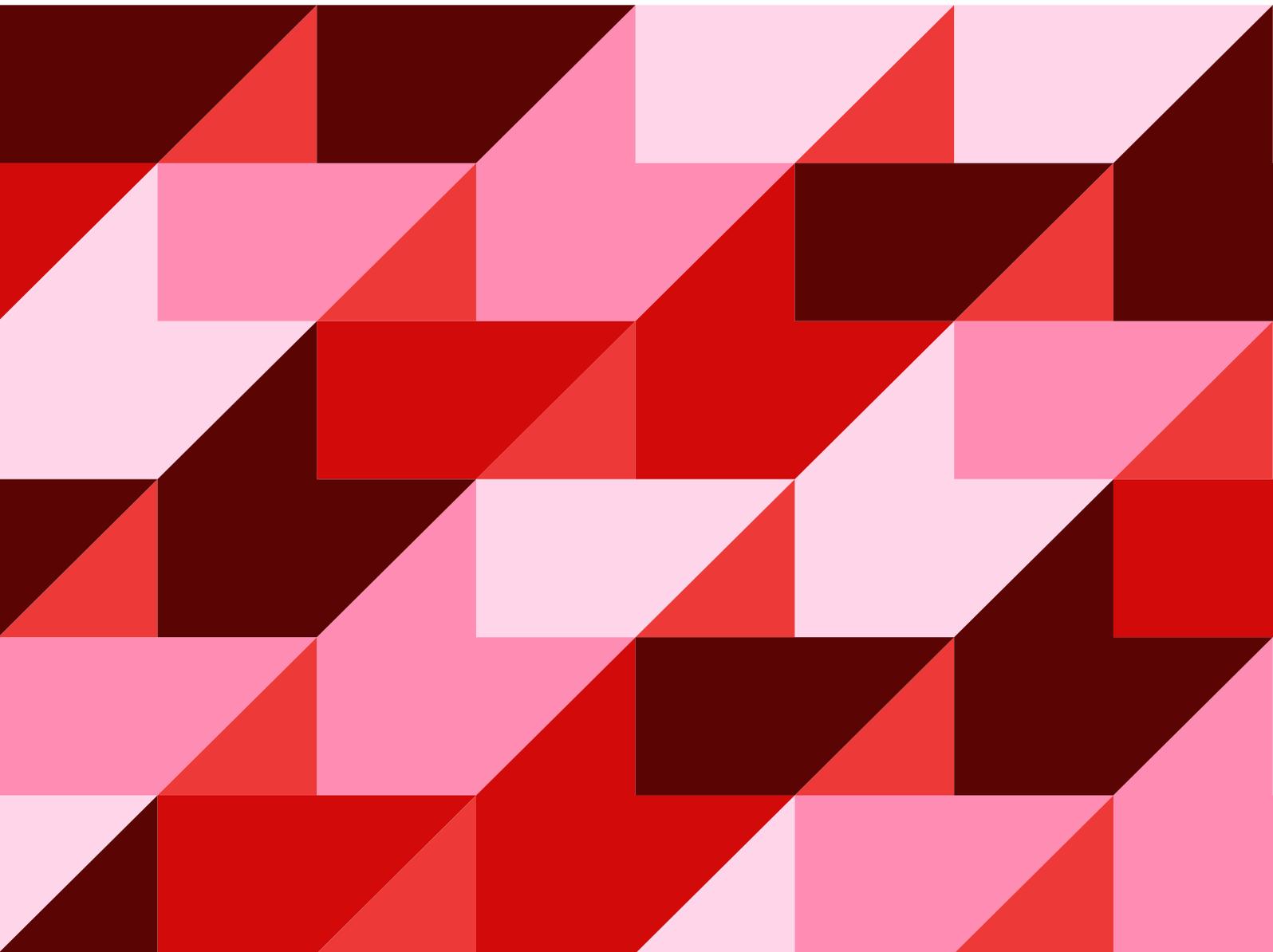


Las empresas resilientes y preparadas para el futuro están centradas en los procesos

Información clave del centro de investigación de SAP Insights



Índice

- 04** La resiliencia y la preparación para el futuro son prioridades principales para las empresas
- 05** Lo que muestran los datos: claves para la resiliencia y la preparación para el futuro
- 14** Cómo lograr resiliencia gestionando los procesos como activos estratégicos
- 16** Las ventajas de la transformación continua de los procesos empresariales

Agilidad. Adaptabilidad.
Capacidad de respuesta. Resiliencia.

Estas son las **bases para el éxito** en el mundo actual. Mientras los líderes empresariales miran hacia el futuro, la única certeza que nos queda en un mar de incertidumbre es que se avecinan cambios. Podrían ser repentinos y sobrecogedores, como cuando una pandemia paraliza la economía o la tecnología da un enorme salto hacia delante (como con la IA generativa). O podrían ser graduales y continuos. Piense en las cadenas de suministro que se remodelan cuando una guerra interrumpe los suministros globales o la contabilidad del carbono que emerge como una nueva métrica en los informes corporativos y obliga a aplicar cambios en el funcionamiento de las empresas.



La resiliencia y la preparación para el futuro son prioridades principales para las empresas

Algunas empresas han cambiado rápidamente de rumbo y ya están por delante de la competencia porque han sabido convertir su agilidad en una ventaja competitiva. ¿Qué es lo que hace que estas empresas sean diferentes y tengan más capacidad de adaptación? ¿Qué hacen para poder crecer más rápido pese a las adversidades?

Para ayudarle a dar respuesta a estas preguntas, el centro de investigación de SAP Insights decidió preguntar al mercado. En el cuarto trimestre de 2022, encuestamos a 4200 líderes empresariales de 13 países. Les preguntamos sobre la capacidad de sus empresas para dar respuesta a las disrupciones, su satisfacción en cuanto a su capacidad para prepararse para el futuro y su accesibilidad a los datos en todos los procesos empresariales para poder generar la información estratégica necesaria para propiciar decisiones fundamentadas. A continuación, comparamos a las empresas más resilientes (“empresas del cuartil superior”) con las menos resilientes (“empresas del cuartil inferior”) a fin de identificar las claves para lograr una organización con capacidad de respuesta, observando las diferencias en cuanto a sus prioridades, inversiones y resultados.

