

# RESULTADOS DEL CHEQUEO DIGITAL

El test que acabas de responder buscó evaluar la madurez digital de tu pyme, pero ¿qué es la madurez digital? Esta es el conjunto de herramientas tecnológicas y habilidades digitales que tiene un negocio para adaptarse y utilizar las nuevas tecnologías digitales en su quehacer diario.

A continuación, se detalla el resultado de tu pyme en relación a la madurez digital. Primero se presenta el nivel de madurez digital de tu pyme, luego el resultado en base a las ocho dimensiones que la conforman y, finalmente, se expone la disposición de tu pyme para la adopción de tecnologías digitales.

## El nivel de Madurez digital de su pyme es:

INICIAL

NOVATO

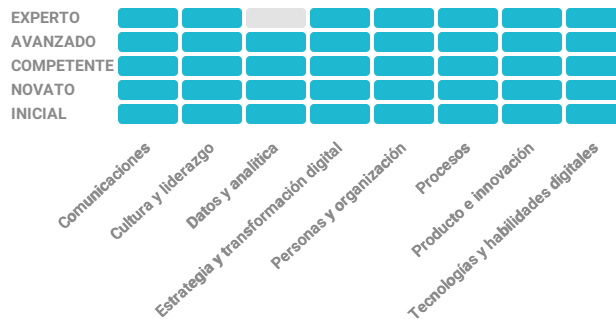
COMPETENTE

AVANZADO

EXPERTO

Su pyme se encuentra en el mayor nivel de madurez digital. La aplicación de tecnologías digitales ha permitido aumentar la eficiencia y eficacia del trabajo diario, generando efectos positivos y en crecimiento tanto en la oferta de sus productos o servicios, como en la captación y fidelidad de sus clientes. Existe una cultura digital que fomenta el desarrollo constante de nuevas instancias y oportunidades tecnológicas.

## Nivel de madurez digital según dimensiones:



## NIVEL DE MADUREZ DIGITAL SEGÚN DIMENSIONES:

NIVEL: EXPERTO



### Comunicaciones

Las tecnologías digitales implican nuevos canales de comunicación con los clientes y participar de sus decisiones de compra, a través de la generación de una oferta especializada a sus gustos y necesidades. Para realizar aquello, la utilización de canales digitales de comunicación es fundamental. Permiten relacionarse directamente con los clientes, responder sus inquietudes y ofrecer los servicios y productos en base a sus requerimientos.

Para un nivel experto, las comunicaciones que se realizan con los clientes y proveedores se desarrolla a través de medios digitales. Esto permite que los clientes puedan resolver sus dudas y expresar opiniones constantemente; mientras que la gestión con proveedores aumenta en eficacia. Además, se utilizan herramientas o medios digitales para captar nuevos clientes, junto con la personalización de los contenidos a partir de las características y peculiaridades de los mismos.

NIVEL: EXPERTO



### Cultura y liderazgo

Refiere a las formas en que la pyme se adapta ante las oportunidades y desafíos que implica la implementación de tecnologías digitales. Considera el cambio de la cultura organizacional y la ejecución de las tareas diarias. En términos prácticos, ello puede ser observado a través de la entrega de incentivos tangibles e intangibles para que los trabajadores hagan uso de las tecnologías digitales.

En un nivel de madurez digital experto, las relaciones diarias dentro de la pyme se ejecutan a través de las tecnologías digitales, tanto en el quehacer de los trabajadores, como en la relación que mantienen y con la jefatura. Al fomentar el desarrollo de las labores propias del rubro desde las tecnologías digitales, la pyme se diferencia de sus competidores.

NIVEL: AVANZADO



### Datos y analítica

La implementación y uso de tecnologías digitales en la pyme otorgan la posibilidad de conocer, a través de la generación y análisis de datos, información de la gestión de la pyme y orientar así la toma de decisiones. El análisis de datos permite conocer características de las ventas realizadas, decisiones de compra de los clientes y nuevas necesidades del mercado, entre otras cosas.

Un nivel avanzado implica que la pyme registra los datos vinculados a las acciones que realiza, los analiza e identifica las necesidades y preferencias de sus clientes en base a ello. Para avanzar al siguiente nivel, se debe considerar utilizar adicionalmente datos de otras fuentes, para así robustecer los conocimientos sobre su negocio y el comportamiento de los clientes. A su vez, es importante preocuparse por las medidas de seguridad de los datos obtenidos de los clientes.

