

# Mejorar la eficiencia del sector público para el beneficio de todos

Qué hacen los líderes de las organizaciones del sector público para superar cuatro desafíos clave

# Introducción

**Los líderes de las organizaciones del sector público nunca sintieron tanta presión para aumentar el rendimiento y la eficiencia. Se espera que consigan mejores resultados con menos recursos en un contexto en el que los gobiernos quieren hacer recortes y optimizar el gasto. Se ven obligados a administrar la recuperación de su equipo después de la pandemia en un entorno de prácticas de trabajo cambiantes. Además, en medio de todo esto, se esfuerzan por centrarse más en los ciudadanos.**

¿Es posible alcanzar todos esos objetivos? ¿Se puede brindar valor, aumentar la interacción, tomar mejores decisiones y ayudar a regenerar la economía todo a la vez?

Claro que sí. Sin embargo, en nuestra experiencia con las organizaciones del sector público, observamos que la única forma de lograrlo se basa en aprovechar los datos correctos en el momento adecuado.

En este libro electrónico, compartiremos nuestras experiencias con organizaciones del sector público. Además, podrá explorar a grandes rasgos cómo volver a analizar los datos disponibles puede ayudar a su organización a superar esas dificultades.

## DESAFÍOS CLAVE:

1. Tomar decisiones informadas
2. Mejorar la interacción con los ciudadanos
3. Ofrecer más valor a las partes interesadas
4. Regenerar la economía

“Como gobierno, tenemos que dar un paso atrás y analizar qué necesita el público en términos generales y qué debe hacerse a fin de ayudarlos a aprovechar la eficacia de los datos en todos los aspectos de la sociedad y la economía”.



GAIA MARCUS,  
Departamento de Cultura, Medios de Comunicación  
y Deporte del Reino Unido





## Tomar decisiones informadas

**Las organizaciones del sector público suelen tener problemas asociados a sistemas heredados desactualizados. Esto se debe, por ejemplo, a la falta de financiamiento, a una fuerza laboral tradicionalmente conservadora y a preocupaciones por la interrupción de servicios esenciales.**

Esos sistemas heredados afectan el rendimiento de la organización. Con datos aislados, no hay visibilidad ni una conexión relevante con la información que sería útil para tomar decisiones bien informadas y resolver de manera eficiente los problemas a medida que surgen. Además, sin una visión clara y detallada de los problemas es imposible tomar la decisión correcta en el momento adecuado.

La respuesta es integrar las soluciones de datos. Al garantizar que todos los datos estén disponibles y que las personas que los necesitan puedan verlos y comprenderlos, es posible tomar decisiones importantes más rápido y con mayor seguridad. Los datos ya existen en su organización. Recopilarlos en una única fuente de veracidad es la clave.

# 65%

**Las organizaciones de alto rendimiento tienen un 65% más de probabilidades de poner los datos a disposición de los empleados de primera línea.**

Fuente: [McKinsey](#)



# Historia de éxito de cliente:



## EL PROBLEMA

Cuando uno es responsable del bienestar físico y mental de más de 2,8 millones de ciudadanos, la colaboración es fundamental. GMHSCP se convirtió en el primer servicio de atención médica formalmente descentralizado en el Reino Unido en abril de 2016. Esto provocó una gran renovación de su infraestructura de datos.



## LA SOLUCIÓN

Un aspecto central de la renovación fue la recopilación de información y datos de los 11 departamentos de emergencias almacenados en la herramienta de generación de informes de urgencias. Los oficiales de respuesta usan Tableau a fin de tomar decisiones en tiempo real para la asignación de recursos. Acceder a Tableau es fácil, por lo tanto, los datos están disponibles dónde sea que las personas se encuentren.



## LOS RESULTADOS

Ahora, los departamentos de emergencias que forman parte de la asociación trabajan de manera colaborativa como un grupo. El acceso a datos claros en tiempo real que obtuvieron los jefes de los centros revolucionó su enfoque para la atención de emergencias. Una vista clara de los datos permitió ahorrar hasta dos horas en el tiempo de tratamiento y alta. Además, los tiempos de respuesta más rápidos generan mejores resultados para los pacientes, ya que reciben atención de los paramédicos y los médicos de la sala de emergencias más rápido.

## RESUMEN DE RESULTADOS

### Colaboración en tiempo real en 11 salas de emergencias

Ahora las unidades funcionan como una. En lugar de operar como 11 entidades separadas, el personal trabaja de manera colaborativa y puede tomar decisiones informadas.

