



¿Por qué es importante la Visualización?

Julio del 2011
Artículo número 1

Eduardo Rodríguez Puente
Director General de Persys

¿Por qué es importante la Visualización?

En el transcurso de mi experiencia profesional y sobre todo cuando he tenido que presentar las ideas en torno a los procesos de negocio, he encontrado que, al hablar de la Visualización como uno de los atributos relevantes en el uso de la tecnología para el análisis de los mismos, siempre estoy en la creencia de que mi audiencia ha apreciado *prima facie* su valor, y en la realidad he encontrado que es parcialmente cierto por la razón lógica y sencilla, de que no todas las personas tienen los mismos antecedentes, trayectorias profesionales y educación formal. El tema ha salido de nuevo en alguna de mis conversaciones y he decidido investigar un poco y poner ciertas ideas en blanco y negro.

Dentro de los artículos que tengo guardados me encontré algo referente al tema, escrito por Richard Veryard* quien lo trata en un nivel de abstracción necesario para que los conceptos sean aplicables a diversos casos. Como mi propósito ha sido el escribir algo breve pero lo mejor estructurado posible, mi primera pregunta fue, ¿qué es visualizar? El infaltable Diccionario de la Real Academia de la Lengua nos dice que consiste en “formar en la mente una imagen visual de un concepto abstracto”. En el caso terrenal que nos

ocupa, el de visualizar por ejemplo, un proceso de negocio, nos formamos efectivamente una imagen visual de un concepto, el proceso que queremos representar, y el cual se lleva a cabo en la práctica es decir, se opera. Hacemos entonces una abstracción del mismo, poniéndolo en imágenes y esperando que lo plasmado refleje en realidad lo que sucede una y repetidas veces.

Veryard* nos dice que, hablando de sistemas, éstos (los sistemas) dada su naturaleza, son intangibles, no son directamente visibles y su representación indirecta a través de la figura de un modelo, es necesaria para hacerlos visibles, para entenderlos, moldearlos y controlarlos en la forma más adecuada posible. Lo mismo sucede con los procesos de negocio. Claro que uno puede seguir físicamente los pasos que se llevan a cabo en ellos pero no sería del todo práctico. Adicionalmente, Veryard* aclara que no se debe confundir la visibilidad con la transparencia, una propiedad que no implica lo mismo.

La visualización, y aún mejor, un buen modelo visual, permite varias cosas:

- a) Comprender la esencia que representa.

Un proceso de alto nivel, por ejemplo, el que se sigue para autorizar inversiones, debe de ser comprendido para que se opere efectivamente. Su imagen visual representa, más que los pasos que

se siguen, la posibilidad de que se pueda llevar a cabo y que depende de que se cumplan los criterios que la dirección del negocio ha juzgado como los que se deben observar para que una inversión sea autorizada. La esencia es la misma inversión y su destino y las reglas de juego que las gobiernan. Normalmente la imagen visual del proceso se acompaña de una narrativa que lo describe.

- b) Poder analizarlo, evaluarlo (a través de mediciones), mejorarlo o bien hacerlo de nuevo.

Pero no es la mera representación visual el objeto de todo esto; es precisamente la esencia del mismo, en todo o en parte, la que nos interesa. Podría ser que a través del análisis de lo que sucede, nos percatamos de que tenemos unos criterios sumamente estrictos para la autorización de inversiones y que estamos acumulando efectivo o reduciendo el grado de endeudamiento. Podríamos estar dejando de lado inversiones productivas. Por lo tanto, lo que se mejora es lo que está atrás de lo visual, en este caso unas reglas de juego y quizá un proceso con menos pasos, más ágil.

- c) En consonancia con el punto anterior, poder controlarlo.

Si establecemos ciertas expectativas, medimos en el tiempo que es lo que ha sucedido y lo analizamos, podemos tomar las acciones correctivas necesarias o como decimos, usando el léxico de los procesos, ponerlo en el modo de mejora continua o del rediseño.

- d) Hacer que la organización comprenda lo mismo, la misma versión por así decirlo.

Desde el punto de vista de la acción, los participantes y todos aquellos que en una forma u otra se ven afectados, favorable o desfavorablemente, por sus resultados, pueden comprender en qué consiste, cual es su naturaleza, que es lo que se espera del mismo, cómo es que se mide etc. Igualmente, para quienes tienen que aprender a hacer bien las cosas a la primera.

La relación de este objeto, el proceso (su modelo representativo) y las personas, es distintiva de la importancia de la visualización y un buen modelo de proceso le suma a los beneficios de la misma. Un mal modelo, simplemente resta.

**Richard Veryard, "The Role of Visibility in Systems", Human Systems Management, 6, 1986.*