NIVEL: EXPERTO



### Estrategia y transformación digital

Evalúa la existencia de cambios que contribuyan a aprender e implementar tecnologías digitales dentro de la pyme. Para un máximo provecho de los beneficios y oportunidades de las tecnologías digitales, es necesario que el modelo de negocios se adapte a las prácticas que propician el desarrollo tecnológico.

Un nivel experto expresa que ya ha aplicado los cambios necesarios para fomentar la adopción de tecnologías digitales en su pyme, contando con los conocimientos y la aplicación en el quehacer diario. Se ha modificado el modelo de negocios de acuerdo a las condiciones y requerimientos que implica el uso intensivo de tecnologías digitales.

NIVEL: EXPERTO



### Personas y organización

El uso de tecnologías digitales implica cambios en el quehacer diario de la pyme y en la forma en que se relacionan los trabajadores. Concretamente, esta dimensión aborda la forma en que los trabajadores han adaptado el uso de tecnologías digitales en su cotidianidad.

En un nivel experto las personas que son parte de la pyme manejan de forma avanzada medios digitales que se adecuan a las características propias de la pyme, para comunicarse y coordinar sus labores diarias. Existen instancias concretas de inversión de tiempo y/o recursos materiales, lo que permite que los trabajadores se capaciten constantemente acerca de las temáticas, competencias y habilidades vinculadas a lo digital.

NIVEL: EXPERTO



### Procesos

Mediante las tecnologías digitales es posible actualizar las formas en que se generan los productos o el modo en que se prestarán los servicios. La dimensión de procesos evalúa el grado en que se están aplicando las tecnologías digitales para optimizar los diferentes aspectos de la pyme.

En un nivel experto, la forma en que se generan los productos y el modo en que se prestan los servicios, considera la utilización de las tecnologías digitales. Se emplean programas y/o aplicaciones en la gestión de recursos y procesos. Además, se han automatizado tareas y es posible conocer el avance de los procesos de forma remota.

NIVEL: EXPERTO



### Producto e innovación

Las tecnologías digitales permiten hacer el trabajo de distintas formas y, gracias a esto, ofertar o modificar los productos o servicios de formas que antes no se consideraban. Esta dimensión evalúa diversos modos en que la aplicación de tecnologías digitales posibilita agregar un valor diferenciador a su pyme.

Para un nivel experto, el uso de tecnologías digitales ha sido utilizado para ofrecer los productos y/o servicios que otras pymes del mismo sector no han desarrollado hasta el minuto. Al mismo tiempo, los productos y servicios ofertados se adecuan a las características particulares de sus clientes, incentivando y aumentando la fidelización de los mismos.

NIVEL: EXPERTO



### Tecnologías y habilidades digitales

Considera el uso de tecnologías digitales disponibles y aplicadas cotidianamente en la pyme. Mide la relación que mantienen los trabajadores con las tecnologías y la existencia o no de habilidades particulares que se requieren para su uso.

En un nivel experto, los trabajadores que componen la pyme cuentan con conocimientos y habilidades avanzadas, vinculadas al uso de tecnologías digitales, propicias para las características particulares del negocio. Se cuenta con tecnologías digitales aplicables en la cotidianidad y propias del rubro en el que se enmarca el negocio. El uso de la tecnología digital ha permitido aumentar la eficiencia, eficacia y la generación de recursos.

## DISPOSICIÓN DE LA PYME PARA LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS DIGITALES:

NIVEL: EXPERTO



### Actitud

La aplicación de tecnologías digitales, dentro de las pymes, requiere la generación de las competencias técnicas para fomentar la adopción tecnológica y el desarrollo de habilidades digitales. Dentro del segundo punto, es importante que se incentive una actitud receptiva y propositiva en relación a su uso cotidiano, manifestando las virtudes que implica su implementación.

En un nivel experto, dentro de la pyme se mantiene una actitud positiva y de interés respecto a las tecnologías digitales y su aplicación continua. Dada la motivación de las personas que componen la pyme, existen constantes procesos de innovación y apropiación de nueva tecnología, siguiendo tendencias vanguardistas en la materia.