“Con Tableau, podemos ver todo lo que pasa en nuestros hospitales, desde cuántas personas hay hasta cuánto tiempo llevan esperando y si necesitan una cama”.



**GRAHAM BEALES**

Director de inteligencia de negocios,  
GMHSCP

# Mejorar la interacción con los ciudadanos

**Gran parte del sector público existe para brindar servicios a los ciudadanos que representan. En otras áreas de la economía, esos ciudadanos se considerarían clientes, y las iniciativas para interactuar con ellos y brindarles servicios serían una de las motivaciones principales para la organización. Los ciudadanos son los clientes del sector público. Tal como en cualquier empresa, los clientes tienen cada vez más conocimientos digitales y quieren comunicarse con usted en línea y en tiempo real.**

Para que el sector público se adapte con éxito a esta realidad cambiante, debe conocer y comprender mejor a los ciudadanos que representa. Tener una vista clara de los datos disponibles ayuda a que la toma de decisiones estratégicas sobre los servicios y la información disponibles para los ciudadanos sea más eficiente y efectiva.

Para obtener una vista completa de los ciudadanos, es necesario usar todos los datos que tenga sobre ellos. Además, si quiere ofrecer siempre una experiencia excelente que los ayude a usar los distintos servicios que brinda, necesita información en tiempo real. Eso significa que debe analizar la trayectoria de los ciudadanos en todos los puntos de contacto para identificar las brechas y buscar constantemente nuevas formas de ayudarlos.

El acceso en línea reduce el tiempo de interacción con la administración pública en un

# 50%

Fuente: [McKinsey](#)



# Historia de éxito de cliente:



## EL PROBLEMA

Cuando un distrito escolar es responsable de la educación de más de 55 000 estudiantes, asegurarse de brindar la atención que necesitan no es sencillo. Si a eso se le agrega la complejidad de la COVID-19 y la necesidad de desarrollar programas de aprendizaje a distancia, todo se hace aún más difícil.



## LA SOLUCIÓN

Con Tableau, el distrito escolar creó una serie de dashboards para hacer un seguimiento y generar informes sobre las actividades de aprendizaje de los estudiantes. Se incluyeron dashboards para ayudar a supervisar la accesibilidad a Wi-Fi y el funcionamiento correcto de los dispositivos. Esos dashboards también permitieron supervisar la salud y las necesidades nutricionales de los estudiantes, y detectar a aquellos que pudieran estar en riesgo de quedarse atrás o que no estuvieran participando del programa de aprendizaje remoto.



## LOS RESULTADOS

La recopilación de datos ayudó al distrito a funcionar como una entidad unificada durante la pandemia de COVID-19. Con Tableau, pudieron analizar en profundidad los datos para ver las tendencias en diferentes niveles, como por institución educativa, clases, profesores y estudiantes. Eso se puede aplicar a cualquier institución educativa, sin importar en qué país se encuentre. En el Distrito de El Paso, ahora los datos se usan para determinar cómo será la educación en el futuro después de la pandemia, más allá de que el aprendizaje sea presencial, virtual o una combinación de ambos.

### RESUMEN DE RESULTADOS

**Tasas de participación en el aprendizaje que llegan casi al 100%**

**Reducción de las calificaciones no coincidentes del 20 % a solo el 1,9%**

“No bien observamos cifras problemáticas, podemos obtener una lista de los estudiantes que no están participando y preguntarles si tienen algún plan, si les falta probar algo y si necesitan ayuda”.



**STEVE CLAY**

Director ejecutivo de análisis, estrategia, evaluación y del sistema de administración de la información de la educación pública Distrito Escolar Independiente de El Paso

## Generar valor

**En el sector público, hay mucha presión para obtener más resultados con menos recursos. El gobierno tiene la presión de brindar mejores servicios. A su vez, presionan a las organizaciones del sector público para que proporcionen esos servicios mejorados y, además, respeten un presupuesto. La optimización del gasto es una demanda constante que debe satisfacerse.**

La solución obvia es que el sector público transforme la manera en que brinda servicios. La eficiencia y la transparencia siempre serán características distintivas de este enfoque basado en la optimización. Sin embargo, cada vez es más común que las organizaciones se enfrenten al desafío de usar sistemas de TI que no están completamente integrados y que, en consecuencia, afectan el intercambio fluido de datos. Eso puede generar que se dupliquen actividades y que la carga administrativa sea más grande y menos eficiente.

