

Excel spreadsheet showing a monthly data report for 2014 and 2015. The spreadsheet has columns for months (April to June) and years (2014, 2015). A large white watermark "DataV" is overlaid on the center of the spreadsheet. Below the main data, there is a summary section with columns for "Año", "Mes", and "Total" for both years. At the bottom, there are tabs for "producto", "segmento", and "sus_activas_agosto".

La gestión empresarial actual requiere hacer seguimiento constante de múltiples indicadores. Desde el CEO hasta el último de los manager necesita información precisa que le permita conocer el estado de avance de las tareas y personas bajo su responsabilidad, y así poder tomar las decisiones propias de su cargo de la mejor manera.

Reportes de ventas, de stock, resultados de las campañas de marketing, el estado de la producción y un largo listado de reportes "simples" son generalmente cubiertos con las propias herramientas de reportería que incluye el software de gestión empresarial que cada empresa usa. El problema surge cuando, pese a contar con un ERP o un CRM de clase mundial, las herramientas de reportería que estos traen integradas no satisfacen las necesidades de seguimiento que la empresa tiene. Un reporte que alerte los quiebres de stock considerando los productos incluidos en las oportunidades activas en el CRM; reportes de *revenue* que consideren la venta de servicios recurrentes con pagos que deben ser diferidos; el resultado de campañas de email marketing que muestre las oportunidades de negocio y ventas generadas por dicha campaña; reportes que ayuden a alertar posibles sobrecargas de los servicios o de la distribución de acuerdo al estado de avance de las oportunidades activas; son ejemplos de reportes complejos, que integran diversas fuentes y que normalmente muestran las limitaciones del software de gestión empresarial utilizado.

¿Cómo resuelven este problema las empresas? De maneras muy diversas, que podríamos ordenar en dos "extremos":

- **La solución "ideal"**: la empresa cuenta con un equipo de Inteligencia de Negocios que usa sofisticados sistemas que integran los datos de toda la empresa y generan reportes para cada área, según sus requerimientos. En este caso, el resultado final son reportes completos, actualizados de acuerdo a lo necesario (en tiempo real, por ejemplo), que integran información de las distintas herramientas de gestión

empresarial (ERP, CRM, Marketing, etc.), accesibles en todo momento por quienes los necesitan, generados de manera transparente a cada área y que son confiables y precisos.

- **La solución “artesanal”:** un analista de cada área toma la información en bruto y crea un reporte en Excel de acuerdo a sus necesidades particulares. Aquí, el resultado final son múltiples reportes, que “viven” en los computadores personales de analistas de distintas áreas, normalmente en pesadas planillas de Excel, con cruces, tablas dinámicas y gráficos que tardan en actualizarse, que después son copiados y pegados en correos electrónicos que se envían a los destinatarios finales. Como veremos más adelante, los problemas de esta solución son varios.

Evidentemente, esto es una caricatura: ni la solución “ideal” es perfecta ni necesaria para todas las empresas, ni la “artesanal” es el apocalipsis. Las empresas que se han planteado este dilema ya dieron un paso importante: ven la necesidad y han intentado resolverla de alguna manera (por increíble que parezca, hay empresas que aún no ven este tema como un problema). Además, sus soluciones difícilmente se encuentran en los extremos, más bien están en algún punto intermedio. Para lo que sirve la caricatura es para plantear un horizonte hacia donde avanzar, el “ideal”, y cómo debemos alejarnos de los peligros y costos que tiene la solución “artesanal”.

Algo importante de aclarar: Excel es y seguirá siendo una herramienta fundamental para la gestión empresarial. No hay que pensar en erradicarla, si no en usarla bien y de manera más eficiente. Lo que queremos destacar aquí es que el uso de Excel como herramienta primaria (o única) de reportería genera riesgos y costos que son evitables.

