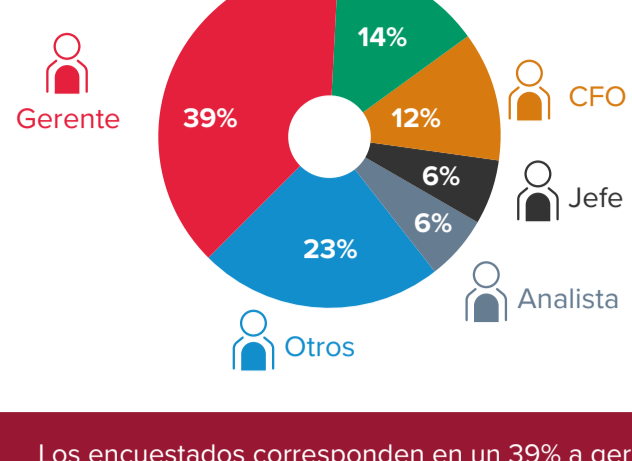


DATOS DEL ENCUESTADO Y DE LA EMPRESA

Cargos



Los encuestados corresponden en un 39% a gerentes, un 14% directores, un 12% CFO, un 6% jefes, un 6% analistas y un 23% a otros como Controller, Head y Líderes.

Antigüedad en la empresa



Casi la mitad de los encuestados tiene una antigüedad en la empresa de más de 5 años.

¿Empresa regional o local?



La mayoría de las organizaciones participantes son locales.

Intención de crecimiento para el año en curso en %



La gran mayoría de los encuestados afirma que las empresas tienen una intención de crecimiento para el corriente año de hasta un 20%

¿Están pensando en realizar una fusión o adquisición de otra empresa?

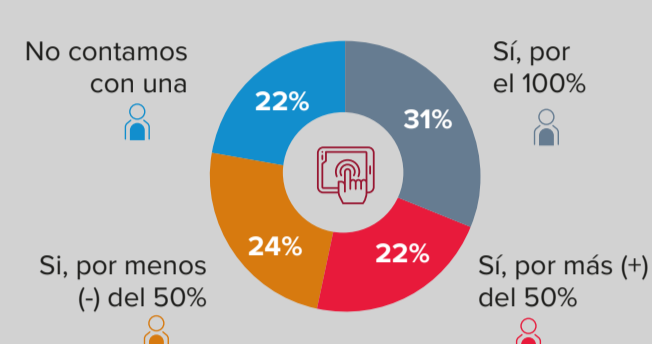
Sí 10% | **No 90%**

Casi el total de las compañías no se encuentra evaluando una fusión estratégica con otra empresa.

MODELO DE NEGOCIOS

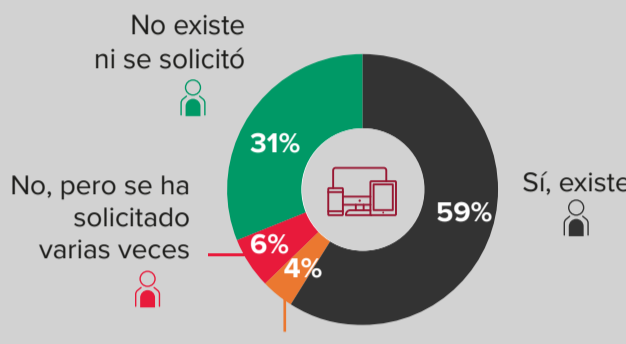
Total: 49

1 ¿Cuentan con una Estrategia Digital conocida por los colaboradores?



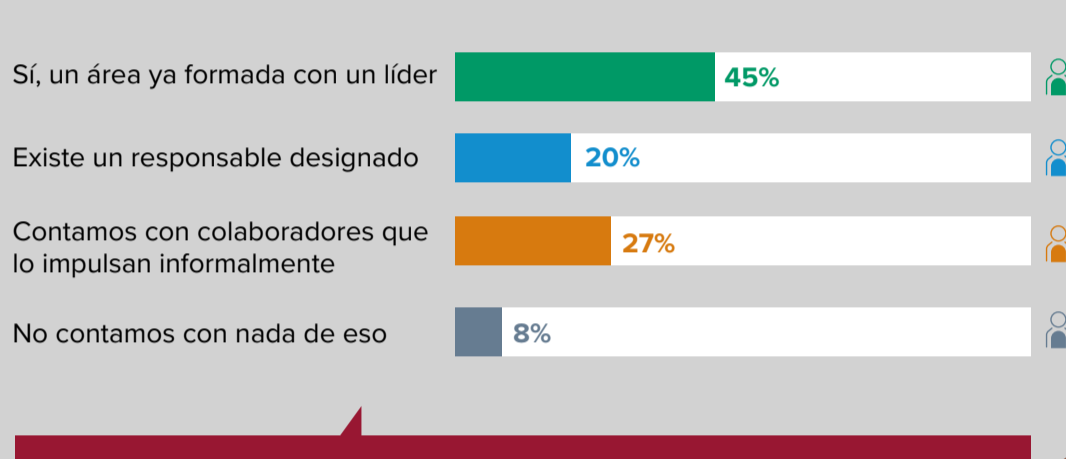
3/4 de las compañías cuentan con una estrategia digital conocida por los colaboradores, mientras que 1/4 de ellas aún no lo hace. Más del 30% afirma que tal estrategia es conocida por el total de la compañía.

