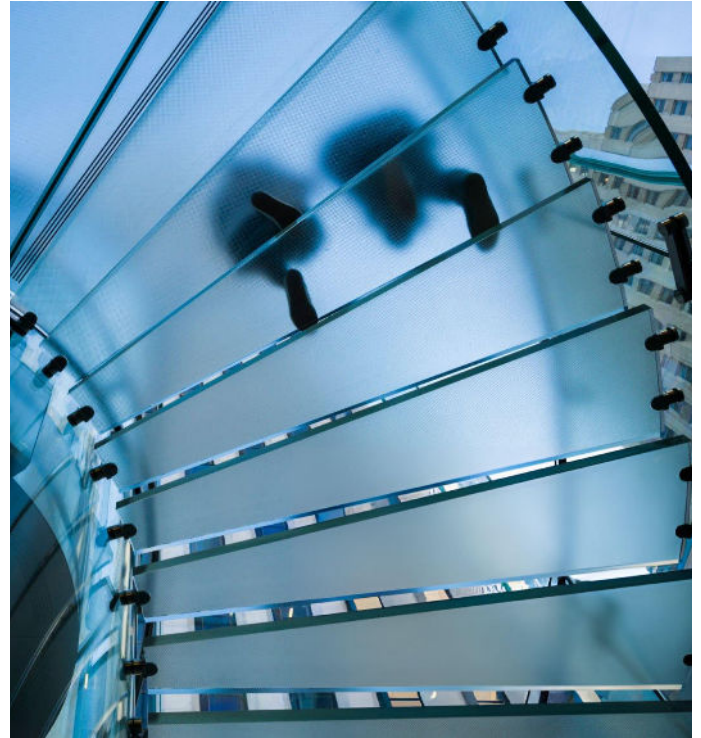


Tres consideraciones para crear un sólido caso empresarial sobre la calidad de los datos



Índice

- 3 Estableciendo los fundamentos
 - 3 Entendiendo la importancia de la calidad de los datos
 - 4 Impacto de los datos de mala calidad en los resultados económicos
 - 4 Reconstruir la calidad de los datos para mejorar los resultados comerciales
- 4 Comprender las necesidades para que el plan de calidad de datos tenga éxito
 - 5 Paso 1: evaluar el estado actual de la calidad de los datos
 - 6 Paso 2: alinear la calidad de los datos con la estrategia empresarial
 - 7 Paso 3: seguir el progreso y medir el impacto
- 8 Consideraciones finales
- 8 Acerca de Actian



Las empresas como la suya dependen de los datos, y la calidad de los datos puede determinar el rumbo de las decisiones comerciales y el crecimiento empresarial. Los datos de mala calidad provocan imprecisiones, y esto conduce a oportunidades perdidas y decisiones que se convierten en una cuestión de suerte en lugar de producto de una planificación estratégica. Por lo tanto, es fundamental aplicar estrategias y técnicas prácticas para mejorar la calidad de los datos y aprovechar todo el potencial de sus recursos. Gestionar los datos es un proceso complejo que exige un enfoque integral, maximizando la integración de los datos para garantizar su integridad.

Para elaborar un buen caso de negocio sobre la calidad de los datos, es necesario entender su estrategia de gestión de los datos y su importancia en el contexto general del éxito de su organización. Implica alinear la estrategia de datos con los objetivos de la empresa para impulsar la eficiencia y la innovación, así como habilitar el autoservicio para tomar mejores decisiones. Esta guía le ayudará a analizar la calidad de sus datos actuales, definir los pasos necesarios para elaborar un caso de negocio y superar los obstáculos frecuentes para mejorar la calidad de los datos. Proporciona un plan de acción para reforzar la integridad de los datos, estableciéndolo como un pilar clave de la estrategia comercial.