¿Cuáles son estos riesgos y costos del mal uso de Excel? Algunos ya los tratamos en una entrada de nuestro Blog ([10 Costos Ocultos de Reportar en Excel](#)). A continuación, en una lista que no busca agotar el tema, presentamos los más destacados:

- **Horas hombre.** Reportar en Excel de manera manual tiene un primer costo evidente que es la cantidad de horas que analistas e incluso managers pasan trabajando grandes volúmenes de datos. Normalmente este trabajo es un paso previo para el trabajo realmente importante: analizar los datos, extraer de ella información relevante para tomar decisiones, ver oportunidades de negocio, corregir errores, entre otros. Todos quienes hemos trabajado con Excel sabemos que hay mucho tiempo perdido debido a errores menores (una fórmula errónea que nos hizo perder muchas horas de trabajo, por ejemplo), que se duplican esfuerzos (analistas de áreas distintas que hacen el mismo reporte o que extraen y procesan los mismos datos del ERP o CRM) y que hay un costo de oportunidad significativo en esta manera de trabajar (analistas y managers, por hacer este trabajo manual, dejan de hacer lo que mejor saben hacer, para lo que están contratados: analizar, tomar decisiones, dirigir el negocio, etc.).
- **Decisiones equivocadas o retrasadas.** Hacer seguimiento de indicadores tiene como principal objetivo la toma de decisiones. Muchas veces, por errores de

diverso tipo, existe el riesgo de tomar decisiones equivocadas. Un error en una fórmula que modifica todo el resultado final, tablas dinámicas que no consideran todos los datos, gráficos mal ajustados, filtros equivocados, son errores humanos comunes difíciles de evitar completamente. Si a esto sumamos errores del proceso, como posibles modificaciones al origen de los datos o falta de estándares para obtener los resultados, los riesgos en la toma de decisiones son aún mayores. Por último, ante una urgencia, en que necesitamos la información lo más actualizada posible en muy poco tiempo, estos procesos de elaboración complejos y manuales no son capaces de responder y retrasan la reacción ante ciertas situaciones apremiantes.

- **Riesgos de dependencia:** En todas las empresas existen “Súper Planillas” de Excel, esos archivos gigantes en que se va acumulando información muy relevante para la organización. Normalmente, para cada “Súper Planilla” existe un “Experto en la Súper Planilla”: el “dueño” del archivo, que sabe cómo actualizarlo y hacerlo funcionar. Esta manera de trabajar tiene riesgos evidentes: ¿Qué pasa si el experto se enferma? O peor aún, ¿si se va de la organización? En el mundo ideal, este experto documenta su manera de trabajar con este archivo y comparte sus conocimientos con sus colegas, pero sabemos que esto no siempre pasa.
- **Dificultades en el acceso a la información.** Cuando reportamos en Excel, el resultado de todo el trabajo manual que realizamos es un archivo pesado que debemos compartir con más personas o bien un resumen, normalmente tablas y gráficos, que podemos copiar en un correo o en una presentación y enviamos a los interesados. Hay riesgos significativos en esta manera de proceder, que tienen que ver con la seguridad (¿quién puede acceder a la información?), con lo difícil que se hace encontrar la información más actualizada (¿es éste en verdad el último reporte que existe?) y con lo precario de la visualización de los datos (la foto de una tabla dinámica no me permite interactuar con la información, ni obtener más datos que los que veo).

La pregunta importante, en relación a este tema, es ¿dónde está tu empresa? Ya lo dijimos, probablemente se encuentra en algún punto intermedio entre los dos extremos. Pero, ¿está más cerca del “ideal” o de la solución “artesanal”? En cualquier lugar que tu empresa esté y teniendo a la vista los problemas del uso exclusivo de Excel como herramienta de reportes que enumeramos más arriba, hay ciertos temas que deben ser revisados y trabajados para acercarse al “ideal” planteado:

- **La extracción de los datos.** ¿Cómo se extraen los datos “en bruto” para la elaboración de informes? ¿de manera automática? ¿manual? ¿quién lo hace? ¿cuánto tiempo se usa en esta tarea? ¿existen duplicación de tareas (distintos analistas que descargan los mismos datos)? El proceso de extracción de los datos, ya sea desde sistemas de gestión empresarial modernos o de cualquier otra fuente es crítico. Muchas veces tareas que debieran ser simples se complejizan, los plazos para acceder a la información se alargan o los esfuerzos se duplican por falta de comunicación entre las distintas áreas.

