

PRESENTACIÓN INTRODUCTORIA

Transformación digital para PYMES

Por dónde empezar y cómo no perderse en el camino

Alberto G. Gutiérrez

Consultor de Transformación Digital · Ciudad de México

Por qué les hablo de esto

He pasado más de 30 años en el sector de tecnología y operaciones. Durante 25 años trabajé en una empresa global, dirigiendo la operación en América Latina e integrando empresas locales a la operación y la cultura del grupo. Mi último puesto fue Director de Operaciones (COO) en una empresa mediana.

Lo que les ofrezco no viene de un manual ni de una presentación de Big 4. Viene de haber estado en la operación directa, con el equipo, decidiendo qué se digitaliza primero, con qué presupuesto y cómo lograr que se sostenga en el tiempo.

30+

años en tecnología y operaciones

COO

antes de pasar a consultoría

PYME

enfocado

Cómo está la mayoría de PYMES hoy

Procesos en la cabeza

Mucho del “cómo” se hace vive en una o dos personas. Cuando faltan, se nota.

Excel por todos lados

Archivos duplicados, versiones que no cuadran, reportes que cuestan más de lo que valen.

Datos que no se miran

Se generan en cada operación, pero no llegan a una decisión a tiempo.

No es falta de esfuerzo. Es lo normal cuando la empresa creció más rápido que sus procesos.

Tres razones para no dejarlo para el próximo año

01 Más volumen sin crecer la nómina

La automatización bien hecha permite atender más clientes y operaciones con el mismo equipo. Ya lo viví como COO.

02 Costos que se vuelven visibles

Cuando los datos del proceso se capturan bien, los costos ocultos —retrabajos, errores, tiempos muertos— dejan de esconderse.

03 Decisiones con datos, no con intuición

Los mandos directivos dejan de operar a ciegas. Empieza a anticipar, en vez de reaccionar a fin de mes.

Por qué no es tan obvio dar el siguiente paso

Madurez digital limitada

Algunos procesos están bien definidos, otros no existen en papel. La empresa convive con varios niveles de orden a la vez.

Sin claridad de pasos

Hay ofertas de IA, software, dashboards y consultoras. Algunas buenas, otras de mucho humo. Difícil saber qué viene primero.

Recursos limitados

Tiempo del Director, presupuesto y capacidades técnicas del equipo. No se puede atacar todo a la vez.

El problema no es la falta de tecnología. Es elegir bien por dónde se entra.

Cuatro niveles, no todas las PYMES están en el mismo



Saltar niveles sin pasar por los anteriores casi siempre falla. La IA no arregla un proceso que nadie escribió.

El punto de partida no es el mismo para todos

SI SU EMPRESA ESTÁ EN

LO PRIMERO A TRABAJAR ES

Nivel 1 — Ad-hoc

Definir y documentar los procesos clave. Antes que nada, ponerlos por escrito.

Nivel 2 — Definido

Analizar, depurar y mejorar lo que ya está documentado. Empezar a capturar datos del proceso.

Nivel 3 — Digitalizado

Sumar automatización en tareas repetitivas. Empezar a probar IA en puntos concretos.

Nivel 4 — Automatizado

Refinar modelos, predicciones, integraciones entre sistemas y mejora continua.

Procesos definidos, documentados y mejorados

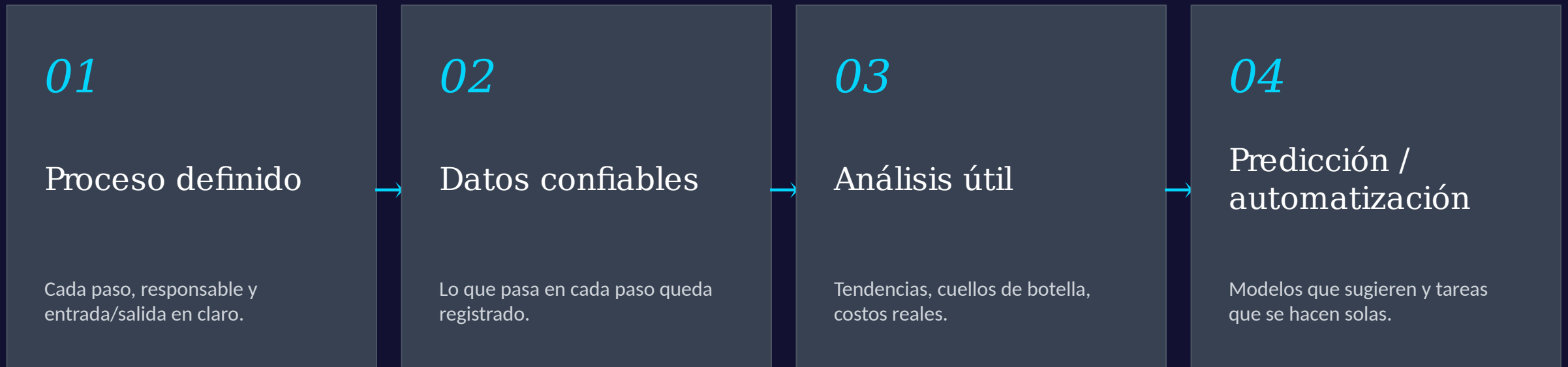
Antes de elegir software, antes de hablar de IA, importa que los procesos clave estén claros sobre el papel. Quién hace qué, en qué orden, con qué insumos y con qué resultado esperado.