Estableciendo los fundamentos

Entendiendo la importancia de la calidad de los datos

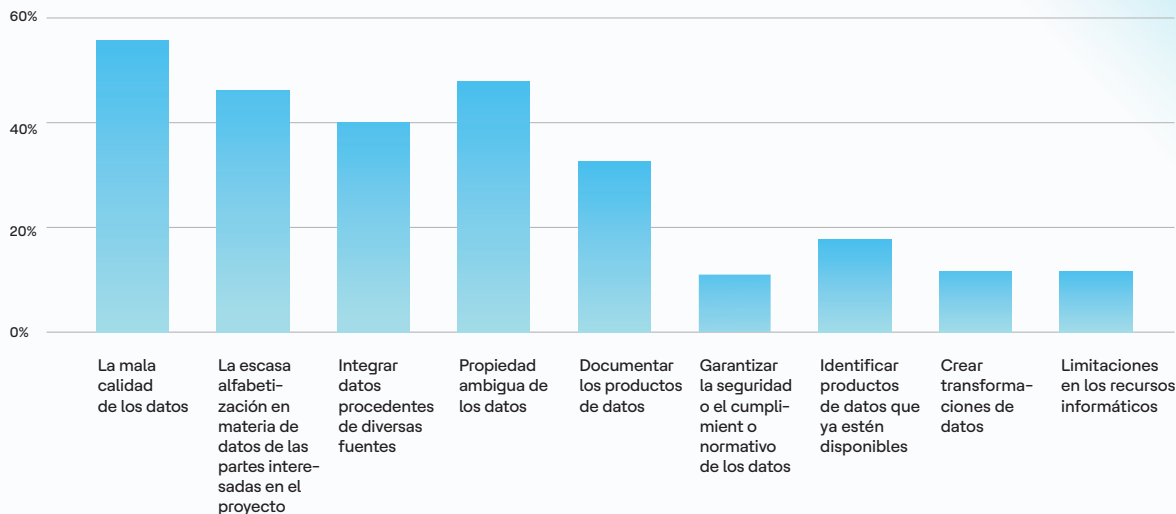
Al hablar de la calidad de los datos, nos referimos a la utilidad de los datos que maneja su organización. Abarca la precisión, la validez, la integridad y la coherencia. Los datos de alta calidad permiten realizar análisis e informes confiables y tomar decisiones acertadas.

Los datos de alta calidad ofrecen numerosas ventajas que impactan en múltiples áreas del negocio. A mayor calidad, mayor eficiencia, ya que se podrán optimizar los procesos y reducir el tiempo y los recursos necesarios para corregir errores. De este modo, se ahorra dinero y los empleados pueden centrarse en las tareas estratégicas, en lugar de dedicar tiempo a depurar los datos. Unos datos precisos aumentan la satisfacción de los clientes, ya que permiten interactuar con ellos de manera personalizada y oportuna, generar confianza y mejorar la retención. Además, la calidad de los datos ayuda a cumplir las normativas y gestionar los riesgos, al garantizar que la información y los registros se ajusten a las normas regulatorias para evitar posibles impactos económicos.

Sin duda el tema más candente en la actualidad es la IA generativa (GenAI). Unos datos precisos, completos y fiables permiten que los modelos de IA generativa produzcan resultados más exactos, relevantes y de calidad. Por ejemplo, los conjuntos de datos cuidadosamente seleccionados ayudan a minimizar los sesgos, potencian la capacidad del modelo para comprender el contexto y optimizan los resultados globales a la hora de generar textos, imágenes u otros elementos de forma similar a como lo harían los humanos. Además, si los datos son de buena calidad, se reduce la necesidad de realizar un pretratamiento exhaustivo, se aceleran los procesos de entrenamiento y se garantiza que el sistema de IA siga siendo sólido y fiable en diversas aplicaciones. Muchas empresas se encuentran aún en las primeras fases de uso de la IA generativa, pero es importante que tengan en cuenta la calidad de los datos ahora, ya que resulta crucial para el entrenamiento de los modelos.

