

Capacidades para una toma de decisiones basada en datos

Desarrollar un modelo maduro de toma de decisiones basada en datos requiere el desarrollo de diferentes capacidades, que pueden clasificarse en los siguientes grupos:

Capacidades tecnológicas. Las más habitualmente consideradas por las empresas que, a menudo, se centran en herramientas de *reporting*. Estas capacidades exceden la implantación de una solución, e incluyen una arquitecta adaptada a la empresa, un gobierno de la solución y hacer el dato accesible de forma generalizada para la toma de decisiones.

Capacidades analíticas. Incluyen las etapas del proceso de análisis: entender el problema de negocio y las preguntas planteadas, identificar fuentes de información, preparar los datos, usar técnicas correctas de análisis, crear una visualización adecuada y distribuir el resultado.

Capacidades de gestión. Modelos de gobierno del dato (procesos, personas, tecnologías y procedimientos) para conseguir que las discusiones no sean sobre qué dato es correcto, sino sobre el problema a resolver. Uno de los factores que más dificultan la decisión basada en datos es la existencia de datos diferentes no gobernados.

Capacidades del decisor. Los datos no deciden ni se imponen a los razonamientos, son una herramienta más para mejorar el proceso de decisión. El decisor debería evitar usar datos para justificar decisiones previamente tomadas, y utilizarlos para intentar entender la causalidad completa (especialmente en un mundo Big Data, con el paso de por qué a qué) y no centrarse en posibles fallos de los modelos (especialmente en modelos predictivos).

El desarrollo de estas capacidades, junto con la experiencia y conocimiento de las personas, permite a las empresas procesos más rápidos de decisión, reducción de puntos ciegos y aumento del índice de acierto en decisiones, y, en caso de error, poder encontrar el proceso que llevó a la decisión para poder tomar alternativas.

Javier de Ramón
Director CRM y Servicios *Marketing* en Fira Barcelona

Este documento es cortesía de Harvard Deusto. https://www.harvard-deusto.com
Copiarlo o publicarlo es una infracción de los derechos de autor. Para cualquier consulta contacta con info@harvard-deusto.com.