

LA RETROALIMENTACIÓN DE RESULTADOS EN LOS PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS: DESPEGAR HACIA UNA CULTURA DE APRENDIZAJE

Jonathan Matías Rotela Duarte¹

Universidad Autónoma de Encarnación - Paraguay

Recibido: 17/12/2024

Aprobado: 20/11/2025

Introducción

Durante la pandemia de COVID-19, el sector empresarial ha enfrentado la necesidad constante de desarrollar estrategias para adaptarse a la situación de emergencia. La crisis sanitaria, oficialmente declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2020, ha resaltado la importancia de las estrategias como guías para superar obstáculos y encontrar soluciones. En este contexto, las estrategias se han convertido en herramientas esenciales para navegar por tiempos difíciles y alcanzar metas establecidas. Sin embargo, el caso de la pandemia tan solo es un ejemplo de la importancia del trazado y ejecución de estrategias, que sin duda han ganado el centro de atención en la mente de los directivos o administradores a la hora de una planificación o dirección eficiente.

Por ello, la estrategia implica buscar formas únicas de competir, como realizar acciones que los competidores no realizan o incluso aquellas que están fuera de su alcance (Thompson et al., 2012). Cada estrategia requiere un factor diferenciador que atraiga a los interesados y cree una ventaja competitiva, según Porter (1996) la estrategia implica la construcción de una posición distintiva y valiosa, que requiere la implementación de actividades únicas. Es crucial reconocer que la retroalimentación de los resultados desempeña un papel fundamental en los procesos de control y evaluación de estrategias, pues esto permite ajustar y mejorar continuamente las acciones estratégicas en función de los resultados obtenidos, contribuyendo así a la eficacia y al éxito a largo plazo de la estrategia empresarial.

¹ Especialista en Didáctica Superior Universitaria. Universidad Autónoma de Encarnación.
jonathan.rotela83@unae.edu.py

En tal sentido, este ensayo tiene como objetivo reflexionar sobre la importancia de la retroalimentación de los resultados en los procesos de Control y Evaluación de Estrategias.

En el desarrollo, se reflexiona acerca de las conclusiones a las que han llegado los autores consultados y se presenta la opinión del autor.

Desarrollo

Según Useche et al. (2020), la estrategia ha sido objeto de estudio y atención durante varios años tanto en el ámbito académico como empresarial, ya que orienta la dirección y el crecimiento de las empresas al establecer objetivos y adaptarse a su entorno. Además, permite que las empresas sean más competitivas y obtengan resultados efectivos. Es importante destacar que cada estrategia y su resultado varían según diversas variables, como el plazo de ejecución, los actores involucrados y su compromiso en la aplicación, así como los parámetros de evaluación y control implementados (Ramírez et al., 2021).

Este último punto aborda los interrogantes sobre la relevancia de la retroalimentación en los procedimientos de control y evaluación de estrategias. Es así que, García (2004) enfatiza que la aplicación práctica del concepto de retroalimentación nos proporciona una visión clara de cómo las acciones pueden reforzarse o contrarrestarse entre sí.

Por otro lado, toda estrategia para ser medida en términos de éxito y fracaso debe estar de la mano de indicadores de medición de resultados. Para Sarmiento (2024) es relevante seguir procedimientos adecuados de evaluación y seguimiento para medir la gestión técnica y administrativa mediante indicadores. Por ello, recomienda implementar indicadores de gestión para alcanzar los objetivos organizacionales en cuanto a productividad y cumplimiento de metas estratégicas. Asimismo, resalta la importancia de que los indicadores sean sólidos, ya que su falta de fiabilidad puede comprometer la toma de decisiones estratégicas.

Como se observa, para llevar a cabo el control estratégico, es necesario anclar los objetivos fundamentales en medidas e indicadores específicos. Así, los objetivos, los parámetros de medición y las metas deben integrarse en herramientas diseñadas para interpretarlos de manera regular y confiable (Coppa, 2004, en Garcia, 2004).

