían recursos y aportes valiosos para las organizaciones.

Por otro lado, la base de datos también resulta vital en los procesos de manufacturas y no solo en la programación de la producción, sino, en los resultados de las fórmulas, consumos, mermas, eficiencias del personal, fallas, trazabilidad e indicadores. También, para fortalecer la implementación de futuros proyectos, optimizar la mantenibilidad y confiabilidad de los equipos, reducción de desperdicios y reprocesos. Con la finalidad de entregar un producto de calidad, en condiciones de uso, en la cantidad correcta y en el lugar indicado, a fin de satisfacer plenamente las necesidades de los clientes (valoración) y como resultado, generar una contribución mayor a la empresa.

Siendo así, podemos concluir que la administración de base de datos nos va permitir tener ciertas ventajas en el ciclo de producto y procesos a través de:

- Mantener comunicación constante con los clientes (e-mail, teléfono.)
- Identificar a tiempo las tendencias de compra del mercado objetivo.
- Personalizar la atención a los usuarios internos y externos.
- Generar estrategias de publicidad y promoción orientando adecuadamente nuestros fondos de inversión.
- Identificar la colocación de productos específicos en segmentos de clientes específicos. Así, formalizar el contacto directo: cliente-proveedor.
- Proporcionar información de productos o cartera de productos, comentar las novedades, promociones y noticias relacionadas con el negocio o con el sector en el que se desarrolla en negocio.
- Resultados de implementaciones de proyectos Procesos-Producto-Cliente.

Por último, nos queda conocer las complejidades y funcionabilidad de cada proceso a fin de hacer uso efectivo de las herramientas como el Data Warehouse para el almacenamiento homogéneo y fiable de datos que nos permitan jerarquizar y

estructurarlos. También, el Data Mining para extraer las mejores conclusiones y así conseguir y fidelizar clientes que permitan contribuir con la mejora y crecimiento organizacional. Ambos nos van a permitir mantener y acceder a copias de seguridad e implementar sistemas de soporte que administren e integren los procesos tal como se desarrollan los ERP.

## **Conclusiones**

Es una herramienta adecuada para gestionar información y obtener ventajas a través de agrupar y almacenar homogéneamente los datos para compartir; como administrador de conocimiento, y después, facilitar el acceso a todos los usuarios de la empresa para mejora de productividad. Hoy cuando más se requiere de respuestas rápidas y ágiles.

## **Bibliografía**

Laudon, K y Laudon, J. (2008). *Sistemas de información gerencial. Administración de la empresa digital*. México: Pearson Educación.

Kotler, P. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.

Bescos, J. (2006). *Data Mining; Estadística e inducción*. España: E-Deusto.

Casanova, J. (2006). *Delas bases de datos a la arquitectura orientada a servicios*. España: E-Deusto.

Benarroch, S. (2006). *Bases de datos: cuatro décadas de evolución*. España: E-Deusto.