2 ¿Existe o se solicitó un presupuesto para transformación digital (TD)?



Las empresas mayormente disponen de un presupuesto para transformación digital, aunque más del 40% aún no lo hace.

3 ¿Cuentan con un área para afrontar una transformación digital?



Aunque mayormente dispongan de un presupuesto para la transformación, las compañías que cuentan con un área específica no alcanzan el 50% y casi un 10% de las empresas no dispone de responsables.

PROCESOS Y TECNOLOGÍA

1 Existen iniciativas para la digitalización de las operaciones?



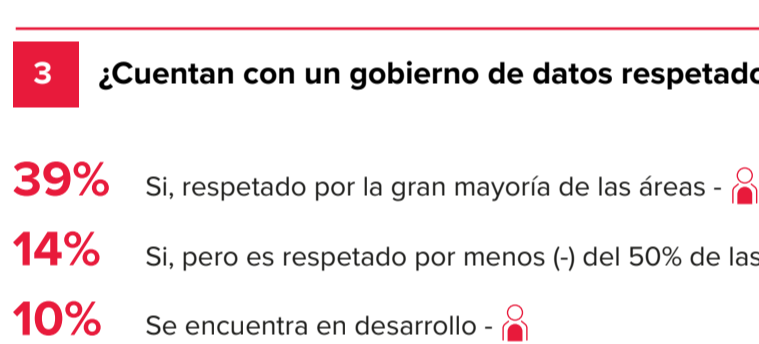
Existen iniciativas avanzadas para digitalizar las operaciones en la gran mayoría de las empresas.

2 Se han logrado identificar los procesos manuales a automatizar?



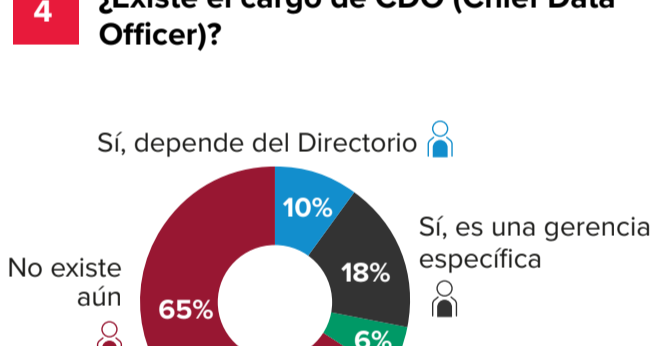
Más allá del presupuesto disponible y de las iniciativas avanzadas, sólo 1/4 de las empresas encuestadas ha identificado en su totalidad los procesos manuales a automatizar.

3 ¿Cuentan con un gobierno de datos respetado por las áreas?



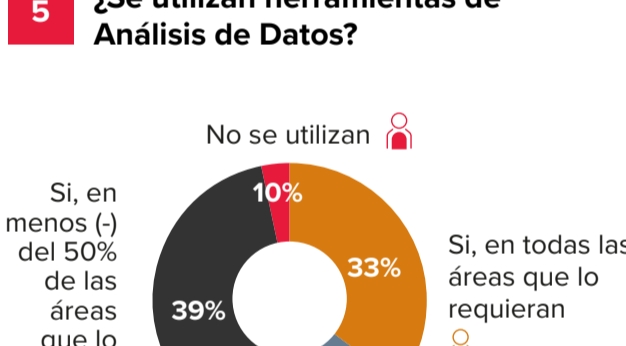
Las empresas que cuentan con un gobierno de datos respetado por la mayoría de las áreas alcanzan apenas el 39%.

4 ¿Existe el cargo de CDO (Chief Data Officer)?



En la gran mayoría de las organizaciones aún no existe el cargo de Chief Data Officer.

