

## 5 pasos para empezar la inevitable transformación digital en una empresa

**Ciudad de México, 19 de febrero de 2024.-** En el mundo empresarial, **la digitalización** va más allá de cuestiones de marca como promocionarse en las redes sociales, o de expandir los canales de venta al *e-commerce*. Un avance que de por sí involucra toda una serie de procesos tecnológicos.

De acuerdo con **Alejandro Payan, Partner Sales Manager LATAM en SoftServe**, compañía global de tecnologías de la información (TI) líder en desarrollo de *software* y consultoría, **ninguna industria es inmune a los efectos de la disrupción digital**, pero algunas corren más riesgo que otras. Principalmente las que se mantienen con barreras de ingreso bajas y aquellas que se han vuelto dependientes de infraestructura y modelos de negocio heredados, generando comúnmente entradas básicas.

*“Esta dependencia dificulta la implementación de cambios rápidos, tanto desde una perspectiva tecnológica como cultural. Los líderes actuales y futuros de cualquier sector, deben determinar rápidamente qué estrategias digitales asegurarán su posición en el mercado y cómo se pueden ejecutar, al mismo tiempo que enfrentan una tasa de innovación tecnológica sin precedentes”,* comenta.

En su opinión, **"volverse digital" es cuestión de tiempo**, incluso si ese aspecto no forma parte del legado de una organización. En este sentido, el ["Informe de Madurez Digital 2023"](#) de Needed Education, señala que la madurez digital de México creció un 13% en comparación con el 2022. Sin embargo, se pronunciaron las brechas que separan a las empresas que se encuentran en distintas etapas de evolución digital, con **la mayoría de las compañías enfrentando obstáculos en su proceso de transformación**, por lo que pocas han logrado mantener un ritmo sostenido de avance digital.

Para él, construir una empresa digital significa, en pocas palabras: *“Dotarla de una estrategia, las herramientas y la experiencia necesarias para competir, y en última instancia adoptar las tendencias tecnológicas más recientes”*. **Pero, ¿cómo lograrlo?**

A continuación, el experto resume **5 pasos básicos para iniciar la evolución digital** dentro de una empresa, diseñados a través de preguntas que guían el pensamiento a medida que se desarrolla el caso de negocio, para alcanzar con mayor consciencia **la transformación de una organización**.

### 1. Definir un tema empresarial

Primero, hay que **describir qué tema comercial** se planea vincular a la propuesta. Una ruta acostumbrada es comenzar por los puntos débiles de la organización; pero en la era digital, **explorar oportunidades sin explotar** puede ser igualmente valioso y conducir a la creación de **nuevas ventajas competitivas**. Dicho tema puede ser específico o amplio; o bien estar vinculado a un dominio o función corporativa determinada, o no.

*“Cualquiera que sea el problema u oportunidad, el hecho de definir esa cuestión en términos concretos facilitará el desarrollo de un caso de negocio sólido y, a menudo, garantizará que otros vean el valor del proyecto desde el principio. En otros términos, se trata de verbalizar el tema. Recuerdo que cuando le preguntaron a Einstein ‘¿cómo salvarías el mundo en una hora?’, respondió que dedicaría 55 minutos a definir el problema y 5 minutos a resolverlo”,* explica el especialista.

### 2. Reconocer los posibles obstáculos

Posteriormente, se debe **identificar qué obstáculos podrían dificultar la implementación del cambio**. Algunas preguntas ejemplo, son: ¿Hay demasiados sistemas heredados?, ¿resistencia

# softserve

interna al cambio?, ¿aversión cultural a la ayuda externa?, ¿han fracasado proyectos similares en el pasado? Y si la respuesta es afirmativa, cuestionarse el por qué.

*“Para ser claros y disminuir la presión, este no tiene por qué ser el momento de abordar como tal esos problemas. Es más importante reflexionar honestamente sobre las debilidades de la empresa, para garantizar que el proyecto no se descarrile innecesariamente en el futuro”.*

### 3. Catalogar las fortalezas organizacionales

Después de esa reflexión, hay que tomarse el tiempo para **considerar qué recursos y características tiene la compañía** que podrían ofrecer ventajas e inspirar confianza entre el equipo.