No es posible transformar una organización de un día para el otro; menos si hay que ajustarse a un presupuesto. La clave del éxito es encontrar oportunidades para cambiar y modernizar las operaciones por medio de la automatización y la transformación digital. De esa forma, podrá brindar servicios cada vez más eficientes, reducir el tiempo perdido y mejorar la interacción con los ciudadanos.

# Más de EUR 250 000 millones

de posibles mejoras de eficiencia por año en el sector público europeo

Fuente: [McKinsey](#)

**“Desarrollar la inteligencia del sector público (mediante los datos) ayuda a que el gobierno funcione de manera más eficiente y efectiva. Además, permite generar nuevo valor para ese sector”.**

Fuente: OECD, *Cómo convertirse en un sector público centrado en los datos* (en inglés)



# Historia de éxito de cliente:



## EL PROBLEMA

El Consejo del Condado de Surrey ya estaba al tanto de la importancia de los datos y estaba trabajando en esto. Sin embargo, se encontraron con un problema cuando notaron que parte del personal sabía cómo utilizar los datos y los beneficios de hacerlo, mientras que otros no tenían ningún conocimiento sobre sus usos. Eso generó ineficiencias y pérdida de tiempo.



## LA SOLUCIÓN

Cuando llegó el momento de tomar decisiones clave, el consejo comprendió rápidamente la importancia de los hechos sobre la intuición. El consejo incluyó Tableau en el centro de la estrategia para el uso de datos. Así, los responsables de la toma de decisiones clave obtuvieron acceso a una herramienta para el análisis riguroso de conjuntos de datos específicos. El acceso a los dashboards está estrictamente limitado al personal autorizado. Esto aumenta la seguridad y la confidencialidad.



## LOS RESULTADOS

Al comprender los datos que tenía a su disposición, el consejo pudo planear de manera más eficiente. Una vista clara de los problemas ayudó a reducir los traslados innecesarios. De manera similar, Tableau permitió que el personal trabaje de forma más eficiente al reducir el tiempo necesario para completar tareas rutinarias y mejorar la eficiencia de todos los departamentos. Los usuarios dicen que un trabajo que solía llevar toda una semana ahora se completa en solo dos horas.

## RESUMEN DE RESULTADOS

# 90%

de reducción del tiempo que llevaba completar algunas tareas rutinarias.

“Sin duda, el ahorro de tiempo es muy grande. Uno de los gerentes mencionó que una tarea que solía llevar una semana una vez al mes ahora se completa en dos horas”.



**RICH STOCKLEY**

Director de investigación, Consejo del Condado de Surrey



# Regenerar la economía

**El sector público tuvo una función esencial durante la pandemia de COVID-19, no solo en la vida cotidiana de los ciudadanos, sino también para mantener la economía a flote. Un aspecto central fue la función paralela que tuvieron los datos en el sector, ya que ayudaron a mantener un funcionamiento casi normal de la sociedad y la economía durante la crisis.**

La agilidad y la velocidad características de la respuesta exitosa del sector público frente a la COVID-19 seguirán siendo esenciales durante la recuperación y en el futuro. A medida que surgen nuevas presiones debido a cambios repentinos en la vida de los ciudadanos, la capacidad para satisfacer esas demandas deberá incluir una mentalidad y un kit de herramientas listos para adoptar la innovación y buscar nuevas formas de resolver problemas.

En este entorno nuevo, contar con los datos adecuados al alcance de la mano marca la diferencia entre el éxito y el fracaso. Poner los datos a disposición del equipo puede ayudar a tomar decisiones claras en tiempo real y a ofrecer mejores soluciones basadas en los datos como resultado.



**Debido a la gran cantidad de servicios que los gobiernos deben digitalizar, la inversión en funcionalidades de desarrollo que prácticamente no requieren código y ofrecen un diseño modular rinde sus frutos rápidamente.**

Fuente: [McKinsey](#)

**Los gobiernos deben ser más resilientes y eficientes en el contexto de la pandemia de COVID-19 a fin de aprovechar los recursos disponibles para reconstruir sus economías.**

Fuente: [McKinsey](#)

## REGENERAR LA ECONOMÍA

# Historia de éxito de cliente:



### EL PROBLEMA

Como una fundación líder a nivel mundial e independiente desde el punto de vista financiero, Wellcome cuenta con un gran presupuesto. Además de promover la salud, su objetivo es marcar una diferencia real en la vida de las personas. En el área de financiamiento para la innovación, tuvieron dificultades para comprender cuáles eran los proyectos con más probabilidades de generar resultados positivos y, por lo tanto, recibir financiamiento.