Ingresos y finanzas	Eficiencia operativa	Riesgo empresarial	Innovación
Previsión de ventas Los datos inexactos sobre las ventas pueden dar lugar a previsiones poco fiables. Esto repercute en la planificación del inventario, la elaboración de presupuestos y la asignación de recursos. Eficacia del marketing Los datos de baja calidad pueden traducirse en campañas de marketing poco eficaces, despilfarro del presupuesto de marketing y pérdida de públicos objetivo. Gestión de proveedores Los datos inadecuados sobre el rendimiento de los proveedores y los contratos pueden dar lugar a condiciones desfavorables, incremento de los costes e interrupciones en la cadena de suministro.	Coste de la infraestructura informática Mantener y almacenar datos imprecisos, de mala calidad o redundantes puede aumentar los costes asociados a la infraestructura informática, como los de almacenamiento, procesamiento y mantenimiento. Productividad del personal Es posible que el personal tenga que dedicar excesivo tiempo a corregir errores en los datos o a trabajar con datos inexactos, lo que reduce la productividad general. Análisis e informes Los datos inexactos pueden poner en riesgo el trabajo de inteligencia empresarial y de análisis, resultando en información poco fiable y decisiones estratégicas erróneas.	Seguridad de los datos Los datos de mala calidad pueden dar lugar a vulnerabilidades y filtraciones que provocan pérdidas económicas debido al robo de datos, las sanciones legales y los costes de reparación. Acuerdos de nivel de servicio (SLA) Los datos inexactos sobre el rendimiento pueden ocasionar el incumplimiento de los SLA, lo que se traduce en sanciones financieras y pérdidas comerciales. Cumplimiento normativo y cuestiones legales Los datos de mala calidad pueden dar lugar al incumplimiento de las obligaciones normativas, lo que conlleva multas y costes legales.	Desarrollo de productos Los datos incorrectos sobre las necesidades de los clientes y las tendencias del mercado pueden dar lugar al desarrollo de productos que no responden a la demanda actual, desperdiciando así las inversiones en I+D. Estrategia de precios Los datos inexactos pueden generar estrategias de precios inadecuadas como establecer precios excesivamente altos o bajos para los productos, lo que perjudica la competitividad y la rentabilidad. Gestión de proyectos Si los datos de un proyecto son incompletos u obsoletos o están desactualizados, la planificación y la ejecución podrían verse afectadas y el proyecto podría retrasarse o sobrepasar el presupuesto.

¿Cuál es la principal dificultad a la que se enfrenta al preparar los datos para el análisis?



Fuente: informe State of Engineering de 2024, DBT Labs

Efectos de los datos de mala calidad en los resultados económicos

No prestar atención a la calidad de los datos tiene consecuencias de gran alcance y puede afectar negativamente a la eficiencia operativa, la satisfacción de los clientes y las iniciativas relacionadas con la innovación. Los datos deben tener el nivel esperado de precisión, validez, integridad y coherencia para evitar efectos negativos importantes en la atención al cliente, la productividad de los empleados y en la ejecución de las estrategias clave.

La calidad de los datos también tiene un impacto significativo en la eficiencia operativa y la productividad de los empleados. El personal puede dedicar un tiempo valioso corrigiendo errores, resolviendo incoherencias o buscando información que falte, lo que se traduce en frustración y desánimo. Además, la calidad de los datos afecta directamente al posicionamiento de su empresa en el mercado y a las relaciones con los actores clave. Los datos fiables y de alta calidad pueden ofrecer información sobre las tendencias del mercado y las preferencias de los clientes, lo que ayudará a su empresa a adquirir una posición ventajosa. Por el contrario los datos de baja calidad pueden erosionar la confianza de inversores, proveedores y clientes, e incluso ocasionar complicaciones legales.

Las implicaciones económicas de los problemas con la calidad de datos son significativas. Las organizaciones pierden, de media, 12,9 millones de dólares al año por este motivo. Este coste subraya la necesidad de dar prioridad a la calidad de los datos, que debe ser un componente central de su estrategia general de gestión de datos, con el fin de mitigar los riesgos asociados a su baja calidad, y utilizar los datos como un activo estratégico para tomar decisiones comerciales, logrando así una ventaja competitiva.

Reconstruir la calidad de los datos para mejorar los resultados comerciales

Antes de analizar los pasos necesarios para mejorar la calidad de datos, es importante tener en cuenta que no se trata de un proyecto simple. Las organizaciones deben dedicarse a mejorar los datos continuamente para asegurar su calidad. Además de contar con el apoyo y el respaldo de los stakeholders, es fundamental reconocer que la calidad de los datos no se consigue de manera inmediata y que supone un trabajo constante. Se trata de un esfuerzo continuo.