Las empresas resilientes y preparadas para el futuro son ágiles y están centradas en los procesos

Lo que hemos descubierto es que no existe una solución milagrosa. La verdadera resiliencia requiere una red de prioridades, inversiones y comportamientos interconectados que se tratan en este documento. De manera general, las empresas deben:

- Conocer a fondo sus procesos empresariales, entre otras cosas, cómo se trabaja actualmente, cómo ayuda su entorno tecnológico a llevar a cabo estos procesos o cómo lo dificulta, y en qué se pueden mejorar los procesos
- Gestionar sus procesos empresariales de forma continua y proactiva, lo que exige la adopción de un planteamiento disciplinado y centrado en los procesos

Todo esto exige acceso a información estratégica y datos en tiempo real, un enfoque de gestión de procesos continuo y una cultura corporativa que priorice la innovación y la adopción de nuevas tecnologías. Esta combinación de ingredientes es lo que se necesita para una empresa resiliente y preparada para el futuro.

Para lograr resiliencia se requiere acceso a información estratégica en tiempo real, un enfoque de gestión de procesos continuo y una cultura que priorice la innovación y la adopción de nuevas tecnologías.

Lo que muestran los datos: claves para la resiliencia y preparación para el futuro

¿Y qué reveló el estudio sobre las empresas que confían en su resiliencia y preparación para el futuro (cuartil superior) en comparación con las que no (cuartil inferior)? Vamos a profundizar en los puntos destacados.

Sobre todo, el informe de SAP Insights indica correlaciones importantes entre la capacidad de mejorar y transformar los procesos empresariales y la de aumentar la resiliencia del negocio y la preparación para el futuro para lograr mejores resultados empresariales. Lo más importante es que las empresas resilientes y preparadas para el futuro son mucho más propensas a ser empresas ágiles y centradas en los procesos a las que les cuesta muy poco salirse del statu quo. Como resultado, es más probable que participen en la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio y la formación de los empleados para lograr objetivos y resultados empresariales específicos. Y, para lograr el objetivo de estar más preparadas para el futuro, es más probable que inviertan en mejorar la eficiencia de los procesos y en nuevas tecnologías como la automatización y la IA, que pueden obligar a reformular las formas de trabajar existentes de forma sutil o radical.

Analicemos con más detalle los datos y las conclusiones y correlaciones más convincentes que el estudio revela.

Las empresas resilientes y preparadas para el futuro son mucho más propensas a ser empresas ágiles y centradas en los procesos a las que les cuesta muy poco salirse del statu quo.

Comparación de los niveles de confianza en la resiliencia y la preparación para el futuro

En general, los datos muestran que las empresas del cuartil superior son las más satisfechas con su **capacidad actual de prepararse para el futuro** en áreas clave, como mantenerse al día con la tecnología, aumentar la flexibilidad de los procesos empresariales y dar respuesta a las nuevas demandas de los clientes. Por el contrario, la autoevaluación del cuartil inferior muestra una clara falta de confianza en estos ámbitos.

La encuesta también incluyó una perspectiva más prospectiva centrada en las capacidades en las que las empresas **piensan invertir en algún momento en el futuro** para mejorar su capacidad para hacer frente a las disrupciones. Lo interesante es que, en el caso del cuartil de resiliencia superior, el vaso se ve medio lleno: las respuestas positivas oscilan alrededor del 50 % en el cuartil superior, lo que significa que la otra mitad de las empresas (incluso del cuartil superior) no cuentan con planes efectivos para hacer frente a las disrupciones, o al menos no todavía. Algunos ejemplos destacados hacen referencia a la capacidad financiera para resistir frente a eventos de mercado imprevistos, procesos para adaptar a los empleados a roles nuevos o diferentes, y la capacidad de responder a disrupciones en las operaciones provocadas por condiciones climáticas extremas, conflictos geopolíticos, pandemias u otros eventos. En general, hay margen de mejora para un gran porcentaje de empresas.

Utilice tecnologías inteligentes y automatización para impulsar el crecimiento

Según el informe de SAP Insights, las empresas con mayor confianza en su preparación para el futuro ven las inversiones en tecnologías inteligentes (como la IA y los análisis avanzados) y la automatización como sus mayores oportunidades de crecimiento potencial. Las empresas menos resilientes no dan la misma importancia a estos aspectos.

Lo interesante es que estas inversiones en tecnología inteligente y automatización exigen abandonar formas tradicionales de trabajar y lograr una transformación hábil de los procesos y una gestión del cambio para aprovechar al máximo su valor potencial. Por ejemplo, la automatización puede reducir las tareas manuales que actualmente realizan las personas. Y, con el tiempo, se espera que la IA generativa sea capaz de automatizar por completo, o al menos de contribuir, un gran porcentaje de la actividad laboral realizada actualmente. La clave para convertir en realidad el potencial de crecimiento real de estas inversiones radica en innovar las maneras de trabajar y transformar los procesos de soporte en los que participa el personal; limitarse a automatizar un proceso ineficiente existente puede suponer un enorme desaprovechamiento de valor.

Una empresa preparada para el futuro invierte en mejoras en la eficiencia de los procesos y tecnologías como la automatización y la IA, que pueden transformar las maneras de trabajar existentes.

Innovar es difícil, incluso para las empresas más preparadas para el futuro

En general, el mayor obstáculo para la innovación que mencionan todos los encuestados es dejar atrás viejos comportamientos y estructuras (40 %), como procesos familiares convertidos en “status quo”, sin importar lo rígidos, frustrantes e ineficientes que puedan ser. Este obstáculo va seguido de:

- Falta de inversión en nuevas áreas de tecnología avanzada (36 %)
- Falta de procesos de gestión de cambios para poner en práctica nuevas ideas (35 %)
- Dificultad para identificar nuevas ideas para abordar las tendencias futuras (33 %)
- Necesidad de eliminar los silos entre departamentos (32 %)

Sin un enfoque disciplinado, colaborativo y digitalizado para la transformación de los procesos empresariales y la gestión del cambio, estos obstáculos son difíciles de superar. Por ejemplo, la eliminación de silos entre departamentos es esencial para desarrollar procesos integrales eficaces. Para innovar estos procesos, las empresas deben implicar al personal de todos los niveles, y de todos los silos, en un proceso holístico, colaborativo y creativo. Todo el mundo debe tener voz para poder compartir nuevas ideas, diseñar nuevos procesos que tiendan puentes en lugar de crear silos, y trabajar con el área de TI para identificar qué tecnologías avanzadas pueden dar soporte al nuevo proceso integral. El éxito también significa superar la reticencia a adoptar nuevos rumbos, por ejemplo, comunicando el valor final de los ajustes e invirtiendo en la gestión del cambio para propiciar una adopción satisfactoria.

