



**C-LEVEL  
REPORT**

**#9**

# 2021 SERÁ UN AÑO

DE PLANES Y ACCIÓN

DICIEMBRE 2020

**C-Level Report**  
**N° 9 - 2020 - Venezuela**

**Edición general**  
Mariam Larrazábal G.

**Redacción**  
Mariam Larrazábal G.

**Corrección de textos**  
Mariam Larrazábal G. y Andrés Bello

**Diseño y diagramación**  
Maythe Monoche

**Diciembre 2020**

**©Daycohost 2020**

**[www.daycohost.com](http://www.daycohost.com)**

# ¿POR QUÉ NO PENSAR EN LOS DESEOS DEL C-LEVEL?

Desde el espíritu propio de esta época, sin duda la que más invita a un sinfín de buenos sentimientos, nos atrevimos a realizar este ejercicio que, sobre sólidas bases, nos permite visualizar lo que pudiera estar pasando por sus mentes, al frente de tantas y tan diversas organizaciones que llevan sobre sus hombros el impulso y recuperación de la economía del país, la región, y el mundo.

Sin obviar el principal deseo de todos quienes confiamos en los avances de la ciencia para contener los estragos de la pandemia que llegó sin aviso para alterar el orden mundial, podría aseverarse que en el plano empresarial los deseos y aspiraciones de los líderes y tomadores de decisiones están a la vista.

La Transformación Digital como eje del cambio, venía anunciando desde hace años, la necesidad de reinventar los modelos de negocio a consecuencia de un consumidor cuyos hábitos y necesidades han respondido satisfactoriamente a la masificación de la tecnología y a todos los esfuerzos de esta por simplificar nuestra interacción con todo lo que nos rodea.

Es por esto que, para cualquier empresa que busca trascender en el tiempo, transformarse es más que un mandatorio, su garantía de subsistencia. Progresivamente, cada vez con mayor acento, se reducirán los espacios para aquellas organizaciones que, independientemente del tamaño o naturaleza de negocio no contemplan en su agenda un viraje hacia la conquista de clientes satisfechos, a consecuencia de un plan que tome en cuenta los siguientes puntos:

### **Digitalización del negocio como estrategia**

No nos referimos aquí a procesos digitalizados, que pueden estar o no integrados. La digitalización supone alinear el negocio y sus procesos para integrar y poder capitalizar en inteligencia toda la información que se genera en torno a sí.

### **Canales digitales**

La interacción, en tiempo real, con los públicos de la empresa, clientes, proveedores, aliados, marcará sensibles diferencias entre empresas ágiles o rezagadas.

### **Automatización de procesos**

Para determinados sectores de la industria y los servicios, la capacidad de respuesta basada en procesos inteligentes en los que se asimilen las mejores prácticas y se aplique la robótica, AI, IoT, entre otras, establecerá importantes diferencias entre los que avanzan y los que resientan el peso de infraestructuras obsoletas,

inoperantes y dependientes de procesos manuales. La costo-eficiencia está aquí en juego.

### **Incorporación de la analítica**

La única opción para brindar al cliente una respuesta acertada es conocerle realmente. No existe otra. Desarrollar entonces la capacidad para recoger, organizar e integrar los volúmenes de datos que se generan de manera exponencial, para luego analizar, responder y hasta anticiparse, traducido esto en productos o servicios demandados, ya es la clave que garantiza el éxito.

### **Querido Niño Jesús...**

Sin duda la agenda luce clara. Soportada en estudios recientes, publicados por Gartner, IDC, KPMG u otras reconocidas firmas que se dedican al monitoreo de tendencias en TI, globales, regionales, el camino a seguir está definido, en espera del diseño de planes adaptados y ajustados a cada realidad, cada mercado.

Lo que sí está claro es que siendo estos planes o proyectos, algunos ya en ejecución, otros en diseño, otros en deseos, se requiere también un conjunto de complementos, necesario para su materialización. Y que bien podrían formar parte de la carta del C-Level al Niño Jesús.

## **Compromiso del equipo con la necesidad de cambio**

Mucho se ha hablado de la necesidad que tiene todo proceso de transformación de contar con la “luz verde” de parte de la dirección de la empresa. Ahora es tiempo de preguntarse ¿Cuán comprometido está el resto de la organización? Es su deseo contar con el más alto porcentaje de talento ganado al cambio y la transformación, deslastrándose de posturas individuales, de corta visión.

## **Nuevas competencias y habilidades**

Eso que muchos han optado por definir como un “cambio de mindset” sugiere mucho. Entender y tener apertura y actitud hacia la necesidad de adquirir nuevos conocimientos, incorporar nuevas prácticas, dejar atrás la visión de silos, y que cada miembro de la empresa se pregunte qué y cómo apporto desde lo que hago para mejorar la experiencia del cliente interno y/o externo, es bastante y sinónimo de ir en la ruta correcta. Sin duda un deseo de gran escala sobre el que se basa el éxito de todos.

