



El Resultado de las Decisiones



Tema extractado del libro "**Análisis Funcional de Sistemas y Tecnologías de la Información**" de Aníbal M. Mazza Fraquelli - ISBN 978-987-26981-3-3

Presentación del Tema

El **resultado de la decisión (Decision Outcome / Resultado de la Decisión)** constituye una etapa crítica dentro del **ciclo de los Sistemas de Información (Information Systems / Sistemas de Información)**. Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información, decidir no es un acto aislado: toda decisión debe ser **evaluada posteriormente** para verificar si los efectos obtenidos coinciden con los objetivos previstos. Esta evaluación cierra el ciclo decisorio y habilita su mejora continua.

Desarrollo

Una vez adoptada una decisión, la organización debe **medir y analizar sus resultados** utilizando información generada por los propios sistemas de información. Esta evaluación permite determinar si la decisión está produciendo el impacto esperado sobre los procesos, los recursos o los resultados del negocio.

Cuando el resultado no es satisfactorio, existen dos escenarios posibles:

a) **El tiempo transcurrido es insuficiente** para que los efectos de la decisión se manifiesten plenamente. En este caso, la información disponible aún no refleja el impacto real y resulta necesario continuar monitoreando indicadores y variables relevantes.

b) **La decisión fue incorrecta o inadecuada**, lo que obliga a reiniciar el proceso dentro del sistema de información: recopilar nuevos datos, generar información actualizada y arribar a una nueva decisión.

Desde la mirada de TI, este segundo escenario es particularmente relevante, ya que los sistemas de información permiten **aprender del error**. El nuevo proceso decisorio se apoya en una base informacional más rica, que incluye no solo datos actuales, sino también el registro de los intentos previos y sus resultados.

Este mecanismo se denomina **feedback (Feedback / Retroalimentación)** y representa un proceso mediante el cual la salida del sistema —el resultado de la decisión— **regresa como entrada**, enriqueciendo el análisis posterior. Por ejemplo, si una empresa decide lanzar una promoción basada en datos históricos de ventas y los resultados no son los esperados, el sistema de información incorpora esos nuevos datos para ajustar futuras campañas, precios o segmentaciones.

En entornos con mayor madurez tecnológica, este feedback puede ser automatizado mediante **indicadores clave de desempeño (KPI – Key Performance Indicators / Indicadores Clave de Desempeño)**, tableros de control y, en algunos casos, modelos predictivos o sistemas con **Inteligencia Artificial (AI – Artificial Intelligence / Inteligencia Artificial)**.

Conclusión

El resultado de la decisión es el punto donde los sistemas de información **demuestran su verdadero valor para la gestión**. Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información aplicadas a la administración, evaluar decisiones permite transformar la experiencia —exitosa o fallida— en **conocimiento organizacional**.

La retroalimentación convierte al sistema de información en un mecanismo dinámico de aprendizaje, donde cada decisión mejora la calidad de las siguientes. Para el estudiante de licenciatura en administración, comprender esta etapa implica reconocer que **decidir no es el final del proceso**, sino el inicio de un nuevo ciclo de análisis, información y mejora continua.

Preguntas de autoevaluación

1. ¿Por qué es necesario evaluar el resultado de una decisión dentro de un sistema de información?
 2. ¿Qué alternativas existen cuando una decisión no produce los resultados esperados?
 3. ¿Qué se entiende por feedback (*retroalimentación*) en los sistemas de información?
 4. ¿Cómo contribuyen los sistemas de información al aprendizaje organizacional a partir de decisiones erróneas?
 5. ¿Qué rol cumplen los indicadores y tableros de control en la evaluación de decisiones?
-

Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.

Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.

Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.