Las empresas preparadas para el futuro adoptan el cambio de los procesos a un nivel superior

El informe de SAP Insights también revela que, en los últimos dos años, las empresas más preparadas para el futuro han aplicado un enfoque mucho más amplio en toda una serie de objetivos de cambio de procesos. Específicamente, han invertido más en cambios de procesos que:

- Mejoran la experiencia del cliente (el 52 % del cuartil superior frente al 41 % del cuartil inferior)
- Aumentan la automatización para mejorar la eficiencia de los procesos (el 47 % del cuartil superior frente al 37 % del cuartil inferior)
- Mejoran la experiencia de los empleados (el 45 % del cuartil superior frente al 37 % del cuartil inferior)
- Cambian a productos y prácticas más sostenibles desde el punto de vista medioambiental (el 41 % del cuartil superior frente al 30 % del cuartil inferior)
- Obtienen ideas de clientes y partners (el 41 % del cuartil superior frente al 30 % del cuartil inferior)
- Aumentan el uso compartido de datos con partners y clientes (el 40 % del cuartil superior frente al 30 % del cuartil inferior)

De estos datos se desprende que las empresas resilientes y preparadas para el futuro son conscientes de la relación entre la mejora de la eficiencia y la eficacia de sus procesos empresariales y el obtención de resultados de negocio clave.

Las cualidades de la resiliencia y la preparación para el futuro rara vez se encuentran solas

Otra observación destacable basada en las conclusiones del estudio es que las empresas que obtienen una alta puntuación en la capacidad de responder al cambio, acceder a los datos o prepararse para el futuro tienden a tener una puntuación alta en **al menos** una de las otras dimensiones. Una empresa que obtiene una puntuación alta en la capacidad de responder al cambio también obtiene una puntuación alta en la capacidad de acceso a los datos o en la preparación para el futuro. El resultado es un efecto multidimensional en el cual el enfoque propicia el impulso.

Del mismo modo, las empresas que obtuvieron la mayor puntuación en algunas de las capacidades actuales de “respuesta ante las interrupciones” también tenían más probabilidades de obtener una puntuación más alta en diversas áreas de las habilidades de “preparación para el futuro del negocio”. Dicho de otro modo, las empresas que pueden afrontar bien las interrupciones también pueden aplicar esta cualidad en estrategias adicionales para la preparación y planificación para el futuro.



La preparación para el futuro, la resiliencia y los ingresos están muy correlacionados

Además, existe una fuerte correlación entre la capacidad de prepararse para el futuro y el elevado aumento de los ingresos. El informe de SAP Insights revela que las empresas que se sitúan en el 25 % superior respecto a los atributos de “preparación empresarial para el futuro” tienen más probabilidades de prever un crecimiento de los ingresos del 6 % o superior. Por el contrario, las empresas que se encuentran en el 25 % inferior respecto a los mismos atributos son más propensas a experimentar un estancamiento o un crecimiento inferior. Esto sugiere que, si se dispone de las estrategias y herramientas adecuadas para planificar el futuro, se puede ejercer un impacto directo y medible en los ingresos brutos.

El estudio también analizó lo que las empresas con un mayor crecimiento de los ingresos actúan de manera diferente para lograr resiliencia. En particular, mencionan menos obstáculos frente a la innovación en relación con la adopción de nuevas tecnologías y la capacidad de “abandonar el statu quo”, lo que, por ejemplo, facilitaría y agilizaría la creación y el impulso de la adopción de cambios e innovaciones en los procesos.

Las empresas preparadas para el futuro muestran ciertas cualidades y comportamientos

Al profundizar un poco en los comportamientos de las empresas que se califican a sí mismas como resilientes y preparadas para el futuro, los datos indican que estas empresas muestran las siguientes tendencias en mayor proporción que las empresas del cuartil inferior.

Mayor flexibilidad

Las empresas de cuartil superior son más proclives a preparar a sus empleados para que

se adapten a nuevos roles (el 32 % del cuartil superior frente al 13 % del cuartil inferior) y tengan confianza en su capacidad de responder a las interrupciones (el 29 % del cuartil superior frente al 16 % del cuartil inferior). Esta confianza en sus capacidades para adaptarse en respuesta a eventos y oportunidades imprevistos resulta vital para la resiliencia del negocio y para que la empresa esté preparada para lo que el futuro le depare.

Más inversión en automatización y mejoras de procesos

Las empresas que confían en su resiliencia son más propensas a invertir en automatización para mejorar los procesos empresariales (el 43 % del cuartil superior frente al 37 % del cuartil inferior) durante los próximos 12 meses. A su vez, presentan una mayor probabilidad de planificar cambios de procesos con objetivos como:

- Mejorar las experiencias de cliente (el 52 % frente al 41 %)
- Aumentar la eficiencia de los procesos (el 47 % frente al 37 %)
- Mejorar las experiencias de los empleados (el 45 % frente al 37 %)
- Aumentar la eficiencia de los procesos (el 47 % frente al 37 %)

Estos datos sugieren que las empresas resilientes y preparadas para el futuro están más dispuestas a invertir en mejorar sus procesos empresariales como una manera de lograr objetivos de negocio importantes, como mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la eficiencia.

El informe de SAP Insights revela una fuerte correlación entre la capacidad de prepararse para el futuro y un aumento elevado de los ingresos.

