

Cultura Basada en Datos

# GUÍA PARA DECISIONES INTELIGENTES

Cómo integrar evidencia, análisis y criterio humano para construir organizaciones más claras, precisas y responsables.

## Ideas clave

- Los datos no sustituyen el criterio: lo fortalecen.
- Una cultura basada en datos requiere hábitos, no solo herramientas.
- La calidad del dato es tan importante como la cantidad.
- Las decisiones deben ser explicables, defendibles y medibles.
- La analítica debe estar al servicio de las personas, no al revés.

### 1. Datos Confiables

- Fuentes claras.
- Calidad validada.
- Actualización continua.

### 2. Personas Competentes

- Alfabetización digital.
- Capacitación en análisis.
- Criterio para interpretar resultados.

### 3. Procesos Claros

- Flujos definidos para recolectar, analizar y usar datos.
- Métricas alineadas con objetivos reales.

### 4. Decisiones Informadas

- Evidencia + experiencia.
- Explicabilidad.
- Evaluación de impacto.

Cultura Basada en Datos

# GUÍA PARA DECISIONES INTELIGENTES

## Ejemplo práctico

### Mejora de la experiencia del cliente en una empresa de servicios

Una organización quiere entender por qué sus clientes abandonan el servicio.  
Aplicando una cultura basada en datos:

- Datos confiables: análisis de tickets, tiempos de respuesta y encuestas.
- Personas competentes: el equipo aprende a interpretar patrones.
- Procesos claros: se define un flujo para capturar y revisar información semanalmente.
- Decisiones informadas: se ajustan procesos y se rediseña la comunicación con clientes.

Resultado:

Reducción del abandono, mayor satisfacción y decisiones más rápidas y precisas.

## Cierre

Una cultura basada en datos permite tomar decisiones más claras, humanas y estratégicas.

Si deseas fortalecer la analítica en tu organización, BLOCKCONSULTORS puede acompañarte con modelos prácticos y aplicables a cualquier entorno.