## **Rigor y un alto sentido de responsabilidad.**

Las empresas son el resultado de lo que aportan o dejan de aportar todos y cada uno de sus miembros. Estos tiempos, además de las competencias individuales, demandan una visión más amplia de cada miembro de la organización, fomentando el interés y responsabilidad por lo que se debe hacer, en términos éticos entendiendo

a la empresa y el rol que juega en la sociedad y el espacio de todos.

## De cómo los deseos se hacen realidad

El nuevo año supone, sin duda alguna, oportunidades y desafíos en idéntica proporción.

Para Asdrúbal Oliveros, reconocido economista de la región, entre los sectores con mayores oportunidades figuran Alimentos, Retail, Telecomunicaciones, Tecnologías de Información, Cuidado personal, Servicios Profesionales y Salud, obviamente. Otros, por la imperiosa necesidad de la presencialidad o por no ser de primerísima prioridad, deberán seguir explorando opciones y la reinención jugará un papel crucial, a decir de los expertos que han seguido de cerca las curvas de desempeño, caída, recuperación, etc., durante la pandemia.

En todo caso, ya nada es igual. Seguir supone una nueva suite de herramientas en la que la valentía, el coraje, la capacidad de riesgo, el ensayo y el error, la ruptura de viejos paradigmas, pasan a ser la norma. Y todo esto pasa, como decía Martín Pérez, Presidente de Bancaribe en el reciente Día D, dedicado a conocer la visión de algunos CEO's sobre el futuro inmediato de las organizaciones, por la capacidad de gerenciar la actual

situación y movilizar a los equipos de trabajo en pos de un objetivo claro y preciso para satisfacer al cliente, para facilitar su interacción con los productos y servicios.

En el mismo webinar, José Grasso Vecchio, Presidente de Banesco, enfatizó sobre una concepción más integral de las organizaciones y su papel en la sociedad, responsable no solo con el talento, sino con el ambiente. En 2021, señalaba que se profundizará la necesidad de ocupar un rol más integrado con la sociedad y el ambiente y todo el beneficio colectivo que esto pueda procurar.

Luis Montero, Gte. Gral, de Sodexo Venezuela, reafirmó mucho de lo expresado en este ejercicio, invitando a los líderes a no temer y asumir con valentía la reinención de sus negocios. Para Carlos Fernández, Presidente de Proagro-Protinal, abrir las puertas de las organizaciones para que la tecnología le imprima agilidad al negocio es hoy mandatorio porque, entre otras cosas, hay que reconocer que el trabajo y la productividad se rigen hoy bajo nuevas reglas, nuevos espacios, nuevas rutinas.

Raúl Aular, médico-gerente de centros de salud, profesor del IESA, resaltó no solo la importancia de avanzar en materia de Telemedicina sino aprovechar las múltiples ventajas de las tecnologías de información para automatizar la gestión del hospital, de la clínica, deuda del sector con el individuo y la sociedad.

Es fundamental la digitalización del sector no solo por razones de eficiencia de la administración de salud sino para garantizar una mejor capacidad de respuesta frente a escenarios tan complejos como el que, de manera inesperada, ha traído consigo la pandemia.

Hasta aquí no hemos mencionado que el disparador de todo lo comentado, lo que habilita los procesos de cambio y transformación, lo que hace posible que una organización se rediseñe y sobre todo cumpla su promesa de ofrecer mejores experiencias a sus usuarios es el acertado y costo eficiente uso de la tecnología.

La Nube y los modelos de servicio costo-eficientes y expeditos para el acceso a la tecnología, el acompañamiento experto para subsanar las deficiencias de talento especializado que incluso pudiera no agregar valor a las organizaciones y los ecosistemas de partners y aliados para acortar los tiempos de implementación de nuevos servicios o la incorporación de nuevas tecnologías en tiempo récord, son hoy en 2020 y serán en 2021 las principales variables que, gerenciadas de manera acertada, permitirán realizar lo aquí expuesto.

Salirse de esta ruta pondrá aún en mayor riesgo, la permanencia de las empresas, en un entorno que, supone altas dosis de ingenio y creatividad para sortear una economía contraída, una capacidad de consumo golpeada que, en consecuencia, será más selectiva, en

líneas generales, un tablero de juego exigente y con reducido margen de maniobra.

Desde el C-Level Report deseamos una inolvidable Navidad. Inolvidable por lo distinta a otras, por los desafíos y el nuevo normal que la ha antecedido, pero también por las enormes ganas y la valentía para seguir adelante.

Nos veremos en 2021, para seguir acompañándoles y ojalá aportar, desde esta ventana, información y contenido de valor para ustedes.

**Mariam Larrazábal G**  
**mlago@daycohost.com**

**C-LEVEL  
REPORT**



**@daycohost**  
[www.daycohost.com](http://www.daycohost.com)