El objetivo es la experiencia del cliente

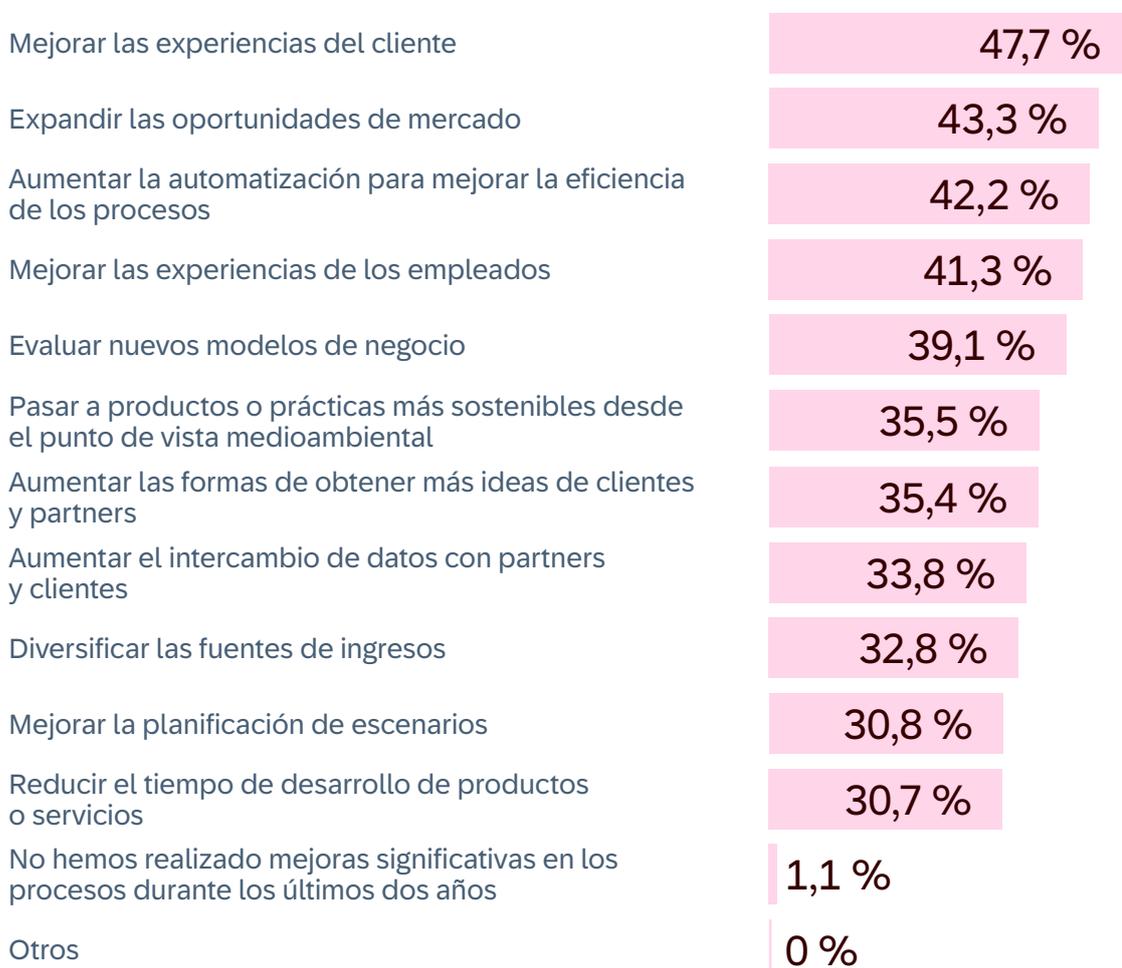
Según el estudio, las empresas que se califican a sí mismas como muy resilientes y preparadas para el futuro son las que más tienden a invertir en la mejora de la experiencia del cliente (el 52 % del cuartil superior frente al 41 % del cuartil inferior).

Como se muestra en la **Figura 1**, el estudio concluye que la mejora de las experiencias de cliente es el área de interés más citada para las

mejoras de los procesos, un objetivo que permite a las empresas diferenciar aún más su valor. Esto puede crear un efecto de inercia desde una perspectiva del proceso que no solo aumenta la orientación al cliente, sino que también impulsa la expansión en el mercado (prioridad dos en la **Figura 1**). Esto, a su vez, provoca la necesidad de una mayor automatización de los procesos. Una mayor automatización, a su vez, mejora la eficiencia de los procesos (prioridad tres en la **Figura 1**).

Figura 1: Objetivos principales de las mejoras de los procesos

P: Tenga en cuenta las mejoras de los procesos que su empresa está adoptando o ha implementado en los últimos dos años. ¿Cuáles son los objetivos de estas mejoras? Seleccione todas las opciones que correspondan.

