

Datos v/s intuición: la delgada línea entre el caos y una operación comercial inteligente

Las empresas medianas y grandes en LATAM tienen un problema crónico: se jactan de tener una “estrategia clara” mientras siguen tomando decisiones como si viviéramos en la era del fax. Las reuniones están llenas de opiniones, intuiciones y experiencias “de toda la vida”, pero los datos duermen el sueño eterno en sistemas aislados o, peor aún, en hojas de cálculo olvidadas en algún escritorio virtual.

Mientras tanto, los competidores más astutos ya están utilizando **ciencia de datos, inteligencia de negocios y minería de datos** para hacer que sus planes operativos sean más rápidos, precisos y, sobre todo, rentables. Entonces, ¿por qué muchas empresas siguen atascadas en la parálisis por análisis o, peor, en el caos organizado?

La triste realidad de la intuición mal gestionada

Pensemos en una empresa distribuidora en LATAM. Los directivos están convencidos de que conocen su mercado “como la palma de su mano”. Sin embargo, cuando los datos finalmente se analizan, descubren que sus clientes más rentables no son los grandes distribuidores con los que llevan décadas trabajando, sino los pequeños negocios que hacen compras recurrentes de menor volumen.

¿Qué sucede cuando se ignoran los datos?

- Se invierten recursos donde **no se generan ingresos reales**.
- Se toman decisiones **basadas en suposiciones**, en lugar de hechos concretos.
- Se pierde la capacidad de **reaccionar rápidamente** a los cambios del mercado.

Si todo esto te suena familiar, es porque es el pan de cada día en empresas donde la gobernanza de datos es un chiste de mal gusto.

De la intuición al conocimiento: el poder de los datos bien usados

Dejar de improvisar y empezar a operar con datos no significa solo instalar un CRM bonito o lanzar una nueva estrategia de marketing digital. Se trata de construir un **sistema de inteligencia operativa** que te permita actuar con rapidez, coherencia y dirección.

¿Cómo? Aplicando tres enfoques clave:

1. Análisis predictivo:

- Ya basta de “vamos viendo”. Usa modelos de machine learning para anticipar comportamientos de compra, evaluar riesgos y optimizar el pipeline comercial.
- ¿Quieres saber cuántos clientes perderás si no mejoras tu servicio? Los datos pueden decírtelo.

2. Revenue Management basado en datos:

- No se trata de vender más, sino de vender mejor. Con algoritmos de precios dinámicos, puedes ajustar tarifas en tiempo real según la demanda, maximizando rentabilidad.
- ¿El descuento que crees que funciona? Puede que no. Los datos tienen la respuesta.

3. Optimización del customer journey:

- Si no entiendes qué puntos de contacto son críticos para la conversión, estás perdiendo dinero.
- La analítica avanzada permite detectar fricciones en la experiencia del cliente y eliminarlas antes de que afecten los resultados.

Cuando no tienes datos, tienes problemas (y de los grandes)

En LATAM, muchas empresas están tan obsesionadas con la “intuición empresarial” que terminan por convertirse en sus propios saboteadores. Aquí algunos escenarios típicos que podrías estar viviendo sin darte cuenta:

- **El festival de los descuentos indiscriminados:** Sin datos para evaluar la elasticidad de precios, los vendedores aplican descuentos a ciegas, reduciendo márgenes sin motivo.
- **Marketing y ventas hablando diferentes idiomas:** Marketing genera leads “cualificados” que ventas no puede cerrar porque no tienen ni idea de qué hacer con ellos.
- **Inventarios que parecen una lotería:** Se venden productos estrella que se agotan en días, mientras toneladas de productos obsoletos ocupan espacio.

¿Te reconoces en alguno de estos casos? Es hora de repensar tu estrategia.

Construyendo un plan operativo basado en datos (sin morir en el intento)

Para transformar datos en decisiones comerciales que realmente funcionen, necesitas estructurar tu plan operativo considerando estos pilares:

1. **Definición de objetivos SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y Temporales).**
 - ¿Quieres aumentar la tasa de conversión un 15% en seis meses? Ponle números y seguimiento.
2. **Tecnología que hable el mismo idioma:**
 - Si tu CRM, ERP y herramientas de automatización no están conectadas, es como tener piezas de Lego sin instrucciones.
3. **KPIs que de verdad importan:**

- **Costo por lead (CPL)**, para saber si estás gastando dinero donde debes.
- **Tasa de conversión**, porque atraer clientes no es suficiente; hay que cerrar ventas.
- **Ciclo de ventas promedio**, para identificar cuellos de botella en tu pipeline.

4. Monitoreo y ajuste constante:

- Si sigues esperando el cierre del trimestre para analizar resultados, ya perdiste la mitad de las oportunidades.

Conclusión: O usas datos, o sigues jugando a las adivinanzas

No hay excusas. Si quieres operar con rapidez, coherencia y dirección, necesitas dejar atrás las conjeturas y adoptar un enfoque basado en datos. Las empresas que lo hacen no solo sobreviven en mercados volátiles, sino que crecen de manera sostenida.

Fuente: <https://imppulsor.com/insights/datos-v-s-intuicion-la-delgada-linea-entre-el-caos-y-una-operacion-comercial-inteligente/>