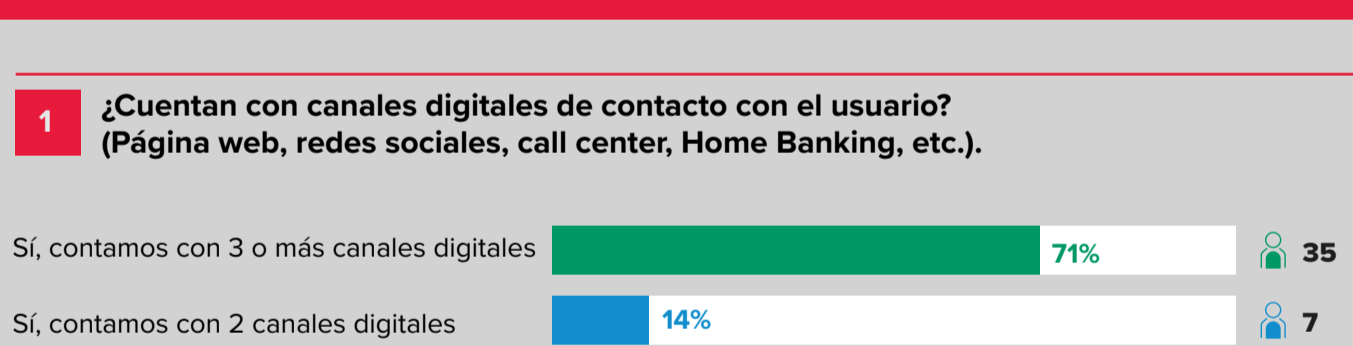
5 ¿Se utilizan herramientas de Análisis de Datos?



En un 90% de las empresas se utilizan herramientas de análisis de datos, pero sólo en poco más de 1/3 de ellas son implementadas en todas las áreas que así lo requieran.

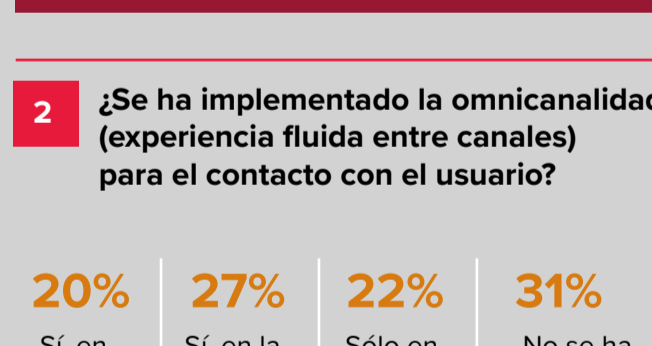
CLIENTES

1 ¿Cuentan con canales digitales de contacto con el usuario? (Página web, redes sociales, call center, Home Office, etc.).



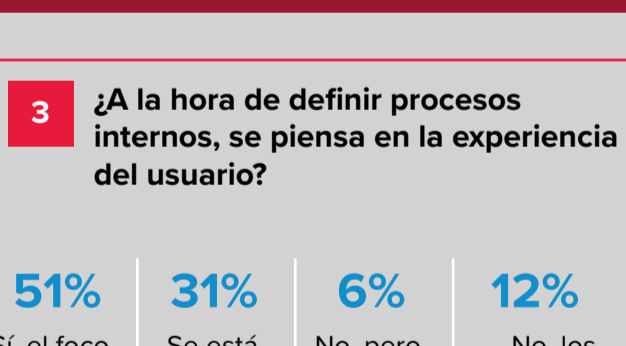
Casi en su totalidad las compañías cuentan con al menos 1 canal de comunicación para conectarse con sus usuarios y poco menos de los 3/4 de las entidades, dispone de 3 o más puntos de contacto.

2 ¿Se ha implementado la omnicanalidad (experiencia fluida entre canales) para el contacto con el usuario?



A pesar de que se cuente con múltiples puntos de contacto, menos de la mitad de las empresas han implementado la omnicanalidad en todos o en la mayoría de sus canales. Casi 1/3 de ellas aún no lo ha hecho.

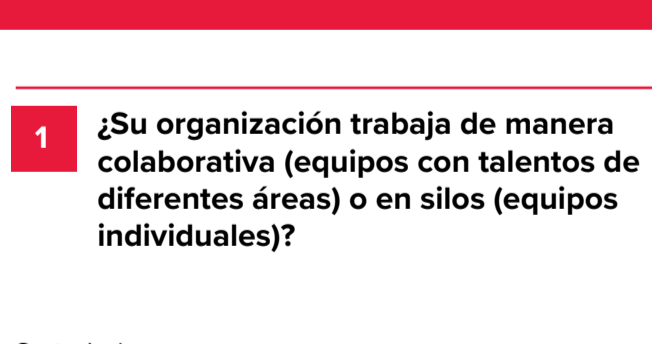
3 ¿A la hora de definir procesos internos, se piensa en la experiencia del usuario?