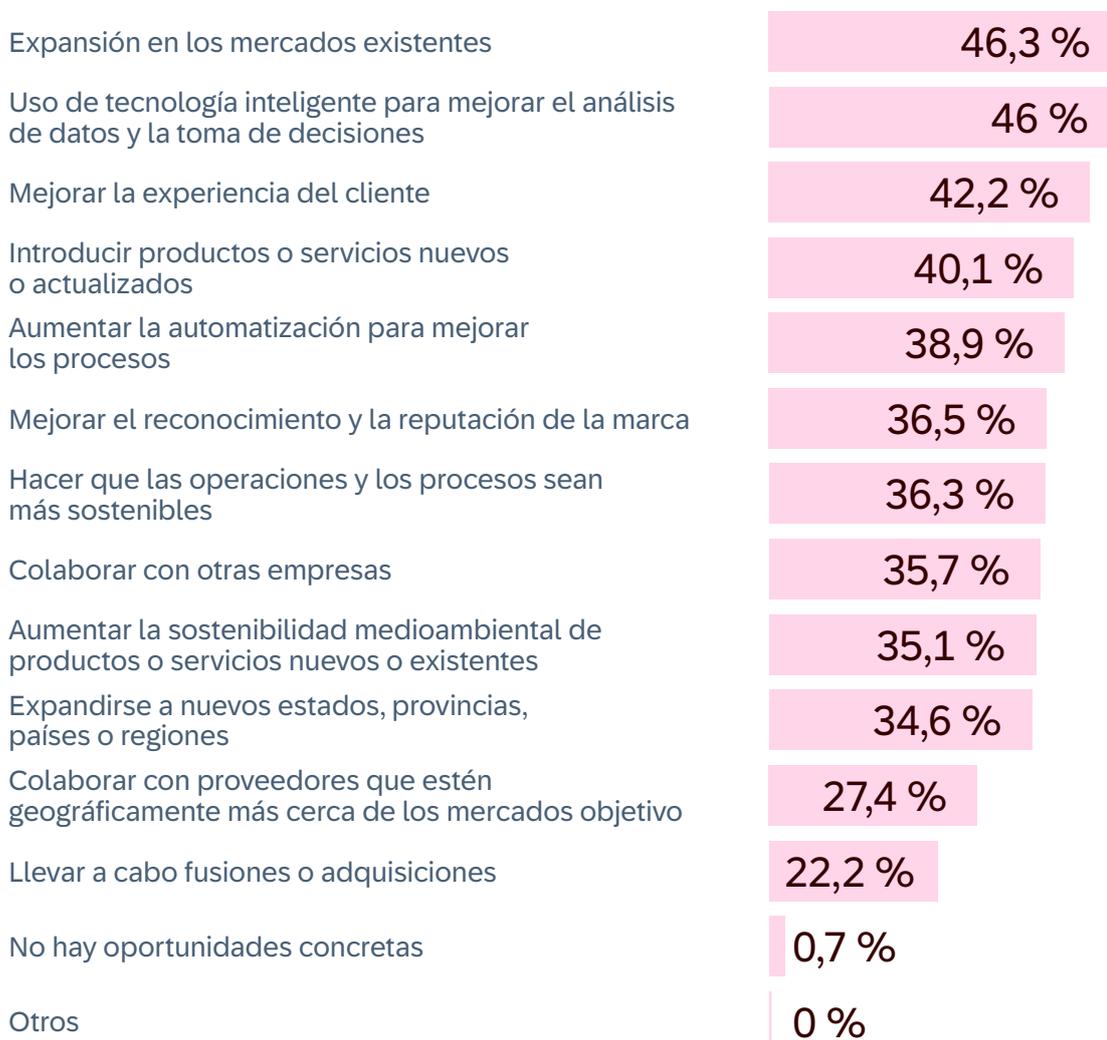


Tal como se muestra en la **Figura 2**, el aumento de la automatización para mejorar los procesos aparece entre las cinco oportunidades principales para mejorar el crecimiento de una empresa, seguido de cerca por el aumento de la sostenibilidad de las operaciones y los procesos. Esto es muy significativo, ya que indica que ahora se reconoce que la importancia que se otorga a los datos y a la excelencia de los procesos tiene un impacto en el crecimiento de la empresa por parte de un número significativo de personas. Por el contrario, se aprecia que la calificación que

se otorga a motores de crecimiento tradicionales como el reconocimiento de la marca y la sostenibilidad está debajo de lo que cabría esperar. Una posible razón por la que los aspectos antes mencionados obtienen una calificación tan alta es que pueden ayudar a lograr una mayor eficiencia y eficacia para propiciar la expansión en los mercados existentes y mejorar las experiencias de cliente, lo que resulta vital para aumentar las ventas y la retención de los clientes.

Figura 2: Principales oportunidades de crecimiento potencial

P: ¿Cuáles considera que son las mayores oportunidades potenciales para el crecimiento de su empresa en los próximos 12 meses? Selecciónelas y califíquelas hasta cinco, siendo el número uno la mayor oportunidad.



Protagonismo de la información basada en datos

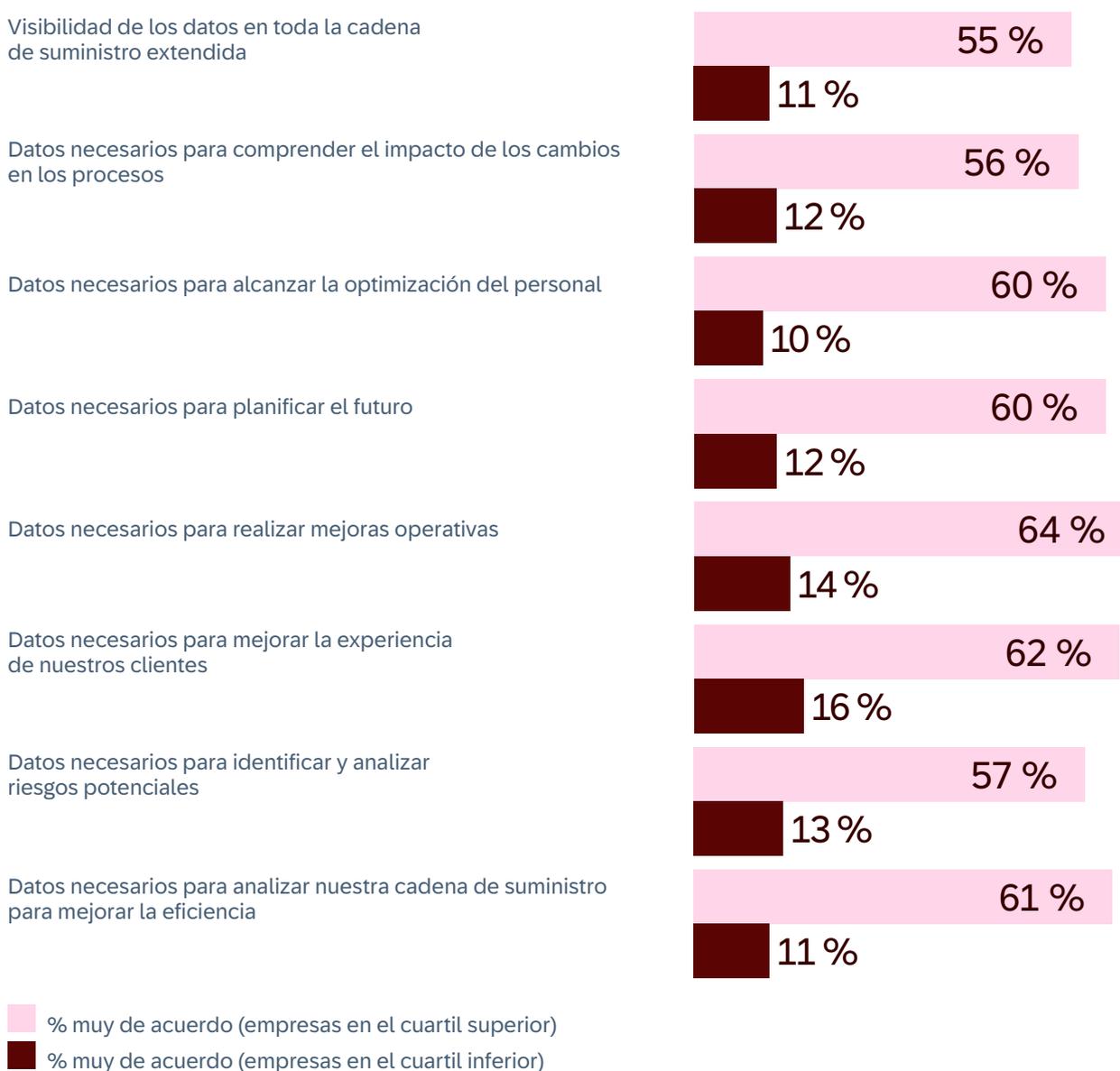
Tal como se indicó anteriormente, las empresas más preparadas para el futuro tienen una mayor disposición a mejorar los procesos y la toma de decisiones mediante el uso de tecnologías inteligentes y automatización (el 51 % del cuartil superior frente al 41 % del cuartil inferior). En lo que se refiere a las mejoras tecnológicas, el 46 % de los encuestados consideran que las tecnologías inteligentes son uno de los principales motores de crecimiento. Al comparar el cuartil superior con el cuartil inferior, las empresas más preparadas para el futuro están mucho más dispuestas a utilizar tecnologías inteligentes.