### LA SOLUCIÓN

Al dejar de evaluar los objetivos de financiamiento en función del ROI, Wellcome debió adoptar un enfoque nuevo. Ahora usan Tableau para agrupar las innovaciones según categorías de tratamiento o enfermedad. Esto les permitió saber exactamente cuánto financiamiento recibió un sector específico y la probabilidad de que el resultado sea bueno. Financiar investigaciones exitosas tiene un beneficio económico que surge tanto de la fabricación como del marketing de tratamientos eficientes.



### LOS RESULTADOS

Antes de adoptar Tableau, el equipo de innovación tenía dificultades para obtener una visión completa de cualquier área específica de financiamiento. Ahora, tienen acceso instantáneo, no solo al progreso de los distintos proyectos, sino también a detalles específicos, como los ensayos clínicos o la necesidad de seguir investigando en el futuro. Además, pueden asignar el financiamiento a las áreas en las que generará el mayor impacto. Esto incrementa las probabilidades de que los tratamientos sean eficientes y, por lo tanto, de que el sector genere más empleos.

## RESUMEN DE RESULTADOS

**Decisiones más claras en torno a la financiación en un presupuesto de GBP 5000 millones**

**Mayor claridad en relación con el impacto de las decisiones de financiamiento**

**Mayor éxito de los proyectos de investigación que genera empleos en el sector de fabricación**

“Tableau transforma la manera en que Wellcome analiza proyectos para tratar enfermedades. Ahora, el equipo puede abrir un dashboard y encontrar la información”.



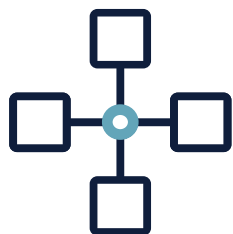
**NATALIE LEACH**

Analista sénior de Tableau, Fundación Wellcome

# Cómo Tableau ayuda a aumentar la eficiencia de las organizaciones del sector público

**Nos encontramos en una época crucial y transformadora para el sector público.**

Sin embargo, no hay duda de que los desafíos futuros pueden superarse con el uso inteligente de los datos y la adopción de un enfoque ágil y fácil de adaptar cuándo y dónde sea necesario. **Tableau ayuda a aumentar la agilidad al hacer lo siguiente:**



## Eliminar los silos para integrar todas las áreas de la organización

Al combinar datos previamente aislados de sistemas heredados, es posible obtener una vista clara de todas las operaciones de la organización.



## Obtener una visión completa de los ciudadanos

Tableau le otorga una vista de los ciudadanos en cada punto de contacto para que pueda responder de manera rápida y eficiente a sus necesidades.



## Tomar decisiones clave más rápido

Tableau coloca los datos y el análisis en el centro de la toma de decisiones. Esto ayuda a que toda la organización funcione de manera más eficiente.



## Crear una vista en tiempo real de toda la organización

La velocidad de reacción es muy importante. Por eso, Tableau le permite tomar decisiones basadas en hechos en tiempo real.

## ¿Cuáles son los siguientes pasos?

Todas las empresas tienen diferentes prioridades en relación con los desafíos que se describen en este libro electrónico. Aquí exploramos cómo algunas utilizaron Tableau con eficacia, y quizás eso sea exactamente lo que usted necesita. Pero eso no es todo.



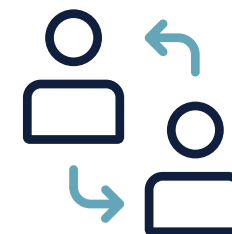
### Aprender

Aumente sus conocimientos con nuestras sesiones informativas con ejecutivos y seminarios web en [tableau.com/es-es/](https://tableau.com/es-es/). Brindamos una gran cantidad de información y capacitación para mostrarle la importancia de la claridad en la toma de mejores decisiones de negocios. [Más información.](#)



### Hablar

Si desea tener una conversación más directa sobre cómo solucionar sus problemas utilizando Tableau, estamos aquí para ayudarlo. Simplemente [comúníquese con nosotros](#) y organizaremos una reunión.



### Compartir

Empiece a obtener el apoyo de su equipo y el resto de los líderes. Comparta el libro electrónico, inicie la conversación y prepárese para obtener una visión más clara del cliente o ciudadano.





[www.tableau.com/es-es](http://www.tableau.com/es-es)