En este caso, las preguntas que propone el asesor son: ¿Se ha tenido éxito antes en la transformación de procesos corporativos y la adopción de nuevas tecnologías?, ¿se dispone de un equipo interno con campeones digitales o veteranos de la industria?, ¿qué otros activos se tienen, que un competidor tal vez no pueda aprovechar? Y dado que la mayoría de las organizaciones modernas ya se basan en datos, ampliar el cuestionamiento a ¿qué datos se recopilan?, ¿se conoce a los clientes y qué tan leales son?, ¿cuál es el valor de la marca?, etcétera.

*“Respecto a los datos, mi recomendación es **considerar la big data y sus amplios beneficios**, que van desde el descubrir nuevas fuentes de ingresos hasta detectar tendencias que puedan aumentar las ventas. Poner la big data a trabajar también mejora las operaciones, revelando eficiencias operativas y finalmente impulsando la rentabilidad, al reducir los costos operativos. Además, el diseño de experiencias a partir de datos específicos mejora la vivencia del consumidor e impulsa su lealtad, lo que se traduce en más ventas”*, añade Alejandro Payan.

### 4. Establecer objetivos de alto nivel

Una vez identificado el problema y oportunidad de la empresa, y se haya tomado el tiempo para examinar las circunstancias que rodearán al proyecto, los tomadores de decisiones podrán **establecer objetivos puntuales orientados al negocio**; para lo cual pedir asesoría externa es una buena práctica, acercándose a socios potenciales que puedan ayudar a la compañía a navegar por las tendencias actuales y **validar sus objetivos desde una perspectiva tecnológica**.

*“Aquí, tienen lugar preguntas del tipo: ¿Qué me gustaría ver como resultado de este esfuerzo? En un mundo ideal, ¿cómo mejorarían los procesos internos? o ¿cómo afectará este proyecto a la experiencia del cliente?, ya sea que nos dirigimos a usuarios internos o externos”*; expone el representante de la firma de software y TI fundada en Ucrania hace más de 30 años.

### 5. Identificar cómo medir el impacto

Finalmente, es hora de considerar **cómo medir el éxito del proyecto**: ¿Qué métricas pueden hablar de esos objetivos de alto nivel?, ¿qué retorno de la inversión a corto plazo apaciguará a las partes interesadas relevantes?, o ¿qué cambio tangible significará que el compromiso fue un éxito y si la asociación valió la pena?; esto último, en caso de **contratar asesoría externa** como se sugería en el punto anterior.

Este es el mejor momento para comenzar a **estimar presupuestos, cronogramas y recursos** que se pueden dedicar al proyecto, cuyos resultados serán más sólidos si se pide apoyo a una firma experimentada en transformación digital.

*“Ser capaces de mantenerse al día con los rápidos cambios que combinan los modelos de negocio tradicionales con la disrupción digital, no sólo aumenta la lealtad y la satisfacción del cliente, sino que también sienta las bases para una ventaja competitiva al ofrecer experiencias a largo plazo*

# softserve

en una multitud de plataformas diferentes"; concluye el **Partner Sales Manager LATAM en SoftServe.**

## Acerca de SoftServe

SoftServe es una autoridad digital que asesora y proporciona servicios tecnológicos de vanguardia. Como la mayor empresa global de TI con raíces ucranianas, ofrece soluciones de desarrollo de software y consultoría. Con más de 13,000 empleados en 41 centros, oficinas y ubicaciones de clientes en todo el mundo, SoftServe es una de las mayores compañías de desarrollo de software de Europa Central y Oriental. Sus sedes centrales se encuentran en Lviv (Ucrania) y Austin (Texas, EE.UU.). Cuenta con centros de desarrollo en Ucrania, Polonia y Bulgaria, y en 2022 comenzó a operar en Rumanía, México, Chile y Colombia.

Para mayor información, visita [www.softserveinc.com](http://www.softserveinc.com).

O síguenos en:

Facebook: [@SoftServeInc](https://www.facebook.com/SoftServeInc)

Twitter: [@SoftServeInc](https://twitter.com/SoftServeInc)

LinkedIn:

Blog: [www.softserveinc.com/en-us/blog](http://www.softserveinc.com/en-us/blog)

[@softserve](https://www.instagram.com/softserve)