

Medio: Revista Gerencia
Firma: Acender Consultores
Fecha: edición octubre, 2013
Página: 50
Centimetrage: 27.0 x 21.0 cms.

CALIDAD DE DATOS



Por Cristian Garrido, Sr. de Acender Consultores.

Uno de los principales indicadores de proyectos fallidos es la mala calidad de los datos, a menudo la causa raíz de las fallas de procesos, y también la principal causante de las decisiones erróneas en una organización.

El concepto de calidad de datos implica que cada elemento de dato es "hecho a la medida", teniendo en cuenta los requerimientos de la compañía, de acuerdo a ciertos criterios tales como completitud, consistencia, cumplimiento con reglas de negocio, precisión y accesibilidad. Una buena calidad de datos es el activo corporativo más potente, uno que puede acelerar el crecimiento y administrar de mejor manera los costos y las iniciativas por obtener mejores rentabilidades. Una pobre calidad de datos implica riesgos significativos en la toma de decisiones y en la operación y gestión de las empresas. Producto de esto último, quienes toman las decisiones en una compañía dejan de lado algunas cosas que deberían saber o, peor aún, aparentan estar informados pero con información errónea.

El impacto de la calidad de los datos en una organización

La mala calidad de los datos es uno de los principales indicadores de proyectos fallidos y, a menudo, identificada como causa raíz de las fallas de procesos, siendo también la principal causante de las decisiones erróneas en una organización. Las estrategias de reducción de costos y de maximización de ingresos -especialmente aquellas que dependen de herramientas y soluciones automatizadas- sufren importantes desviaciones y atrasos (en algunos casos no se pueden concretar) debido a la mala calidad de los datos.

Muchas empresas no se ocupan de la calidad de datos como un tema estratégico y simplemente viven con "resignación" la escasez de información. Para la mayoría, las causas parecen imposibles de identificar y los costos imposibles de medir. Mientras que algunos proveedores están ofreciendo soluciones de software para resolver problemas específicos, tiene un mayor sentido el adoptar una estrategia que integre personas, procesos y tecnología para obtener un mayor valor de los activos de información de la compañía.

Pasos clave

Según mi experiencia, el objetivo es establecer, a lo menos, cuatro pasos básicos en torno a esta estrategia:

- Identificar los niveles óptimos de calidad de los datos.
- Realizar evaluaciones de calidad de los datos y estrategias de mejoramiento periódicas.
- Mejorar los datos en forma proactiva y de manera oportuna.
- Monitorear la información con métricas cuantificables.

Los beneficios de una adecuada gestión de la calidad de los datos son:

- Reducir costos:
- Reduciendo actividades que no agre-

gan valor a las operaciones, errores y trabajo reiterativo e incrementando la eficiencia de los procesos.

Evitando contingencias legales y regulatorias de no cumplimiento.

- Eliminando sobrepagos y controlando el gasto.

- Enfocando recursos en la información crítica del negocio.

- Reduciendo información redundante.

• Incrementar ingresos:

- Mejorando la confiabilidad de los reportes para las decisiones de la administración.

- Mejorando el servicio al cliente.

- Obteniendo conocimiento de los clientes y el mercado.

• Mejorar las relaciones con los clientes y reducir los reclamos de éstos, a través de la disminución de los atrasos y una facturación más oportuna y correcta hacia ellos.

• Mejorar el desempeño de los procesos, la integridad, el tiempo de respuesta y eliminar redundancias.

• Mejorar la confianza en los datos usados para hacer decisiones estratégicas y operacionales. ●