- **El modelamiento de datos.** Para elaborar tus reportes, ¿necesitas modificar o normalizar la información recibida? ¿cómo lo haces? ¿directamente en Excel? ¿con cruces, reemplazos, macros? ¿cuánto tiempo gastas tú o tu equipo en este proceso? Hoy existen diversas tecnologías mucho más eficientes que Excel para modelar la información: gestores de base de datos (SQL, MySQL, Oracle, entre otras), herramientas de visualización de datos que incluyan modelamiento a través de queries (Tableau y PowerBI, por ejemplo), un DataWarehouse diseñados a la medida de cada empresa, desarrollos en lenguajes de programación especializados (R, Python, por ejemplo), etc. En muchos casos hacer el modelamiento de manera manual es la parte más pesada del proceso, por la necesidad de trabajar con grandes volúmenes de información. Cualquier mejora en este nivel hará más eficiente el proceso.
- **La visualización de los reportes.** La “forma” del reporte es muchas veces tan importante como el “fondo”. La manera en que se visualiza un reporte, si está bien pensada e implementada es un elemento de análisis más que revela conclusiones “ocultas” en la información que no serían visibles de otra manera. ¿Cómo muestras tus reportes? ¿Usas solo las opciones de visualización de Excel (tablas y gráficos)? ¿Quién elabora estas visualizaciones? ¿Qué parte del tiempo dedicado a la elaboración del reporte es la dedicada a aspectos relacionados con la visualización (modificar el color de un gráfico o el ancho de una columna, por ejemplo)?
- **El “canal de distribución” de los reportes.** ¿Cómo se comparten los reportes dentro de tu organización? ¿Con tablas y gráficos pegados en un correo electrónico? ¿Con archivos de Excel adjuntos en correo? ¿Con carpetas compartidas en algún tipo de servidor? ¿o en servicios para compartir archivos en la nube? Mejorar la forma en que se comparten los reportes permitirá mejorar la accesibilidad a la información, evitará duplicar esfuerzos y entregará la información correcta en el momento necesario a las personas clave de la organización. Estas mejoras pueden realizarse usando aplicaciones especialmente diseñadas para esto (Tableau y PowerBI, por ejemplo, cuentan con la opción de compartir reportes) o insertándolos en algún sitio interno de acceso restringido (una Intranet o una cuenta de SharePoint corporativa).

En próximos whitepapers analizaremos en profundidad cada uno de estos aspectos a mejorar, buscando entregar herramientas para evaluar la situación actual de tu empresa en cada tema y proponiendo posibles mejoras a implementar.

* * *

ACERCA DE DATAV

Somos una consultora de Inteligencia de Negocios y Visualización de Datos que ofrece a sus clientes su experiencia en modelamiento de datos y generación de reportes de seguimiento de indicadores clave. Nuestro foco está en sacar el máximo provecho posible a la información que nuestros clientes ya tienen, entregándoles herramientas para tomar las mejores decisiones, enfocados en mejorar la performance de sus equipos.

*Con respecto al tema tratado en este whitepaper, contamos con un servicio de **Reportería Inteligente** que puede ayudar a tu empresa, a través de la externalización de la elaboración de reportes, a acercarse al "ideal" que acá mencionamos sin incurrir en grandes gastos ni en transformaciones operativas complejas. Puedes conocer más de este servicio en www.datav.cl/reporteria.*