El estudio también reveló que la accesibilidad de los datos, facilitada por las inversiones en nuevas tecnologías y soluciones de datos, desempeña un papel clave para lograr resiliencia y prepararse para el futuro. Tal como se muestra en la [Figura 3](#), las empresas que demuestran una mayor accesibilidad a los datos están en el buen camino para poseer mayores niveles de capacidad de respuesta y competencias preparadas para el futuro.



Figura 3: Correlación de un mayor acceso a los datos con la resiliencia y la preparación para el futuro

P: ¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la accesibilidad de los datos de su empresa? (Totalmente de acuerdo, de acuerdo hasta cierto punto, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo hasta cierto punto, totalmente en desacuerdo)



Priorización de la experiencia del empleado

Las empresas más resilientes son más proclives a ver la mejora de las experiencias del empleado como una respuesta eficaz a la disrupción (el 49 % del cuartil superior frente al 40 % del cuartil inferior). Naturalmente, esto implicaría una mejora de la eficiencia de los sistemas y procesos a los que los empleados recurren para hacer su trabajo. De hecho, los resultados de la encuesta muestran que las empresas resilientes tienden más a ver el aumento de la automatización para mejorar la eficiencia de los procesos como una respuesta muy eficaz a la de disrupción (el 50 % frente al 41 %).

El estudio pone de relieve la conexión entre las personas y el cambio de procesos que propicia una mayor preparación para el futuro. Las empresas más preparadas para el futuro, que valoran mucho las capacidades para abordar la escasez de mano de obra y talento y la preparación del personal para nuevos roles, también son capaces de impulsar más mejoras en los procesos en más objetivos de negocio.



Cómo lograr resiliencia gestionando los procesos como activos estratégicos

Una manera eficaz y demostrada de gestionar los cambios continuos a los que se someten sus procesos empresariales a medida que se adaptan y se innovan es gestionarlos con la misma disciplina y cuidado con las que gestiona sus activos físicos estratégicos. Para gestionar procesos como activos es necesario adoptar una estrategia coherente y disciplinada para planificar, diseñar, supervisar, transformar, ejecutar y mejorar continuamente los procesos empresariales.

Las empresas ya siguen una estrategia como esta para otros tipos de activos, como los activos físicos. Piense en cómo un fabricante gestiona minuciosamente su maquinaria estratégica de fábrica para evitar tiempos de inactividad imprevistos y maximizar el retorno de los activos. Para esto, es necesario gestionar todo el ciclo de vida de un activo, desde la planificación, la adquisición y el uso de los activos hasta su mantenimiento y eliminación. Si cuenta con el respaldo de las funcionalidades de software adecuadas, por ejemplo, para obtener datos en tiempo real sobre los activos y convertirlos en información estratégica en tiempo real, la gestión de activos sigue un enfoque sumamente eficiente, con una gran capacidad de respuesta y disciplinado que permite maximizar el tiempo productivo, mejorar el retorno de los activos y mantener el negocio en funcionamiento de manera fiable para satisfacer la demanda de los clientes.

Si se aplica un nivel similar de rigor y metodología a la transformación del negocio por medio de la gestión de procesos empresariales, los equipos pueden colaborar en los cambios y las innovaciones de los procesos necesarios para lograr objetivos y resultados de negocio esenciales. El enfoque se basa en la visibilidad en tiempo real del funcionamiento de una

empresa, información estratégica basada en datos sobre los riesgos y los puntos débiles, y la capacidad de colaborar en todos los silos de departamentos para mejorar, adaptar o innovar rápidamente nuevos procesos. Todo esto debe llevarse a cabo como parte de un proceso digitalizado y repetitivo, una y otra vez, para lograr la flexibilidad necesaria de los procesos para responder a los requisitos en constante cambio de manera rápida y eficiente.

Este enfoque iterativo centrado en los procesos, que se conoce como **transformación de procesos empresariales**, también puede contribuir a transformaciones mayores y continuas de la manera de trabajar de una empresa.

¿Qué es la transformación de procesos de empresariales?

Al igual que a la gestión de activos, la transformación de procesos empresariales es una metodología orientada a los procesos para lograr la excelencia de los procesos en todas las áreas de negocio siguiendo un enfoque basado en datos. La transformación de procesos empresariales incluye los propios procesos empresariales, sistemas operativos, datos y personal. Con datos detallados e información estratégica procedente de análisis sobre cómo se ejecutan los procesos hoy en día y cómo los experimentan las personas, los líderes empresariales disponen de las perspectivas y la información que necesitan para saber **dónde** actuar, así como recomendaciones para saber **cómo** hacerlo. Como resultado, pueden llevar a cabo transformaciones específicas de los procesos empresariales que generen resultados y aumenten la satisfacción de los clientes y los empleados.

Poner en marcha y ejecutar con éxito un proceso de transformación es una tarea continua de varios pasos, tal como muestra la [Figura 4](#). Este enfoque de innovación continua empieza por comprender cómo funcionan los procesos en la actualidad e identificar oportunidades para obtener el mayor potencial de retorno. Se colabora en nuevos procesos, se modelan y se simulan para determinar cómo maximizar la eficiencia, por ejemplo, mediante la automatización de los procesos. Los cambios se llevan a cabo en colaboración con las personas más cercanas a la tarea, no solo con los ejecutivos, a fin de obtener el mejor resultado e impulsar la adopción. Una vez puestos en marcha, los procesos se supervisan para garantizar el cumplimiento y la mejora continua.