NIVEL: EXPERTO



### Conocimiento

La implementación de tecnologías digitales se encuentra vinculada directamente con las competencias técnicas que tienen las personas que componen la pyme. Para el desarrollo sin obstáculos de la adopción tecnológica y del fomento de habilidades digitales dentro del negocio, es fundamental el conocimiento de los principales dispositivos tecnológicos y aplicaciones disponibles en el mercado.

En este nivel experto, la pyme tiene los conocimientos suficientes para implementar tecnologías digitales, innovando constantemente. Se cuenta con conocimientos de herramientas tecnológicas especializadas para las características particulares de la pyme. Existen instancias formativas que han potenciado la educación continua de los trabajadores.

NIVEL: EXPERTO



### Preparación

Para que se genere un proceso de adopción tecnológica y del fomento de habilidades digitales, es fundamental que las personas que componen la pyme estén dispuestas a los cambios que ello implica. Una buena disposición frente a la adopción tecnológica, depende en gran medida de cómo se han comunicado los beneficios que las tecnologías digitales generan en la pyme. Además, se requiere de las capacidades financieras mínimas para su ejecución operativa.

Para un nivel experto, la pyme cuenta con habilidades, conocimientos y la capacidad financiera para sostener en el tiempo el proceso de adopción tecnológica, innovando constantemente gracias al uso continuo de tecnologías digitales. La disposición de los trabajadores permite la implementación rápida y efectiva de nuevas formas de trabajo y tecnologías digitales.

## RECOMENDACIONES

## ¿Qué debo hacer para aumentar mi nivel de madurez digital?

Un nivel de madurez digital experto considera que la pyme cuenta con la implementación efectiva de las tecnologías digitales, lo que ha generado un alto grado de adopción tecnológica y habilidades digitales. Adicionalmente, se han generado cambios en el modelo de negocios, para potenciar su utilización efectiva.

El desarrollo de tecnologías digitales es constante y permanente, por lo que es fundamental que se mantengan informados y propicien el desarrollo continuo de procesos de innovación en la materia. Esta es una oportunidad para posicionarse como un referente en el mercado.

En base al resultado de Chequeo Digital, se ha establecido una serie de medidas que debe desarrollar para aumentar su nivel de madurez digital. En la presente sección, se detallan recomendaciones que son necesarias de implementar en el corto plazo y otras, en el mediano plazo.

### Recomendaciones a ejecutar en el corto plazo



#### Producto e innovación

##### Implemente canales de venta digitales

El uso de tecnologías digitales permite a su pyme ofrecer sus productos o servicios de una forma distinta. Su utilización genera la posibilidad de generar ventas en línea, entregando la opción de llegar a un grupo mayor de clientes.

Adecúe sus canales de venta, para responder a las necesidades actuales y futuras de sus clientes. Considere la implementación de una tienda en línea para vender sus productos o servicios. Allí podrá desarrollar diferentes prestaciones como: códigos de descuento, entrega a domicilio, evaluación de productos o servicios ofertados, etc.



#### Comunicaciones

##### Actualice la presencia de la pyme en internet

Su pyme ya tiene algún grado de presencia en línea. Es fundamental que realice las acciones necesarias para que esta se mantenga actualizada, así sus potenciales clientes tendrán información vigente y podrán realizar decisiones de compra de acuerdo a las últimas tendencias de los productos y servicios ofertados por su negocio.

Un sitio web actualizado recibe mayor cantidad de visitas, misma situación que sucede con una red social que publica constantemente contenido. Aquello genera que sus potenciales clientes reconozcan y recuerden a su pyme, de modo que, cuando requieran de un producto o servicio y este sea ofrecido por su pyme, tendrá una mejor posición relativa frente a otros negocios y será uno de los primeros contactados.



#### Datos y analítica

##### Evalúe la satisfacción de sus clientes

A partir de la evaluación de la satisfacción de sus clientes, usted puede mejorar sus productos o servicios. Gracias al uso de tecnologías digitales, puede mejorar la eficiencia, por ejemplo, por medio del uso de encuestas online o similar.

