

**Déjanos ayudarte a  
cumplir todos tus  
própositos de negocios**

**Propemi**  
BAC Credomatic



### **Respuestas digitales exitosas: creíbles y atadas a resultados**

El contexto de negocios actual presenta diversas tendencias que motivan la transformación digital de las empresas. Los consumidores cada vez tienen mayor capacidad de discriminar entre alternativas, ante la facilidad con la que se puede acceder a testimonios en redes sociales de personas conocidas que las han probado antes. Por otro lado, las empresas más grandes también han utilizado la tecnología para ir más allá de conocer al consumidor y plantean esquemas que facilitan la elección de este, usando herramientas de diferente índole. Sin embargo, más allá de que se justifique, es necesario asegurar que la transformación emprendida tenga éxito.

Se define como “exitosa” aquella transformación digital que logre por completo o en gran medida dos cosas: por un lado, mejorar el desempeño (corto plazo) y, por otro, acondicionar a la empresa para mantener tales mejoras a través del tiempo (largo plazo). Para lograrlo, resulta importante observar metódicamente la experiencia de otras empresas que han hecho esfuerzos similares, para ver los aciertos compartidos por las que salen bien libradas como los desaciertos mostrados por quienes no logran un final feliz. A continuación, compartimos algunas ideas a considerar:

1. Enfócate incansablemente en unos pocos temas atados a indicadores de desempeño: estos son objetivos de tipo estratégico de la transformación, como “mejorar la productividad”, “rediseñar la experiencia del cliente”, entre otros. Su amplitud persigue alcanzar compromiso con los mismos a lo largo de toda la empresa, pero por generales que sean deben a su vez estar alineados con claras métricas de resultados. Por ejemplo, deben dejarse claros los efectos financieros de las iniciativas, basados en la situación real del negocio.
2. Establece un alcance audaz: si los temas son pocos, la aplicación de estos debe ser lo más transversal que se pueda a lo largo de la empresa. La principal razón estriba en aprovechar a escala las inversiones tecnológicas, para sacarles el mayor provecho posible. Adicionalmente, se debe capitalizar las oportunidades de abrir nuevas líneas de negocio basadas en la nueva tecnología. Lo anterior es consistente con el concepto de compromiso estratégico: enviar señales creíbles de la dirección estratégica que sigue la empresa, para desalentar inversiones futuras de la competencia.
3. Creación de un diseño adaptativo: es importante definir una proyección multianual que incluya los requerimientos de inversión y las metas de desempeño, pero es igual de importante validar esos escenarios a medida que la transformación avanza. Esta validación debiera ocurrir al menos cada mes, idealmente a la semana. El criterio de los líderes de la transformación a todo nivel debiera nutrir los ajustes. La misma flexibilidad de ajuste debiera observarse en cuanto a la asignación del talento humano, así como de los gastos operativos.

**Recibe atención personalizada en pequeña y mediana empresa y solicita asesoría llamando al 2535-5101, en [www.baccredomatic.com](http://www.baccredomatic.com) o escribiendo a [info\\_bacpropemi@sv.credomatic.com](mailto:info_bacpropemi@sv.credomatic.com)**

Déjanos ayudarte a  
cumplir todos tus  
própositos de negocios

**Propemi**  
BAC Credomatic



4. Adopta enfoques de ejecución ágiles: la ejecución debe ser tan flexible como el diseño. La toma de riesgos, la innovación y la colaboración entre todas las áreas debe ser alentada por la cultura organizacional. Para lograrlo, la empresa debe recompensar a los colaboradores que en efecto toman los riesgos apropiados, que generan nuevas ideas y que siguen prácticas de “probar y aprender”. El aislamiento por áreas y favorecer una cultura de prohibiciones impide que las empresas obtengan todo el rédito posible de la transformación digital. Evidentemente, una condición para que esto ocurra es el compromiso institucional para atraer y desarrollar personas altamente talentosas en temas digitales, lo cual debería reflejarse en acciones concretas en temas de reclutamiento, selección y desarrollo de personal.
5. Deja claro quien está a cargo: señalar sin ambages quien está a cargo de qué etapa de la transformación. Uno de los requisitos es visibilizar el involucramiento material de la alta dirección, así como de los líderes de iniciativas particulares del proceso. Conocer al “propietario” de cada etapa y/o iniciativa es crítico, ya que a medida que el proceso avanza se “traslada el balón” de una parte a otra, por lo que el entregable debe estar bien definido para identificar responsables. Por ejemplo, establecer la estrategia y medir el impacto suele corresponder a la alta dirección, por la visibilidad interna y externa; en cambio, áreas de negocio específicas pueden estar a cargo más bien de la ejecución de iniciativas particulares, incluyendo su construcción y refinamiento.

El éxito de la transformación digital se reflejará en una mejor defensa ante las amenazas del entorno actual de negocios, así como en un aprovechamiento superior de las oportunidades emergentes. El alineamiento estratégico, la clara definición de lo que se espera en cada etapa y recompensar las iniciativas digitales que efectivamente van alcanzando las metas establecidas, son elementos fundamentales para que el crecimiento sostenido de la empresa. Propemi BAC Credomatic pone a tu alcance la mejor banca en línea y pasarelas de pago, que enlazarán de maravillas con tus apuestas de transformación digital. ¡Brilla con nosotros!

Recibe atención personalizada en pequeña y mediana empresa y solicita asesoría llamando al 2535-5101, en [www.baccredomatic.com](http://www.baccredomatic.com) o escribiendo a [info\\_bacpropemi@sv.credomatic.com](mailto:info_bacpropemi@sv.credomatic.com)