Comprender las necesidades para garantizar el éxito del plan de calidad de datos

Para elaborar un caso de negocio convincente, es esencial aplicar un enfoque estructurado que demuestre el valor de invertir en la mejora de la calidad de datos. Estos son los pasos para desarrollar un caso efectivo:



Los datos de mala calidad cuestan a las organizaciones una media de 12,9 millones de dólares al año. – Gartner

Paso 1: evaluar el estado actual de la calidad de datos

Los problemas con la calidad de datos son más evidentes en aspectos como la precisión, la coherencia, la integridad y la actualidad. Los datos inexactos (por ejemplo, información incorrecta sobre los clientes) pueden dificultar la gestión de las relaciones con los clientes y las campañas de marketing. Los formatos de datos incoherentes y los registros duplicados pueden complicar la integración de los datos y la elaboración de informes. Los campos incompletos y la información obsoleta afectan negativamente a la eficiencia operativa y a la planificación estratégica, provocando retrasos y un aumento de los costes. Además, si las actualizaciones de los datos no se realizan en su debido momento, se compromete la fiabilidad de los análisis y las previsiones en tiempo real. A continuación, definimos estos aspectos y destacamos algunas señales que podrían indicar la necesidad de una mejora.

Para elaborar un buen caso de negocio para el cambio, es necesario construir una narrativa coherente. Para justificar la inversión de tiempo, recursos y presupuesto en un proyecto de calidad de datos, se debe establecer un punto de referencia sobre la calidad actual de los mismos. Antes de comenzar el proyecto:



Evalúe la calidad de los datos: utilice las herramientas de elaboración de perfiles de datos para analizar los datos actuales e identificar los aspectos que se deben mejorar. En este paso, se pueden detectar problemas concretos con la calidad de los datos (por ejemplo, falta de información sobre los clientes) que podrían afectar al servicio de atención al cliente o provocar que estos se vayan.



Analice el impacto económico de los datos de mala calidad para la empresa: calcule cuánto le está costando a su organización la mala calidad de los datos en términos de ineficiencia operativa, pérdida de ingresos y sanciones por incumplimiento de las normativas. Para lograrlo, puede trabajar con los analistas de su organización, y realizar una encuesta breve entre el personal de la empresa para que calculen el tiempo que dedican a buscar y corregir datos.

Precisión y coherencia

La precisión mide hasta qué punto los datos reflejan entidades o acontecimientos del mundo real. La precisión de los datos es crucial para disponer de información precisa sobre los clientes, las finanzas y los productos. Por ejemplo, tener el número de teléfono correcto garantiza que se pueda contactar con un empleado o cliente y, de este modo, mejorar la comunicación y la fiabilidad del servicio.

Para evaluar la coherencia, se deben de comparar los datos presentes en los distintos sistemas para comprobar si coinciden. Esta métrica garantiza que los datos utilizados en diferentes aplicaciones sean fiables y que los procesos analíticos empleen valores de datos uniformes, evitando así posibles discrepancias que podrían afectar a las decisiones comerciales.

Indicadores de alerta:

- Discrepancias en los informes de datos.
- Una baja tasa de entrega en campañas de los correos electrónicos de marketing.
- Disminución de la eficacia del desarrollo empresarial; por ejemplo, la pérdida de clientes potenciales debido a «datos erróneos».

Integridad y actualidad

La integridad implica verificar que todos los campos de datos obligatorios estén completos. Esta métrica es vital para que las aplicaciones de IA y análisis sean eficaces, pues garantiza que todos los datos necesarios estén disponibles para tomar decisiones informadas. Por ejemplo, los registros de los clientes deben incluir datos esenciales, como los datos de contacto, para que se consideren completos.

La actualidad consiste en obtener datos nuevos cuando se requieren. Esta métrica garantiza que los datos se actualicen periódicamente para responder a las necesidades cambiantes de los usuarios, lo cual es crucial para mantener su relevancia en los procesos de toma de decisiones.

