



GESTIONAR CON INFORMACIÓN

tu operación funciona...
pero no sabes
exactamente qué está
pasando

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



Introducción

En muchas organizaciones, la operación no se detiene. Los servicios se ejecutan, los equipos trabajan, las solicitudes avanzan.

Desde afuera, todo parece funcionar. **Y en muchos casos, nadie cuestiona si realmente está bajo control**

Sin embargo, cuando se intenta responder una pregunta simple —¿qué está pasando exactamente en este momento?— la respuesta no siempre es clara.

No porque no exista información. Sino porque no está disponible de una forma que permita entender, validar y decidir con certeza.

Funcionar no es lo mismo que gestionar

Una operación puede estar activa y al mismo tiempo, carecer de control real.

Esto ocurre tanto en organizaciones que prestan servicios, como en aquellas que los reciben y deben supervisarlos.

En ambos casos, aparecen situaciones como:

- El seguimiento depende de llamadas, correos o mensajes
- La información está distribuida en múltiples archivos o personas
- Se reconstruye lo ocurrido en lugar de visualizarlo directamente
- Las respuestas varían según a quién se le pregunte

La operación avanza. Pero la gestión se vuelve difusa.

Porque gestionar implica algo más exigente: **tener visibilidad real de lo que ocurre, en el momento en que ocurre, con información confiable.**

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



El problema no es la falta de datos

En la mayoría de los casos, la información sí existe.

Está en:

- hojas de cálculo
- correos electrónicos
- chats
- reportes aislados
- sistemas que no se comunican entre sí

Esto aplica tanto para quien ejecuta el servicio como para quien lo supervisa.

El problema es otro. **La información no está estructurada** para responder preguntas clave.

Y cuando eso sucede, aparece un patrón común:

- Se invierte tiempo en buscar información
- Se depende de personas para interpretar lo ocurrido
- Se toman decisiones con base en percepciones
- Se pierde contexto con el paso del tiempo

Cuando la visibilidad depende de preguntar

Hay una señal clara que muchas veces pasa desapercibida:

**Si necesitas preguntar qué pasó,
es porque no tienes control real sobre la operación.**

Esto no es un problema de compromiso.

Es un problema de cómo está organizada la información.

Porque una operación bien gestionada debería permitir:

- ver el estado actual sin intermediarios
- identificar desviaciones sin reconstruir información
- validar lo ejecutado con evidencia
- entender patrones sin depender de memoria o interpretación

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



Lo que no se ve, no se puede gestionar

Cuando la información no cumple estas condiciones, la gestión se vuelve reactiva.

Se actúa cuando aparece el problema.

Se corrige cuando el impacto ya es visible. Se depende de la experiencia individual para compensar la falta de estructura.

Y esto tiene consecuencias:

- retrabajo
- inconsistencias
- dificultad para escalar
- imposibilidad de sostener mejoras en el tiempo

Una pregunta que vale la pena hacerse

Más allá de las herramientas o los sistemas, hay una pregunta que suele marcar la diferencia:

¿Puedes conocer con facilidad el estado actual de tu operación, con información confiable y sin depender de terceros?

En muchas organizaciones —tanto del lado de quien ejecuta como de quien supervisa, la respuesta no es tan evidente como parece.

Y ese es, precisamente, el punto de partida.

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



Antes de hablar de soluciones

No se trata solamente de incorporar más tecnología. Ni de generar más reportes.

Se trata de algo más básico: **entender cómo se está generando, organizando y utilizando la información en la operación.**

Porque solo a partir de ahí es posible mejorar la gestión, tomar decisiones con mayor certeza y sostener procesos de mejora en el tiempo.

El problema no es que no tengas información.

Es que probablemente no puedes usarla para responder con certeza.

En la siguiente entrega abordaremos un problema frecuente que suele pasar desapercibido: la ilusión de estar digitalizado, cuando en realidad la información sigue estando dispersa.

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**

 **DECISION**

+50 años
innovando