



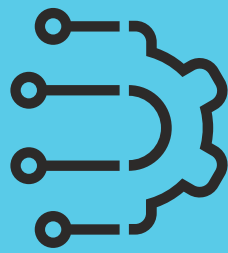
# Diagnóstico de adopción digital

## Sumario

En los diagnósticos de adopción digital se hacen preguntas claves sobre todas las áreas de una empresa involucradas en la adquisición o manejo de soluciones tecnológicas para saber si están abiertas a su uso y si eso se refleja en sus resultados.

Este es un ejemplo de diagnóstico de adopción digital que puedes seguir. **Responde con sinceridad “sí” o “no” a cada pregunta.** Los resultados te darán una idea sobre el rol que la digitalización tiene en tu empresa y los procesos que podrías mejorar a través de ella. Usa tus respuestas como insumo para identificar en dónde empezar a implementar mejoras y dale a tu negocio el impulso que necesita.





### 1. Estrategia

La estrategia es la determinación de objetivos de la organización a largo plazo, con la definición de acciones integrales y asignación de recursos para lograrlos.

¿En tu empresa existe una estrategia de transformación digital que busque fortalecer la propuesta de la organización por medio del uso de tecnologías y mejore las formas de crear, entregar y capturar valor?

Si / No

### 2. Gestión

La gestión se refiere al conjunto de actividades que deben llevarse a cabo para alcanzar los objetivos planteados.

¿Tu empresa hace una gestión de la transformación digital o un seguimiento de todos los aspectos relacionados con el uso de la tecnología en todas las áreas?

Si / No

### 3. Directivos

La transformación digital permite que los directivos de las organizaciones optimicen el manejo de la información para hacer más eficiente la toma de decisiones.

¿Los directivos de tu compañía tienen acceso a información en línea sobre todas las áreas de la empresa, incluyendo procesos, colaboradores, clientes y aspectos financieros, para poder tomar mejores decisiones?

Si / No

### 4. Colaboradores

Los colaboradores son indispensables para lograr la transformación digital en una empresa. Hay que incluirlos en los procesos de digitalización y capacitarlos en las herramientas digitales necesarias.

¿Desarrollas actividades o acciones concretas para promover el uso eficiente de las herramientas digitales entre los trabajadores?

Si / No

### 5. Mercadeo

Las herramientas digitales se usan para conocer, analizar y tomar decisiones con base en la información de los clientes.

¿Has sistematizado el relacionamiento con los clientes para conocer sus perfiles, sus hábitos de compra y formular tus estrategias comerciales con base en esta información?

Si / No

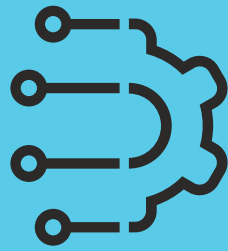
### 6. Relaciones con clientes

La gestión de la relación con los clientes busca crear y generar un vínculo con ellos para mejorar su experiencia.

¿Tu equipo de ventas conoce las estrategias de marketing digital que desarrolla la empresa y aprovecha canales digitales para interactuar con los clientes?

Si / No





### 7. Servicios postventa

La comunicación digital se usa para dar a conocer al mercado, especialmente a los clientes, el servicio posventa con el que se cuenta.

¿Aprovechas los medios digitales para evaluar la experiencia de tu cliente y conocer de manera oportuna sus necesidades?

Si / No

### 8. Operaciones

Los procesos automatizados para la operación general de la organización incluyen el seguimiento y control de las acciones operativas.

¿Utilizas tecnologías para identificar fallas operativas, retrasos o incumplimientos y tomar decisiones en tiempo real?

Si / No

### 9. Logística externa

La logística externa es un conjunto de procesos que inician desde que el servicio o producto está listo hasta que es enviado al cliente final.

¿Utilizas herramientas tecnológicas para gestionar inventarios y manejar la información de tus proveedores?

Si / No

### 10. Proveedores y compras

El proceso de compras y administración de proveedores es fundamental para la organización, pues tienen un impacto en los resultados del valor entregado a los clientes.

¿Cuentas con soluciones tecnológicas para identificar los requerimientos de compra, evaluar proveedores, analizar cotizaciones y hacer la revisión, aprobación, contratación y pagos de manera eficiente?

Si / No

### 11. Finanzas

La estructura financiera de la organización hace referencia al conjunto de recursos financieros a disposición de la empresa para alcanzar los objetivos trazados.

¿Cuentas con soluciones tecnológicas que te permiten controlar el flujo de caja, conocer las ventas en tiempo real, gestionar la rentabilidad y minimizar los errores humanos?

Si / No

### 12. Estructura de costos

La gestión efectiva de la información de costos y gastos de la organización trae optimización en el uso de los recursos.

¿La tecnología usada en esta área te permite controlar el presupuesto, optimizar costos y gastos y monitorear la nómina?

Si / No

### 13. Flujo de ingresos

El flujo de ingresos hace referencia a la monetización del producto o servicio que ofrece la empresa.

¿Cuentas con soluciones tecnológicas para la gestión de canales digitales que generen nuevos ingresos?

Si / No

### 14. Gestión de tecnología

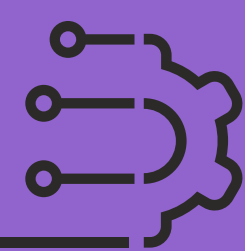
La gestión tecnológica genera valor para la organización, dado que abarca todos los conocimientos y actividades que hacen parte de la transformación digital.

¿En tu equipo hay expertos en transformación digital que te ayuden a usar eficazmente las herramientas digitales, tener una producción y administración más efectiva y mejorar la competitividad de la empresa?

Si / No



# Resultados



## Estás en una etapa inicial Respondiste “Sí” a 0 - 5 preguntas

Tu empresa se encuentra en una fase temprana de transformación digital. El uso de la tecnología es limitado o reactivo. Aún no existe una estrategia clara que articule su impacto en la propuesta de valor, la gestión, los clientes y las operaciones. Este nivel representa una gran oportunidad: empezar por definir objetivos estratégicos, priorizar procesos clave, capacitar a los equipos y adoptar herramientas digitales que permitan mejorar la toma de decisiones, la eficiencia operativa y la relación con usuarios y aliados.

## Tienes bases sólidas, pero hay que mejorar Respondiste “Sí” a 6 - 10 preguntas

Tu empresa ha iniciado el camino de la transformación digital y cuenta con avances importantes en varias áreas. Existen prácticas digitales en procesos, gestión, clientes u operaciones, pero aún no están completamente integradas ni alineadas bajo una estrategia transversal. En este nivel, el principal desafío es pasar de esfuerzos aislados a una visión integral, fortalecer la adopción por parte de directivos y colaboradores, y usar de manera más sistemática la información para mejorar la eficiencia, la experiencia del cliente y la rentabilidad.

## Nivel avanzado Respondiste “Sí” a 11 - 15 preguntas

Tu empresa cuenta con un alto nivel de madurez en transformación digital. Existe una estrategia clara, una gestión activa del uso de la tecnología como habilitador real y una integración de herramientas digitales en áreas clave: dirección, colaboradores, clientes, operaciones, finanzas y manejo tecnológico. La información fluye para apoyar la toma de decisiones, los procesos están optimizados, competitividad y crecimiento. El reto principal es **consolidar, escalar y evolucionar** continuamente las capacidades para sostener la ventaja competitiva.