Indicadores de alerta:

- Ausencia de campos en los sistemas, por ejemplo en las herramientas de gestión de relaciones con los clientes (CRM).
- Aumento de las quejas de los clientes o proveedores debido a retrasos en envíos o procesos
- Problemas de inventario; por ejemplo, falta o exceso de productos y materiales.

Validez, duplicación y singularidad

La validez comprueba si los datos se ajustan a determinados formatos y normas empresariales, de forma que puedan usarse para su propósito. Por ejemplo, para ciertos procesos como los envíos y planificación, es muy importante que los códigos postales sean válidos y que las fechas tengan el formato correcto.

La duplicación detecta si existen varias instancias del mismo dato dentro de un conjunto. La gestión de las duplicidades es esencial para reducir los riesgos derivados de la redundancia de datos, que puede provocar ineficiencias y un aumento de los costes.

La singularidad garantiza que cada entrada de datos esté representada únicamente una vez en cada conjunto. Esto es crucial para mantener la integridad de los datos en todas las aplicaciones de la empresa. Los altos puntajes de unicidad indican una duplicación mínima, lo que mejora la confiabilidad y confianza de los datos.

Indicadores de alerta:

- Incremento en los costes de almacenamiento y procesamiento de los datos.
- Aumento de las bajas de los correos electrónicos, lo que podría reflejar un exceso en el envío.
- Los registros carecen de la información necesaria para segmentar las promociones.

Paso 2: alinear la calidad de los datos con la estrategia empresarial

Identificar las prioridades de la empresa

El primer paso es determinar las principales motivaciones comerciales de su organización, con el fin de integrar eficazmente la calidad de los datos con la estrategia de la empresa. Estas motivaciones son los elementos más importantes que necesita la empresa para alcanzar sus objetivos. Por ejemplo, si uno de los objetivos principales es aumentar la satisfacción de los clientes, los esfuerzos para mejorar la calidad de los datos podría centrarse en mejorar la precisión y la integridad de la información de los clientes. Este enfoque orientado garantiza que las iniciativas en materia de calidad de datos generen resultados comerciales concretos, al integrar la gestión de la calidad de los datos en la planificación y la visión global de la empresa.

Vincular las iniciativas de calidad de los datos con los objetivos de la empresa

El siguiente paso consiste en vincular las iniciativas en materia de calidad de los datos con estos objetivos, una vez que las prioridades de la empresa estén claramente definidas. Esta conexión es vital para demostrar que, mejorar la calidad de los datos, facilitará el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Por ejemplo, si uno de los objetivos estratégicos es aumentar los ingresos en un 5% mejorando ventas cruzadas y adicionales, se pueden poner en marcha iniciativas para limpiar los datos de los clientes procedentes de varias fuentes e integrarlos en un perfil único y completo para cada cliente. Esta vista unificada permite identificar mejor las oportunidades de venta, lo que contribuye directamente al objetivo estratégico. La tabla 1 muestra cómo se puede organizar y comunicar el impacto.

Conseguir un acuerdo

Como se ha indicado anteriormente, la calidad de los datos es un compromiso interfuncional. Cuando sepa cómo se van a alinear las mejoras en la calidad de los datos con los objetivos estratégicos, el siguiente paso es identificar a los actores clave, como los stakeholders que participarán en la ejecución del proyecto. Además, deberá asegurarse de que todas estén de acuerdo con las mejoras que ha identificado.

Beneficios de alinear la calidad de los datos con la estrategia de la empresa

Objetivo comercial	Iniciativa en materia de calidad de los datos	Resultado esperado
Aumentar los ingresos un 5%	Depurar e integrar los datos de los clientes	Mejora de las ventas cruzadas y las ventas adicionales
Mejorar la satisfacción de clientes	Mejorar la precisión y la integridad de los datos de clientes	Experiencias más personalizadas para los clientes
Alcanzar la excelencia operativa	Implementar una buena gestión y estandarización de datos	Optimización de los procesos y reducción de errores

Al fijar objetivos claros en cuanto a calidad de los datos y establecer una cultura de mejora continua, se asegurará de que las prácticas de gestión de datos se alineen con los objetivos estratégicos.