Siguiendo esa misma línea, parafraseando a Blanco (2010), las responsabilidades y labores de los directivos se han centrado a lo largo de la historia en lograr los objetivos de las empresas, pues han conceptualizado la función gerencial como la creación de un conjunto de metas vinculadas con diversos actores y áreas clave dentro de la empresa que parten de la premisa de que al establecer metas que satisfagan a todos los participantes y áreas de la organización, y al implementar sistemas de control adecuados, como indicadores y metas, se podrá llevar a cabo con éxito la consecución de dichos objetivos. Es posible que por esta razón los conocidos indicadores y metas SMART hayan cobrado relevancia en la actualidad. Puesto que estas herramientas, que se refieren a objetivos Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con un Tiempo definido, son fundamentales para evaluar y controlar las estrategias empresariales. Además, durante el proceso de retroalimentación, pueden servir como punto de partida para mejorar y ajustar las acciones llevadas a cabo.

Por otra parte, resulta fundamental para las empresas integrar de forma sistemática en sus procedimientos de evaluación y supervisión de estrategias la implementación de un proceso continuo de retroalimentación y análisis de los indicadores de desempeño. Este proceso debe involucrar activamente a todos los principales interesados para asegurar que los indicadores se ajusten adecuadamente a los cambios y requerimientos emergentes del entorno empresarial (Sarmiento, 2024).

En síntesis, la retroalimentación de los resultados en los procesos de Control y Evaluación de Estrategias empresariales es fundamental para el crecimiento y la mejora continua dentro de una organización. Pues como mencionan Darías et al. (2010) el proceso de retroalimentación contribuye a mejorar la productividad, el rendimiento y la motivación de los trabajadores, lo que a su vez tiene un impacto positivo en los resultados empresariales. Al mismo tiempo, al adoptar la retroalimentación y ajustar las estrategias en función de ella, las empresas pueden crear una cultura de aprendizaje que les permita prosperar en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

En conjunto con el seguimiento y control de la estrategia empresarial, la retroalimentación se convierte en un elemento clave para evaluar y mejorar el desempeño de la organización en su conjunto.

Conclusión

Este ensayo ha explorado la importancia de la retroalimentación de los resultados en los procesos de control y evaluación de estrategias, abarcando su relevancia en el control estratégico y su vinculación con los indicadores de desempeño. En definitiva, la retroalimentación no solo informa sobre el funcionamiento de las estrategias, sino que también identifica los recursos y capacidades más efectivos, optimizando su asignación para alcanzar las metas estratégicas.

Además, se destaca que la retroalimentación continua permite ajustar y mejorar las acciones estratégicas, impulsando la eficacia y el éxito a largo plazo de la empresa. De igual modo, la implementación de indicadores de gestión y metas SMART facilita la evaluación y el control estratégico, actuando como guías para mejorar las acciones emprendidas.

Por último, se enfatiza que la retroalimentación y los ajustes estratégicos fomentan una cultura de aprendizaje, permitiendo que las empresas prosperen en entornos dinámicos y competitivos.

Referencias Bibliográficas

Blanco Martínez, E. (2010). OBJETIVOS CLAROS: Clave del éxito en la gestión empresarial. *Debates IESA*, 15(4).

Darias, I. H., Fernández, D. S., Ariosa, M. R., y Triana, M. S. F. (2010). Estrategia para integrar la gestión del capital humano a la gestión empresarial. *Ingeniería Industrial*, 31(3), 1-10.

García, M. S. S. G. (2004). Los indicadores: elemento decisivo para el control de la estrategia empresarial. *GERENCIA*, 29.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Estrategia de respuesta a la COVID-19. Ginebra: OMS. Recuperado de <https://www.who.int/es/publications/i/item/strategic-preparedness-and-response-plan-for-the-new-coronavirus>

Porter, M. (1996). ¿Qué es la estrategia? Harvard Business Review.

Ramírez Molina, R. I., Ríos-Pérez, J. D., Lay Raby, N. D., y Ramírez Molina, R. J. (2021). Estrategias empresariales y cadena de valor en mercados sostenibles: Una revisión teórica. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(Especial 4), 147-161.

Sarmiento, M. (2024). Importancia de la Implementación de Indicadores de Gestión para el logro de los Objetivos Organizacionales. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, (12).

Thompson, A. A., Peteraf, M., Gamble, J. E., y Strickland, A. J. (2012). Administración estratégica. McGraw-Hill.

Useche, M. C., Vázquez, F. I. S., Ramírez, C. A. B., y Salazar, P. M. S. (2020). Horizontes estratégicos empresariales en América Latina ante la pandemia generada por la COVID-19. *SUMMA: Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, (2), 59-86.