

2022  
**PEDET**

# DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS

 **RIGO** Lab

Proyecto apoyado por

**CORFO**



**COLECCIÓN E-BOOKS**

# DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS



## INTRODUCCIÓN

En este momento, en el que cualquier servicio debe ser inmediato y satisfactorio, las empresas han aprovechado las nuevas tecnologías para hacerse más eficientes que nunca y poder así cumplir con las expectativas de los consumidores. En este contexto, la digitalización de procesos ha sido clave no solo para conseguir ser más eficientes, sino también para evitar quedarse atrás frente a la competencia.

Prácticamente todo se puede “hacer digital”, es decir, digitalizar textos, imágenes, música o cualquier forma de información. Por supuesto, también nos referimos a los procesos: el trabajo cotidiano de tu empresa en cuanto a técnicas de funcionamiento interno, comunicación corporativa, sistemas de venta, y casi cualquier cosa que te puedas imaginar.

En este curso conoceremos más sobre la digitalización de los procesos de una empresa, beneficios y los pasos a seguir para realizarlo.

## ¿EN QUÉ CONSISTE LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS?

La digitalización de procesos consiste en adaptar los procesos de una empresa, independientemente del sector al que pertenezca, a los nuevos entornos digitales. Con la digitalización de procesos, toda la información que gestiona una empresa pasa a estar disponible de forma digital, siendo una nueva ventaja para todas las empresas que la llevan a cabo.

No se trata solamente de hacer una página web o una app para el teléfono, como suele pensar la mayoría de la gente. Incluso la maquinaria que fabrique los productos que luego vendes es digitalizable. Desde hace ya tiempo, para algunas tareas mecánicas se usan robots programables, extremadamente precisos, veloces y seguros.

Pero ¿por qué te interesa complicarte la vida en cambiarlo todo si lo que tienes ya funciona bien? Sencillamente, porque te va a servir para mejorar y ser más eficiente, y por tanto más rentable.

## BENEFICIOS

Con la digitalización de procesos, tu empresa encontrará nuevas oportunidades y formas de hacer el trabajo más efectivo, convirtiéndose en una potente competencia para el resto de empresas del sector. Y es que conlleva muchos beneficios a corto y largo plazo que hacen que el proceso merezca bastante la pena. Los beneficios son:

### Mejor experiencia del cliente

Gracias a la digitalización de procesos tu empresa puede conseguir que los clientes tengan una experiencia mucho más satisfactoria. Ofrecer un servicio más rápido, cómodo y efectivo, puede ser la clave para fidelizar a los clientes que ya tenías y para conseguir ese crecimiento de la empresa que estabas esperando.

Además, la digitalización de procesos ya es algo prácticamente obligatorio. Y es que está comprobado que la supervivencia de las empresas depende de su capacidad de adaptarse al medio y a los cambios del mercado, y aquellas que no lo hacen, obviamente, acaban quedándose atrás. ¿Has oído alguna vez aquello de “renovarse o morir”? Pues ahora cobra más sentido que nunca.

### Movilidad empresarial

La digitalización de procesos supone una mejora consistente en la comunicación entre los equipos de trabajo. Utilizar herramientas digitales capaces de recopilar información in situ, enviar reportes y crear órdenes de trabajo en apenas minutos, permite implementar la movilidad empresarial en tu empresa de forma eficiente y satisfactoria.

Digitalizar los procesos de tu empresa, supone poder recrear el lugar físico de trabajo en un dispositivo móvil para que los trabajadores puedan llevar a cabo las mismas tareas desde cualquier punto geográfico y de forma mucho más rápida.

### Procesos más rápidos y productivos

En el día a día de cualquier empresa, existe una gran cantidad de tareas que ocupan demasiado tiempo y que resultan poco productivas. Tareas como las administrativas, no suponen ningún valor añadido para la empresa, y sin embargo, ocupan una gran parte del tiempo invertido. Son estas tareas las que requieren una digitalización para ser más productivas y para poder invertir ese tiempo en actividades que de verdad lo requieran.

Con la digitalización, es posible realizar acciones como firmar documentación, enviar reportes e incluso recibir y emitir órdenes de compra. Esto acorta en gran medida los tiempos de espera y agiliza el flujo de trabajo, lo que supone directamente un aumento de la productividad.

Y es que el tiempo que antes se dedicaba al seguimiento de obras, levantamiento de inventarios en almacén, la creación de reportes de servicios, el control de horarios, entre otros procesos, ahora se reduce enormemente.

Utilizar tecnologías digitales permite agilizar la comunicación entre los equipos de trabajo. De esta manera, se acelera el flujo de trabajo e información gracias a la transferencia de datos en tiempo real, el sistema de aprobación entre el personal en movilidad y supervisores o el envío de informes automáticos de forma instantánea, entre otras cosas. Esto produce un aumento de la productividad y una reducción de costes.

Ya no tendrás que depender de los canales de mensajería tradicionales para hacer llegar información a tus clientes o socios, ahora solo necesitarás unos segundos para hacerlo posible.

De hecho, hacer que los tiempos de espera sean cada vez más cortos, es una de las formas más efectivas de aumentar la competitividad de tu empresa frente a otras del sector.