Las tecnologías digitales facilitan vías de medición sobre la satisfacción de los clientes. Utilizando la aplicación de encuestas online y opiniones expresadas en redes sociales, podrá tener mayor conocimiento sobre la percepción que tienen sus clientes respecto a su negocio. A partir de una constante evaluación de la satisfacción de sus clientes, su pyme tendrá los conocimientos necesarios para implementar mejoras en la oferta de servicios y productos entregados.



#### Estrategia y transformación digital

##### Diseñe una estrategia digital para su negocio

La implementación de tecnologías digitales requiere de la generación de una planificación de los cambios y habilidades que son necesarios, tanto en el corto como en el mediano plazo. Ello genera una línea de acción, que sirve de guía para llevar a cabo el proceso transformación digital.

Dentro de la pyme ya han desarrollado acciones iniciales para ejecutar una estrategia digital. Se han analizado las acciones generales para que el modelo de negocios vincule las tecnologías digitales al quehacer diario. Para avanzar en el desarrollo de una estrategia digital, es necesario que planifique acciones concretas de implementación de tecnologías digitales, en el corto, mediano y largo plazo. Cada acción será un hito en su desarrollo digital, avanzando desde instancias más sencillas a otras más complejas.

### Recomendaciones a ejecutar en el Mediano plazo

#### Obtenga datos a partir de las actividades realizadas en su pyme

Todas las tareas de una pyme generan datos, ya sea de sus registros contables, volumen de ventas, características de los consumidores, productos o servicios demandados, tiempo que estuvo una persona en la página web, entre otros. Estos conjuntos de valores tienen la posibilidad de ser analizados a través de diversas herramientas digitales, lo que genera un mayor conocimiento del comportamiento de sus clientes y las características de la pyme. El uso de tecnologías digitales dentro de su pyme está vinculado a la generación de información

#### Analice los datos generados

La ejecución de análisis de datos permite que la pyme obtenga información que se encuentra en condiciones par de su pyme en el corto y mediano plazo.

constante, que puede ser registrada, medida y analizada. Considere los registros que genera cada uno de los softwares aplicados en su negocio y, con los datos obtenidos de ellos, podrá comenzar a comprender de mejor forma la gestión diaria de su pyme y así, tomar las medidas necesarias para crecer en el tiempo.

Excel, herramientas en línea y otros.

#### Utilice fuentes externas de datos

Mediante el uso o análisis de datos de fuentes externas, su pyme puede obtener una visión completa del mercado y así, aumentar el conocimiento sobre sus clientes. Los datos externos pueden provenir de redes sociales, bases de datos de terceros, informe de estudios de mercado, entre otras posibilidades. El uso de datos externo de manera intensiva, permite una toma de decisiones informada de su pyme, en base a un mayor conocimiento de las características de sus clientes actuales y futuros. Mientras mayor conocimiento logre de los clientes, a través de datos externos, sus decisiones de inversión serán más afectivas. Utilice los datos externos como una guía para una visión general del ecosistema en el cual está inmerso su negocio. Para ello, vincule los datos obtenido por terceros, con la información generada por su pyme y analice la información de cada registro.

#### Personalice los contenidos

Utilizando la información y se comunica con los posibles clientes es posible generar una oferta recomendable que ejecute un diferenciada, de acuerdo a su base a las características, acciones

#### Considere el rol que deben ejecutar los trabajadores para fomentar el uso de tecnologías digitales

El uso de tecnologías digitales implica una serie de beneficios para las pymes, tanto en el corto como en el mediano plazo. Para incentivar y fomentar su utilización, es crucial la existencia de personas dentro del negocio que lideren el proceso. La implementación efectiva de tecnologías digitales dentro de la pyme, es la responsabilidad de la organización completa, y debe ser guiada por una persona en particular. Debido a las múltiples funciones que debe ejercer como líder de la pyme, es recomendable que un especialista supla esa función, para que presente dedicación exclusiva en ello. Puede recurrir a servicios de consultoría externos o contratar a una persona tiempo completo o parcial. En caso de no encontrar un especialista para su negocio, busque indicaciones en organizaciones de apoyo a las pymes, quienes podrán indicarle una serie de pasos a seguir para una implementación correcta de tecnologías digitales.

#### Fomente la automatización

La automatización es una de los procesos de manera automática destinado en otras tareas. La volumen y que son altamente o de campañas de marketing lograr que los mensajes recibidos también la programación de procesos