Poco más de la mitad de las organizaciones pone el foco en los colaboradores a la hora de diseñar o mejorar sus procesos internos. Destacamos un 31% que se encuentra trabajando en ello.

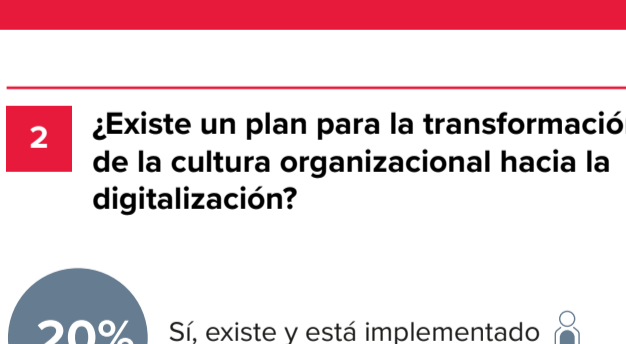
CULTURA ORGANIZACIONAL

1 ¿Su organización trabaja de manera colaborativa (equipos con talentos de diferentes áreas) o en silos (equipos individuales)?



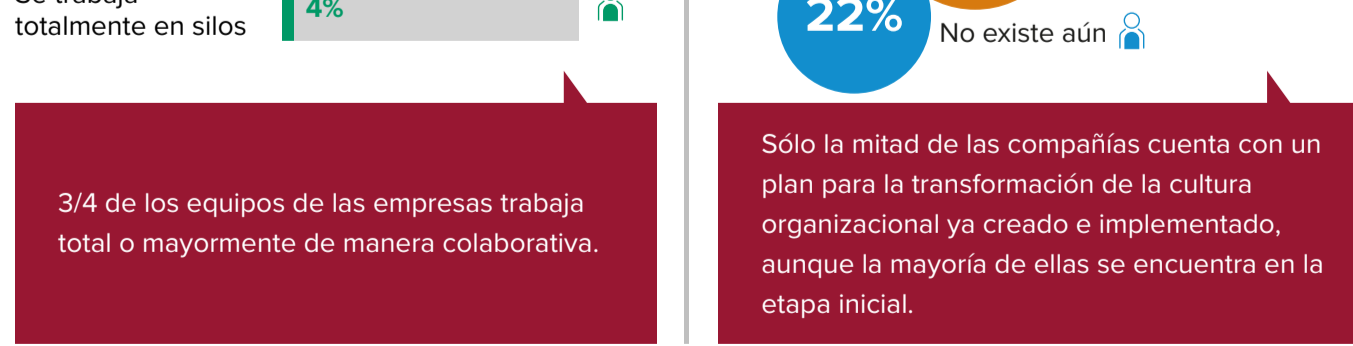
3/4 de los equipos de las empresas trabaja total o mayormente de manera colaborativa.

2 ¿Existe un plan para la transformación de la cultura organizacional hacia la digitalización?



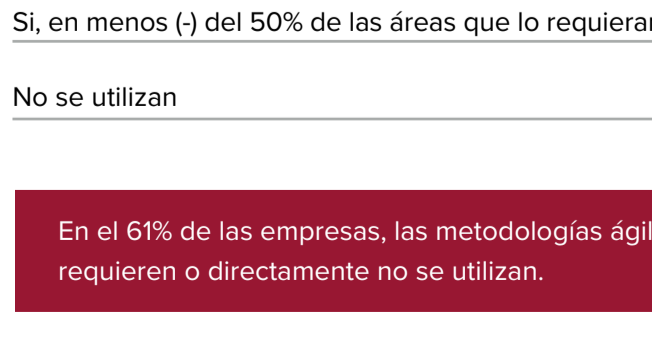
Sólo la mitad de las compañías cuenta con un plan para la transformación de la cultura organizacional ya creado e implementado, aunque la mayoría de ellas se encuentra en la etapa inicial.

3 ¿Se utilizan metodologías ágiles?



En el 61% de las empresas, las metodologías ágiles se utilizan en la minoría de las áreas que las requieren o directamente no se utilizan.

4 ¿Los colaboradores aceptan y se adaptan a las metodologías ágiles o se muestran reacios?



Casi la mitad de los colaboradores acepta la implementación de estas metodologías, pero les cuesta adaptarse a ellas.