Una vez documentado, vale la pena hacer una mejora razonable: quitar pasos que no aportan, alinear criterios entre áreas, definir qué se mide en cada etapa.

EN CONCRETO

- Identificar los 5 a 8 procesos críticos del negocio.
- Documentarlos en un formato simple, no manuales de 80 páginas.
- Revisar con los responsables y ajustar lo que no funcione.
- Definir qué dato se captura en cada etapa.

Sin proceso claro, no hay datos útiles. Sin datos útiles, no hay automatización ni IA.



Saltarse pasos no acelera. Solo construye soluciones bonitas sobre cimientos flojos.

Herramientas que ya tienen y opciones disponibles

Hay muchas opciones en el mercado. La elección no es la herramienta de moda, sino la que encaja con el proceso, con su gente y con su presupuesto.

Complejidad del proceso

Un proceso simple no necesita una plataforma cara. Uno crítico no se sostiene con Excel compartido.

Recursos económicos

Costo total: licencia, implementación, mantenimiento. No solo el precio de lista.

Capacidades del equipo

Si nadie en la empresa puede mantenerlo, depende para siempre del proveedor.

Crecimiento esperado

Que la herramienta acompañe los próximos 3 a 5 años, no solo el año en curso.

Antes de elegir, mejor entender bien el proceso. La herramienta sola no resuelve nada.

Arrancar con uno o dos procesos, no con todos

Atacar todo a la vez es la forma más rápida de no terminar nada. Lo que funciona es elegir uno o dos procesos donde el dolor sea claro, ponerlos en marcha bien, y usar ese resultado como base para los siguientes.

El segundo proyecto cuesta menos que el primero. El tercero cuesta menos que el segundo. La empresa va aprendiendo a hacerlo, y el equipo deja de ver la transformación como algo ajeno.

CÓMO ELEGIR ESOS PRIMEROS PROCESOS

- Problemática clara y reconocida por el equipo.
- Resultado medible en pocas semanas.
- Riesgo controlado si algo no sale al primer intento.
- Que su mejora abra la puerta al siguiente proceso.

Hoja de ruta a 12-24 meses, sin sorpresas

Mes 1

Diagnóstico

Entender el negocio, la madurez actual y los procesos críticos.

Mes 2 - 3

Hoja de ruta

Plan a 12-24 meses, con prioridades, tiempos y costos estimados.

Mes 3 - 6

Primer proceso

Definir, documentar, mejorar y digitalizar el primer proceso.

Después

Acompañar

Sesiones periódicas para sumar procesos y revisar resultados.

Entregable estándar: informe escrito con la hoja de ruta + sesiones periódicas de acompañamiento.

Lo que les propongo, en cinco líneas

01

Esta es la década en que las PYMES necesitan acelerar — no para estar de moda, sino para sostener su margen.

02

El primer freno no es la tecnología, es la falta de procesos claros y la falta de un plan ordenado.

03

Donde se empieza depende de la madurez actual. Forzar el siguiente nivel sin asegurar el anterior, casi siempre falla.

04

Procesos definidos generan datos útiles. Datos útiles permiten analizar y predecir. Eso abre la puerta a la automatización y a la IA.

05

Empezar por uno o dos procesos, hacerlos bien, y usar ese resultado para sumar los siguientes. La empresa aprende en el proceso.

C I E R R E



Si algo de lo anterior les hace sentido, conversemos.

Una primera conversación de 45 minutos, sin compromiso, para entender cómo está la empresa hoy, qué procesos duelen más y qué tendría sentido como primer paso.

Alberto G. Gutiérrez

Consultor de Transformación Digital · Ciudad de México

alberto@ag-consultoria.com