## **Automatización de Procesos**

Gracias a la digitalización, muchos de los procesos de tu empresa se pueden automatizar. A través de un ordenador o teléfono móvil es posible acceder a información importante, comunicarte con clientes o resolver incidencias, incluso si estás a cientos de kilómetros de tu empresa. Procesos como el levantamiento de información en terreno, las inspecciones, las auditorías, los controles de calidad o la creación y envío de reportes, se pueden realizar de forma automática y desde cualquier lugar, suponiendo una reducción importante del tiempo que antes se dedicaba a hacer manualmente este tipo de tareas.

## **Información segura y disponible**

Acceder a la información que se genera cada día en tu empresa ahora es más fácil y seguro. Los datos registrados permanecen almacenados en un sistema y podrás consultarlos y exportarlos para tus análisis. Con esta optimización, resulta más difícil perder información por no saber dónde está o porque se haya producido algún incidente como incendios y demás.

## **Menos errores en los procesos**

La digitalización de procesos ha conseguido también que las empresas tengan cada vez menos errores, y que si los tienen se puedan identificar y solucionar a tiempo.

Un ejemplo claro de este beneficio lo vemos en los técnicos que usan herramientas digitales para recopilar datos en tiempo real y estando en terreno. De esta forma, se evitan errores en la captura de datos y en la generación de los reportes, presupuestos, partes de trabajo, etc.

## Mayor motivación de los trabajadores

Contar con herramientas que te hagan el trabajo más fácil y encontrar nuevas formas más efectivas de llevarlo a cabo, suelen ser factores que aumentan la motivación de los empleados hasta en un 40% y una razón de peso para dar el salto a la digitalización.

Digitalizar los procesos de tu empresa no es solamente beneficioso: a estas alturas del siglo XX es prácticamente imprescindible para seguir siendo competitivo. Eso sí, no debes hacerlo de cualquier manera. Es mejor que lo planifiques bien, porque si no, solo estarás tirando el dinero.

# PASOS PARA DIGITALIZAR LOS PROCESOS

## 1. Diagnostica el nivel digital de tu negocio

Conoce en qué estado digital están tus actuales procesos y prácticas. Para eso te recomendamos hacer una lista de todas las acciones de las distintas áreas que la componen. Esta lista será tu inventario, te permite reconocer dónde está presente y ausente el uso de tecnologías y prácticas digitales.



Otra forma de detectar tu nivel, es haciendo un test de digitalización. Hay muchos en Internet, pero estos son en los que más confiamos porque están adaptados al ecosistema emprendedor chileno:

### Test Digitalización

Iniciativa de la Fundación País Digital y de la empresa asesora de digitalización Anticipa que ayuda a determinar en qué medida los negocios incorporan la digitalización y tecnologías asociadas para mejorar sus procesos y acelerar sus ventas.

<https://www.testdigitalizacion.cl>

### Chequeo Digital

Herramienta del programa del gobierno Digitaliza Tu Pyme que analiza el estado de adopción tecnológica y habilidades digitales de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en el país.

<https://www.chequeodigital.cl>

### Termómetro Digital de Evolucionación Bci

TED es un autodiagnóstico realizado sobre la base de preguntas que al responderlas según la realidad del negocio arrojará un puntaje que mide el nivel de digitalización de tu empresa, descubriendo las competencias y oportunidades de mejora.

<https://www.bci.cl/empresarios/evolucionacion/ted>

Es crucial que hagas este diagnóstico. Así sabrás qué procesos y prácticas necesitan modernizarse urgente y cuáles pueden esperar o quedar como están.

## 2. Evalúa si será interno o con ayuda de un proveedor

No tienes que ser programador o diseñador para digitalizar o transformar digitalmente una empresa. Pero sí tienes que entender en qué te estás metiendo. Sin embargo, muchas veces las empresas ignoran las verdaderas implicancias de digitalizar; creen que es solo escanear documentos o instalar un software.

La digitalización es compleja porque requiere tiempo, dedicación, y muchas veces atención al detalle y otras capacidades que tú ni tu equipo no tienen por qué tener, sobre todo si eres el o la dueña de la empresa.

Por eso generalmente se recomienda que las empresas que adoptan este tipo de cambio digital pidan ayuda a expertos. Las hay de tres tipos:

1. Asesores gratuitos o pagados de digitalización o transformación digital que diseñan la ruta a seguir y luego la empresa sigue el camino por su cuenta.
2. Un equipo interno dedicado y con especialistas especialmente contratados para este proyecto.
3. Una empresa externa que digitaliza los procesos de punta a punta.

## 3. Define el presupuesto

Lo entendemos muy bien: invertir en digitalización es una decisión importante para tu estrategia y presupuesto. Primero, hay que definir si tu empresa cuenta con las finanzas para implementar el cambio, sea con ayuda de un proveedor o lo haga por su cuenta. Muchas empresas fallan en su digitalización porque el presupuesto no era realista, no era suficiente, o peor, nunca asignaron uno para alcanzar la meta.

