

# EL PODER DE LOS DATOS

---

# EL PODER DE LOS DATOS



ARTÍCULO PREPARADO POR  
**GUILLERMO GRIMALDO**

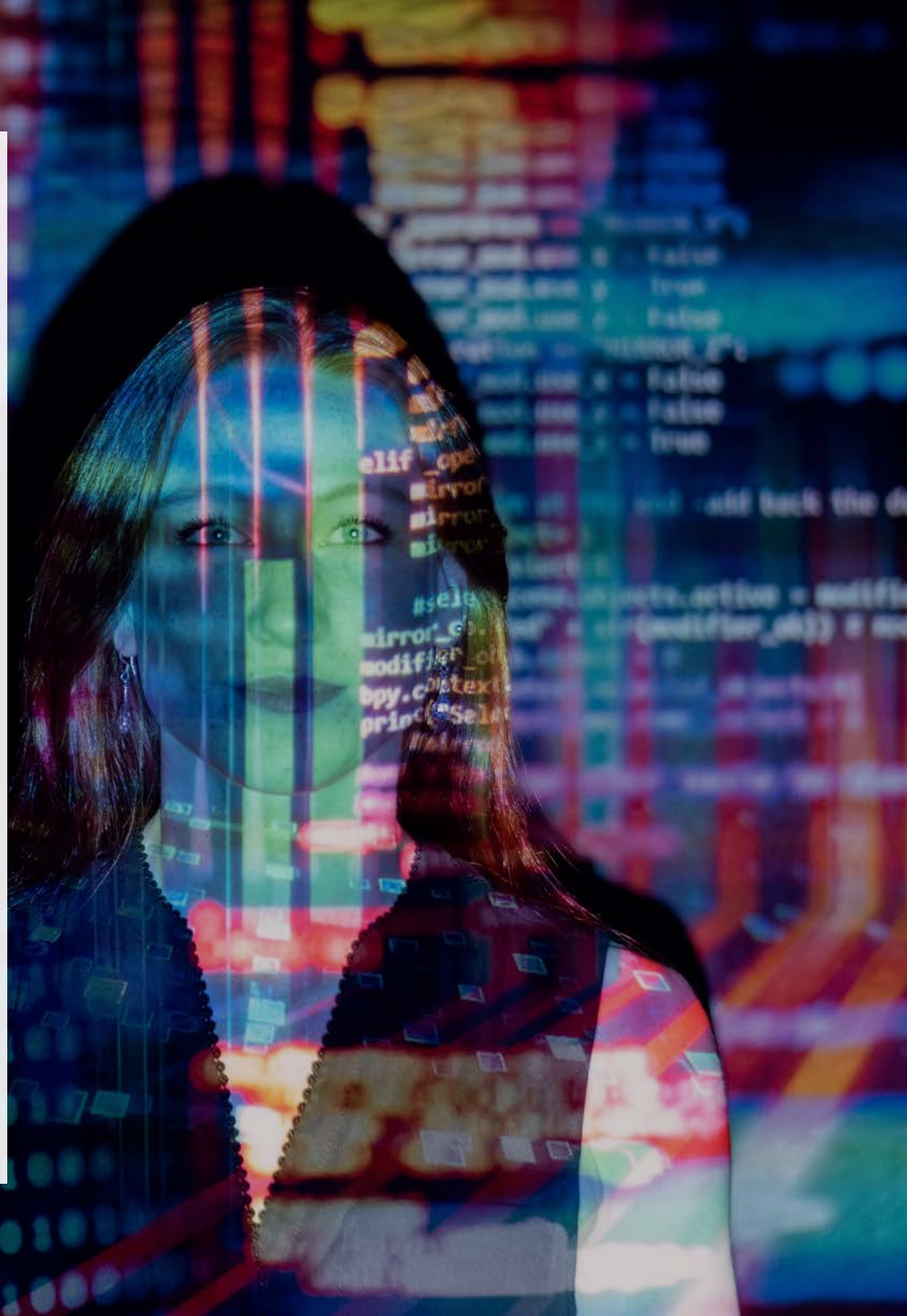
► Socio de Asesoría - Líder de Servicios de Transformación Digital y Análisis de Data

Hoy por hoy escuchamos hablar de transformación digital en cada una de nuestras organizaciones; escuchamos cosas como que si estamos preparados para la transformación digital o si vamos encaminados a la mencionada transformación digital.

### Pero... ¿qué es en realidad la Transformación Digital?

Una de las definiciones más completas y que encierra el círculo de dicha transformación es la de **George Westerman** autor de ***Leading Digital: Turning Technology Into Business Transformation***; en donde sostiene que la transformación digital es la forma en que una organización utiliza tecnología, personas y procesos, para cambiar el rendimiento empresarial.

Y es que no se trata sólo de tecnología cuando hablamos de la transformación digital; si bien esta representa un componente importante, las personas y los procesos en la empresa también lo son. De ahí, que si queremos empezar un proceso de transformación digital en nuestras organizaciones debemos hacer partícipes de las personas y validar qué tanto nuestros procesos están listos para la transformación.



## ¿POR QUÉ LAS ORGANIZACIONES ENTRAN EN UN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL?

La respuesta es muy sencilla: por nuestros clientes. Los clientes de una organización determinan el rumbo y la rapidez con que las organizaciones pueden adaptarse para satisfacer las expectativas de estos. Es por eso por lo que cada vez es más importante contar con todos los datos disponibles que podamos tener de nuestros clientes. Cada dato nos cuenta una historia; particularmente si nos concentramos en los datos de nuestros clientes podemos encontrar historias que nos permitan **conocerlos**; como por ejemplo: Qué productos o servicios adquiere regularmente con nosotros, cuál es su frecuencia de compra; qué uso le da a nuestros productos (si hablamos de tarjetas de créditos), cuáles son sus hábitos de consumo e incluso que tan fuerte es la relación con nuestra organización. Son datos que nos brindan un conocimiento e información que podemos explotar para buscar nuevas fuentes de ingresos, desarrollar nuevos productos o servicios y crear experiencias personalizadas incluso para cada uno de nuestros clientes.