Lo que es importante comprender es que la transformación no es un punto final, sino que se trata de un proceso de mejora continua que implica analizar, visualizar, diseñar y mejorar constantemente los procesos y los resultados empresariales. Por ejemplo, puede ayudar a las empresas en sus esfuerzos por afrontar nuevos retos, como mejorar su orientación al cliente, impulsar la eficiencia en un entorno de recesión, hacer frente a la interrupción de las cadenas de suministro o gestionar el impacto del aumento de las normativas en los resultados empresariales clave.



Las ventajas de la transformación continua de los procesos empresariales

La pregunta es: dada la importancia de la transformación de los procesos empresariales para propiciar la resiliencia del negocio y la preparación para el futuro, ¿por qué no gestionan más empresas sus procesos empresariales, de manera sistemática y holística, como lo hacen para otros activos físicos valiosos?

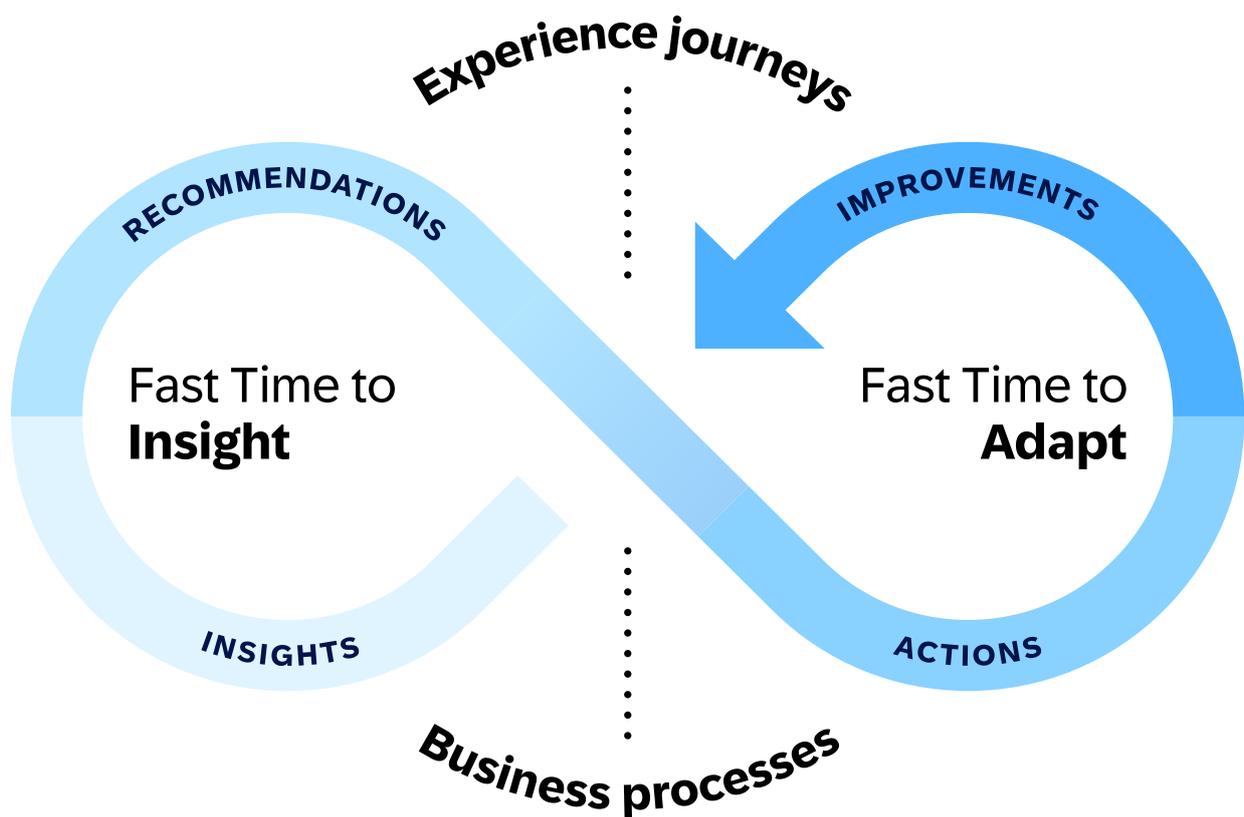
Por ejemplo, muchos grandes bancos gestionan sus bienes raíces, activos de TI, camiones blindados y otros activos con gran precisión. Si un edificio de oficinas anticuado supone unos gastos de operación demasiado elevados o ya no brinda una experiencia de cliente de calidad, la dirección puede ver informes y análisis de costes, averiguar las causas raíz de los problemas y tomar una decisión fundamentada para renovar, reubicar o construir un nuevo activo. Pero en lo que respecta a los procesos, este mismo banco puede operar como una gran y frágil “caja negra” de sistemas heredados, automatización, personal y papel, transferencias manuales y una infraestructura obsoleta. Pocos procesos están documentados, por lo que nadie sabe realmente cómo funcionan de principio a fin. No se dispone de ningún sistema para recopilar datos sobre la eficiencia de los procesos o identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora. Y, aunque solo tenga que hacerse un pequeño cambio, los jefes de departamento a menudo se resisten por temor a que pueda causar efectos catastróficos en procesos relacionados. Esto propicia la “fragilidad” de los procesos y obstaculiza la mejora y la transformación continuas de los procesos a medida que las necesidades van cambiando, una capacidad que resulta esencial para que una empresa pueda ser resiliente y estar preparada para el futuro.

Podemos encontrar una gran cantidad de ejemplos similares en prácticamente todos los sectores, desde la fabricación hasta los servicios profesionales. Dada la rapidez del cambio y a la frecuencia con que las empresas deben enfrentarse a disrupciones en la actualidad, y en el futuro, seguir gestionando los procesos de la misma manera que siempre pone en riesgo a las empresas.



Por el contrario, adoptar un enfoque sistemático para gestionar los procesos de la misma manera que los activos acelera el tiempo de obtención de información estratégica, incluidos los recorridos de experiencia para clientes, socios y empleados, de modo que las empresas puedan adaptarse y responder rápidamente a las disrupciones y oportunidades (véase la **Figura 4**).