Así que es importante que tengas claro exactamente qué significa implementar este cambio, y esto comprende:

- Horas hombre
- Pérdidas calculadas
- Costos extra
- Gastos imprevistos.
- Aquí te puede ayudar mucho la asesoría de expertos que recibas, así como el acompañamiento que te entregue la empresa proveedora del servicio que contrates.

De hecho, es una de las primeras cosas que debes preguntarles: cuánto sale digitalizar mi empresa.

## ¿CUÁNTO CUESTA DIGITALIZAR MI EMPRESA?

En el caso de la digitalización, el monto puede ser estándar en el sentido de que haya un costo base que aumente o disminuya dependiendo de factores como cantidad de ítems o procesos a digitalizar, número de usuarios finales de estos procesos digitalizados, etc.

Por eso es crucial que desgloses este costo al máximo. Para eso revisa este análisis que hace el especialista Alejandro Barros sobre la digitalización de los trámites y costos asociados del plan de Transformación Digital del Estado. Así te haces una idea del nivel de detalle.

<https://www.alejandrobarrros.com/transformacion-digital-cuanto-cuesta/>



### 4. Determina que vas a digitalizar primero

Ya evaluaste el total de procesos y prácticas que necesitas modernizar, los costos y si es un proyecto que abordará tu empresa internamente o con ayuda de un tercero.

Toca ahora elegir por dónde empezar. Recién ahora tienes el panorama claro para delinear una estrategia, una hoja de ruta. Y esto comprende elegir con qué vas a empezar.

Quizás pienses que para digitalizar los papeles que tu empresa produce no se necesita una estrategia digital. Pero no te confíes. Todo cambio requiere un proceso, y todo proceso requiere un plan. Mientras más detallado sea la hoja de ruta digital que sigas, menos espacio dejarás para conjeturas, improvisaciones y sobre costos.

Es más, se hace énfasis en comenzar por las acciones más sencillas o pequeñas. Así tú y tu equipo podrán ver el cambio con mayor rapidez y esto aumentará el apetito por seguir digitalizando las operaciones de la empresa. Acá tienes tres formas de decidir por dónde comenzar la digitalización:

**01**

**Cambiar un área específica que concentre la mayor cantidad de necesidades.**

**02**

**Prácticas transversales que beneficien a todas las áreas por igual.**

**03**

**Procesos instalados en el corazón en el negocio que al modernizarse agilicen desempeño, satisfacción y resultados.**



## 5. Selecciona las herramientas

Si tienes un presupuesto muy acotado, comienza usando la versión gratuita de herramientas tecnológicas reconocidas que están disponibles hoy por Internet para que te familiarices con su uso primero y luego evalúes cuáles licencias adquirir después.

Por ejemplo:

- Plataformas de almacenamiento en la nube como Google Drive, Microsoft OneDrive y/o Dropbox.



- Softwares de organización de tareas en la nube, de acuerdo con el portal de referencias Capterra, como son el caso de Trello y Clickup.



- Herramientas de comunicación de equipos remotos y presenciales como Zoom y Google Meet.



## 6. Comunica el cambio

Los primeros que tienen que enterarse de que tu empresa digitalizará una parte o la totalidad de sus operaciones son sus trabajadores. Ellos son los usuarios finales de los procesos que elijas. Mientras más temprano los integres, más posibilidades hay de que resulte.

¿Y qué pasa si no los integras?

Aumentará la insatisfacción laboral y la cultura organizacional se verá resentida, y hasta podría suceder que el cambio no funcione. Hoy en día los trabajadores quieren ser partícipes de los planes de su empresa y no aprecian decisiones unilaterales.

De hecho, esta es la oportunidad perfecta para que tus colaboradores conozcan cómo sacar provecho del cambio y cómo brillar con luz propia en todo el proceso.

Prepárate para dar el paso

La digitalización es un proceso complejo, pero no difícil si lo planificas con tiempo y cuentas con los recursos necesarios para llevar a cabo el cambio.

Igualmente, importante es que te asegures de que sea un proceso limpio, sencillo y fácil de realizar y visibilizar tanto por quienes estarán a cargo de digitalizar los procesos y prácticas, los usuarios finales y quienes toman las decisiones en tu negocio.

## CONCLUSIÓN

Podemos concluir que, con la digitalización de procesos, toda empresa encontrará nuevas oportunidades para realizar sus tareas de forma más efectivas y obtendrán herramientas para competir mejor en el mercado. Por una parte, podrán mejorar la experiencia del cliente, mejorar la comunicación entre los equipos de trabajo, los trabajadores puedan llevar a cabo las mismas tareas desde cualquier punto geográfico y de forma mucho más rápida, realizar procesos más eficientes y productivos, automatizar procesos, contar con información de forma más segura, cometer menos errores y también motivar a los trabajadores contando con herramientas que permitan un trabajo más fácil.

Digitalizar los procesos de tu empresa es prácticamente imprescindible para seguir siendo competitivo en los mercados actuales y es importante planificarlo de manera correcta.

# 2022 PEDET

*Otra más de Origo Lab!*



[WWW.PEDET.CL](http://WWW.PEDET.CL)

Proyecto apoyado por