## ¿CUÁL ES LA BASE DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL?

Como vemos, la base de la transformación digital se basa en el conocimiento que podamos tener de nuestros clientes, personas, productos y procesos operativos. Una vez empecemos a recopilar todos estos datos comenzaremos a descubrir patrones históricos que si bien son de un pasado, nos servirán para poder predecir el futuro; pronosticar la demanda de nuestros clientes; determinar el ciclo de vida de estos clientes; crear procesos inteligentes que anticipen la demanda, que coordinen a las personas y activos de manera más eficiente; automatizando procesos e innovando con nuevos modelos de negocios.

“

*Cada dato nos cuenta una historia.*

”



## ¿CÓMO PODEMOS TRANSFORMAR LOS PROCESOS EN DATOS?

En algún lado leí, que la transformación digital convierte los procesos en datos; indudablemente es así. Cuando comenzamos a ver nuestros procesos en datos podemos darnos cuenta de que tan efectivos somos, ya sea de cara a nuestro cliente final o a lo interno de nuestra organización.

Pongamos un ejemplo:

En un proceso de ventas que tiene 4 fases, clasificación, desarrollo, presentación y cierre, podemos encontrar una serie de atributos que son necesarios en cada fase para poder llevar una oportunidad a su conclusión o cierre. Si este proceso lo tenemos digital; y contamos con un CRM, cada oportunidad que registremos tendrá datos a lo largo de las fases del proceso.

Al extraer estos datos podemos saber qué pasó en cada una de las oportunidades que se registraron y reconsiderar muchas de las suposiciones antiguas que podíamos tener de lo que pasaba en cada oportunidad.

Pero no sólo podemos aclarar nuestras suposiciones, los datos nos cuentan una historia como ya he dicho; al contar con todos estos datos, podemos apostar al futuro en las siguientes oportunidades; entendiendo y analizando lo que la historia nos ha ido contando; podemos sacar algunos indicadores que nos pueden ayudar en nuestra gestión; como el porcentaje de cierre de oportunidad dependiendo de la fase en que se encuentre y así, con todos estos datos, incluso podemos estimar nuestras ventas futuras partiendo

de una historia que tenemos de un proceso que hemos convertido en datos.

Esto puede sonar muy simple si nuestra organización es muy pequeña o no tenemos muchos clientes. Pero para una organización que tenga muchos clientes, recabar esta información puede ser algo complicado y es aquí donde entra todo lo que conlleva Transformación Digital.

El poder está en los datos, pero la clave es transformar estos datos en dinero. Los datos nos muestran una realidad que no se puede poner en duda; no por vano digo que le creo más a los datos que a las personas. Los datos son la brújula de cualquier organización; si queremos ser competitivos debemos tener puntos de medición, de comparación; cómo podemos ser mejores comparándonos con qué; y aquí aplica una frase de Peter Drucker que dice:

*Todo lo que se puede medir, se puede mejorar.*  
— Peter Drucker

En BDO contamos con la experiencia, las herramientas tecnológicas y talento profesional necesario para acompañarles en este proceso de transformación digital, mismo que dadas las actuales circunstancias, se hace indispensable en todos los sectores de negocios y en todos los mercados.

## CONTACTO

### Guillermo Grimaldo

Socio de Asesoría - Líder de Servicios de Transformación Digital y Análisis de Data

[ggrimaldo@bdo.com.pa](mailto:ggrimaldo@bdo.com.pa)

### Edificio BDO

Urb. Los Ángeles, Ave. El Paical

Tel: +507 279 9700

### F&F Tower, Piso 30

Calle 50 y 56 Este

Tel: +507 280 8800

[www.bdo.com.pa](http://www.bdo.com.pa)

[www.bdo.global](http://www.bdo.global)

Esta publicación ha sido elaborada detenidamente, sin embargo, ha sido redactada en términos generales y asumida únicamente como una referencia general. Esta publicación no puede utilizarse como base para amparar situaciones específicas y usted no debe actuar o abstenerse de actuar de conformidad con la información contenida en este documento sin obtener asesoramiento profesional específico. Póngase en contacto con BDO en Panamá para tratar estos asuntos en el marco de sus circunstancias particulares. BDO en Panamá, sus socios, empleados y agentes no aceptan ni asumen ninguna responsabilidad o deber de cuidado ante cualquier pérdida derivada de cualquier acción realizada o no por cualquier individuo al amparo de la información contenida en esta publicación o ante cualquier decisión basada en ella. Cualquier uso de esta publicación o dependencia de ella, para cualquier propósito o contexto es bajo su propio riesgo, sin ningún derecho de recurso contra BDO en Panamá o cualquiera de sus socios, empleados o agentes.

BDO Audit, BDO Tax, BDO Outsourcing y BDO Consulting, sociedades anónimas panameñas, son miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de firmas miembros independiente.

BDO es el nombre de la marca de la red BDO y de cada una de las Firmas Miembro de BDO.

Copyright © Enero, 2021, BDO Panamá. Todos los derechos reservados. Publicado en Panamá.

[www.bdo.com.pa](http://www.bdo.com.pa)