Identificar los casos de uso prioritarios	Identificar los aspectos problemáticos	Identificar los problemas prioritarios en materia de calidad	Definir las métricas	Mejora continua
Análisis de decisiones	Paneles inexactos	Precisión	Perfiles de datos	Panel
Comercialización del producto	Incoherencias en los informes	Integridad	Puntuación de la calidad de los datos	Entrega
Desarrollo	Datos lentos u obsoletos	Coherencia	Verificación humana	Monitorización
Experiencia del usuario	Acceso a los datos	Actualidad	Creación de incidencias	
Mitigación del riesgo	Problemas de cumplimiento normativo	Relevancia Usabilidad	Índices de error	

Paso 3: seguir el progreso y medir el impacto

Definir las métricas de calidad de los datos

Es fundamental saber definir unas métricas adecuadas, que se alineen con los objetivos de la empresa, para medir y mejorar de manera efectiva la calidad de los datos. Para empezar, identifica los procesos empresariales importantes que dependen en gran medida de los datos y evalúa el impacto de la calidad de los datos en dichos procesos. Para evaluar la mejora de la calidad de los datos, debes supervisar métricas como la precisión, la integridad, la coherencia, la actualidad y la validez. Colabore con los actores clave para que estas métricas reflejen las necesidades operativas y las prioridades estratégicas de la organización.

Crear perfiles de datos

La elaboración de perfiles de datos es esencial para comprender su estructura, contenido e interrelaciones. Consiste en reco-pilar estadísticas descriptivas, como valores mínimos, máximos y medios, e identificar los tipos de datos, sus longitudes y sus patrones. La elaboración de perfiles puede revelar problemas con la calidad de los datos que deben solucionarse antes de que afecten a las operaciones de la empresa. Es importante destacar que la elaboración de perfiles de datos debe ser una actividad llevada a cabo de forma continua.

Seguir las puntuaciones de calidad de los datos

Realizar un seguimiento de las puntuaciones de calidad implica medir de forma constante la eficacia de las medidas que se han tomado para mejorar la calidad de los datos. Para ello, se puede calcular la proporción entre datos y errores, monitorizar el número de valores vacíos y observar los índices de error en la transformación de los datos. También resulta útil realizar un seguimiento de determinadas métricas, como las tasas de rebote de los correos electrónicos y los costes de almacenamiento de los datos, para obtener una imagen más completa de la calidad. Actualizar periódicamente estas puntuaciones le ayudará a tomar decisiones informadas y a garantizar la integridad de los datos.

Informes sobre la calidad de los datos

Los informes son fundamentales para proporcionar una visión integral de la calidad de los datos. Suelen incluir métricas como la integridad, la precisión, la actualidad y la coherencia, y son fundamentales para identificar aspectos susceptibles de mejora. Los informes periódicos resumen las puntuaciones y las métri-cas de calidad de los datos y, a menudo, incorporan visualiza-ciones como tablas y gráficos que facilitan su comprensión.

Paneles de calidad de los datos

Los paneles ofrecen visibilidad en tiempo real o casi real de las métricas de calidad de los datos. Permiten identificar y solucio-nar rápidamente los problemas que puedan surgir. Es posible personalizar los paneles con las métricas más relevantes para la empresa, con el fin de monitorizar continuamente la calidad de los datos. Estos paneles cuentan con funciones automati-zadas que ofrecen vistas útiles de los datos para que todos los grupos implicados puedan tomar mejores decisiones.

Alertas sobre la calidad de los datos

Es fundamental implementar mecanismos de alerta sobre la calidad de los datos. De este modo, se enviarán notificaciones cuando la calidad de los datos caiga por debajo de unos umbrales predefinidos, lo que permitirá abordar de forma proactiva los problemas antes de que afecten gravemente a la empresa. Por ejemplo, los paneles de inteligencia empresarial pueden notificar a los usuarios sobre errores en la actualización de los datos, fuentes de datos obsoletas y otros problemas.

