



**JUAN JESÚS
TORRES CARBONELL**

DIRECTOR DE
TECNOLOGÍA Y SISTEMAS
SOCIEDAD ESTATAL
CORREOS Y TELÉGRAFOS

Ante la
incertidumbre,
los
responsables y
directivos
necesitan
disponer de
más
información
para una
adecuada
toma de
decisiones

MIRANDO A LAS AA.PP.

Incertidumbre y toma de decisiones

Las situaciones en las que impera la incertidumbre y en las que nos vemos obligados a tomar decisiones, dan lugar habitualmente a cierta intranquilidad en el decisor sobre la corrección y oportunidad de las decisiones que toma; y que, además de ataques de ansiedad y de pánico, que no son en absoluto problemas menores, pueden tener efectos importantes sobre el cumplimiento de los objetivos previstos. Ante esta incertidumbre, los responsables de las decisiones demandan la disponibilidad de más datos y más información, que arroje luz sobre el complejo proceso en el que se ven envueltos.

Habitualmente, cuando esta toma de decisiones se realiza en un entorno que nos resulta claro y diáfano, en el que no hay sombra de dudas respecto de lo que va a ocurrir a continuación y como consecuencia de nuestras decisiones, se tiene que dicha toma de decisiones es rápida. No alcanzo a imaginar que hoy en día alguna decisión relacionada con las tecnologías de la información y de las comunicaciones se tomen en un entorno de este tipo, carente por completo de incertidumbre.

Al surgir las dudas sobre los elementos a tomar en consideración, sobre los factores que nos ayudan a conocer las consecuencias de las decisiones, nuestra confianza en nuestra capacidad para tomar las correctas se reduce, y con estas dudas se nos hace presente la incertidumbre sobre lo que va a ocurrir a continuación. En esta situación se puede dar la circunstancia de que el miedo a equivocarnos y cometer errores difíciles de reparar y/o la desconfianza sobre nuestro conocimiento de todos los elementos a tener en cuenta, juegan un

papel importante en el proceso de la toma de decisiones.

Este fenómeno, el papel de la incertidumbre, se puede dar en todos los ámbitos de la actividad humana, tanto en el ámbito privado, como puede ser el caso de la compra de acciones o inversiones por parte de una familia, como en el ámbito laboral en el que la decisión se toma por parte de la dirección y afectará al futuro de la compañía. En estas circunstancias se valora especialmente la disponibilidad de información que ayude a evitar los errores y dé soporte al decisor antes de que éste se aventure con información escasa.

La conveniencia de disponer de información que nos evite los peligros de la incertidumbre es patente no sólo en el caso de que tengamos que tomar una "gran decisión" en la que nuestra empresa se la juegue. También es de gran importancia para poder comprobar con certeza la marcha del negocio. Tener los datos e información apropiada permitirá saber cómo se evoluciona y dónde se puede mejorar, evitando los riesgos que empiecen a manifestarse y aprovechando las oportunidades que se intuyan.

Puestas así las cosas parecería lógico que en época de crisis en la que no se sabe con seguridad cuál será la evolución a corto plazo y en la que es imprescindible optimizar todos los recursos de la empresa para maximizar la calidad de los servicios que se prestan y los beneficios obtenidos, los sistemas de *Business Intelligence* deberían jugar un papel fundamental y ser impulsados y potenciados en las organizaciones. ♦