Figura 4: El poder de un enfoque centrado en los procesos para la transformación continua de los procesos



Esto es esencial para que la empresa esté preparada para el futuro y pueda:

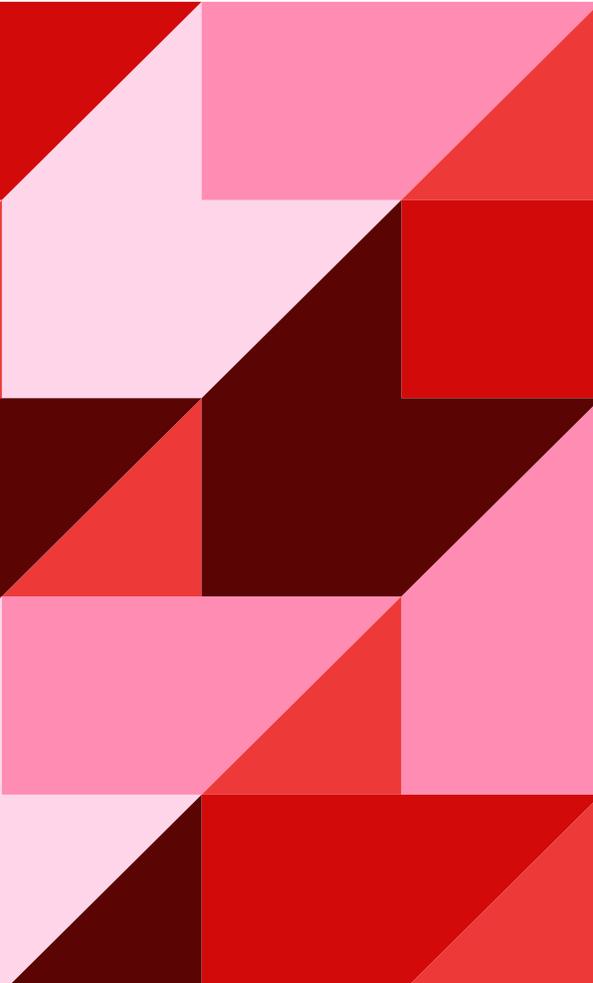
- Mejorar los procesos necesarios para responder a la disrupción, prepararse para el futuro y mejorar el acceso a los datos
- Mejorar las capacidades del personal y del lugar de trabajo, que permiten lograr una variedad más amplia de mejoras en los procesos
- Mejorar la resiliencia, lo que permite obtener impulso

La mejora de las capacidades en la transformación de procesos empresariales también permite poner en práctica otros comportamientos clave exhibidos por empresas resilientes del cuartil superior para que puedan alcanzar los objetivos de negocio deseados. Por ejemplo, les ayuda a:

- **Acceder a información estratégica rápida y basada en datos:** La tecnología que permite la transformación de los procesos empresariales puede registrar datos operativos y de experiencia en todas las áreas de negocio de manera continua. Esta información estratégica puede incluir orientación sobre las mejores prácticas del sector y comparativas para evaluar el rendimiento del estado actual de los procesos, así como acciones recomendadas que se pueden tener en cuenta durante la etapa de optimización. La supervisión y las evaluaciones periódicas más rápidas permiten tomar decisiones con mayor agilidad sobre medidas correctivas más pequeñas e innovaciones de procesos más grandes.
- **Centrarse más en el cliente:** Las empresas pueden capturar datos de procesos, como opiniones de clientes y partners sobre su experiencia con los procesos existentes. Esto permite a las empresas diseñar mejores procesos, y diferenciar las experiencias y recorridos de los clientes, de manera orientada al mercado.

- **Mejorar la experiencia del empleado:** Al registrar sistemáticamente datos de experiencia de los empleados y utilizarlos como parte de su análisis de procesos, las empresas pueden obtener información estratégica sobre por qué los procesos no se ejecutan según lo previsto y abordar los problemas de forma proactiva. Además, al implicar a los empleados en el diseño de los cambios de los procesos, la gestión de cambios y la implementación de nuevos procesos, los ejecutivos pueden ayudar a garantizar que se maximice toda la variedad de información utilizada para sustentar los cambios y su adopción. La mejora de la experiencia del empleado, a su vez, también permite mejorar la experiencia del cliente.
- **Aumentar la eficiencia con automatización:** Centrarse en los procesos de esta manera permite a las empresas analizar cómo se trabaja y descubrir nuevas oportunidades para automatizar tareas y aumentar la eficiencia. Esta información se puede transformar en acción mediante la automatización de procesos para mejorar la eficiencia y la calidad de los resultados.
- **Aumentar la flexibilidad:** Al mejorar constantemente y lograr que los procesos cambien un comportamiento “normal”, una empresa se vuelve naturalmente más flexible y capaz de adaptarse a la disrupción con rapidez y excelencia. Esto, a su vez, permite que la empresa esté más preparada para el futuro.

Con esta metodología, puede ayudar a garantizar la preparación para el futuro siguiendo una estrategia basada en datos y centrada en el cliente. La transformación del negocio se puede acelerar radicalmente con un enfoque centrado en los procesos, es decir, por medio de transformaciones de procesos empresariales.



Más información

Tal como se analiza en este documento, la agilidad de los procesos puede tener un enorme efecto en la capacidad de una empresa para mantener su resiliencia y preparación para el futuro. Por este motivo, los procesos deben tratarse con el mismo nivel de atención que otros activos. Esto puede incluir la aplicación de prácticas clave de gestión de activos a la gestión de procesos, como la supervisión continua, para saber cuándo y dónde es necesario realizar cambios para dar respuesta a nuevas demandas y mejorar la eficiencia y la fiabilidad. La transformación de procesos empresariales, cuando se lleva a cabo con las soluciones tecnológicas habilitadoras adecuadas, puede permitir la aplicación de un enfoque estructurado, colaborativo y centrado en los procesos para procesar la agilidad que mejora la resiliencia, la preparación para el futuro y el aumento de los ingresos.

Para obtener más información sobre cómo la tecnología puede propiciar una estrategia centrada en los procesos y ayudar a impulsar la transformación de los procesos empresariales, visite nuestra [página web](#).

Para poder lograr resiliencia y preparación para el futuro, las empresas deben gestionar sus procesos de negocio de manera sistemática y holística, tal como lo hacen con otros activos físicos valiosos.