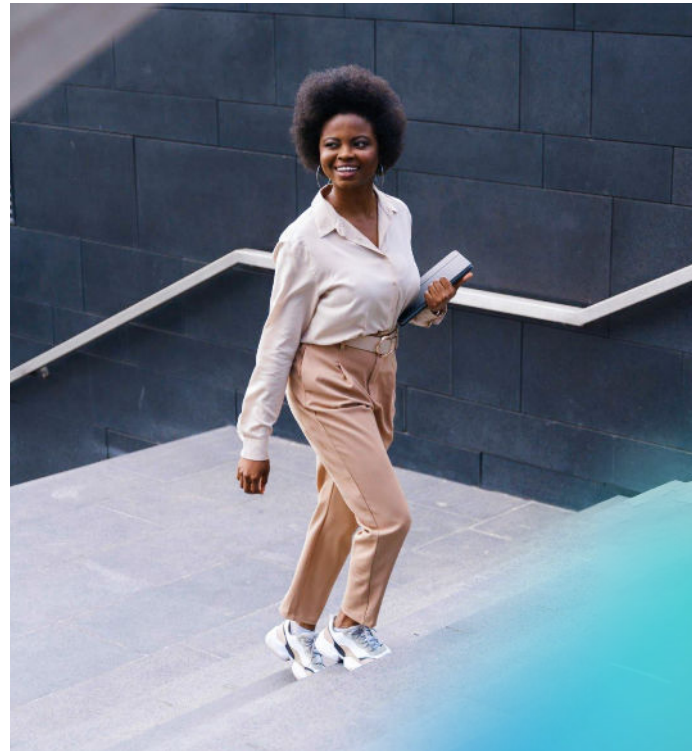
Seguimiento de los problemas relacionados con la calidad de los datos

Es esencial establecer un sistema para detectar y gestionar los problemas relacionados con la calidad de los datos. Cuando se identifiquen problemas, hay que documentarlos, asignarlos a la parte responsable y realizar un seguimiento hasta que se resuelvan. Este repositorio centralizado permite mantener un registro claro de los problemas con la calidad de los datos y los pasos para solucionarlos, garantizando la rendición de cuentas y la mejora continua.

Consideraciones finales

La mejora de la calidad de los datos es un esfuerzo técnico y una necesidad estratégica que influye en todos los aspectos de las operaciones empresariales. Esta guía destaca por qué la calidad de los datos es esencial para tomar decisiones precisas, oportunas e informadas. Unos datos de mala calidad pueden ocasionar graves perjuicios económicos, ineficiencias operativas y pérdida de confianza entre los actores principales. Por el contrario, unos datos de alta calidad pueden proporcionar una ventaja competitiva, mejorar la satisfacción de los clientes e impulsar la innovación.

Para elaborar un caso sólido de negocio sobre la calidad de los datos, es necesario analizar a fondo su estado actual, identificar los costes y los riesgos asociados a la mala calidad, así como alinear las iniciativas en materia de calidad de los datos con los objetivos de la empresa. Al centrarse en métricas clave como la precisión, la coherencia, la integridad y la actualidad, puede abordar sistemáticamente los problemas con la calidad de los datos y controlar cómo mejoran a lo largo del tiempo. Además, integrar la calidad en la estrategia general de gestión de los datos, asegura que se mantenga como un compromiso constante en toda la organización.



Implementar herramientas para elaborar perfiles de datos, seguir las puntuaciones de calidad y configurar alertas que avisen de los problemas ayudará a mantener estándares elevados y a solucionar rápidamente cualquier problema que pueda surgir. Dar prioridad a la calidad de los datos es esencial para sostener el crecimiento empresarial y lograr una ventaja competitiva. Al seguir los pasos descritos en esta guía, puede elaborar un caso de negocio convincente para la calidad de los datos y asegurarse de que los datos sean precisos, fiables y útiles para lograr mejores resultados empresariales.

Acerca de Actian

Actian makes data easy. Ofrecemos soluciones de datos en la nube, híbridas y locales que simplifican cómo las personas se conectan, gestionan y analizan datos. Transformamos los negocios al permitir a los clientes tomar decisiones seguras basadas en datos que aceleran el crecimiento de sus organizaciones. Nuestra plataforma de datos se integra sin problemas, funciona de manera confiable y entrega a velocidades líderes en la industria. Aprende más sobre Actian, una división de HCL Software: www.actian.com.