

[Guía]

La importancia de la cultura basada en datos para tu empresa

Índice

Introducción

- ¿Por qué es importante implementar una cultura de datos en tu empresa?
- ¿Cómo instalar una cultura basada en datos que funcione?
- ¿Cómo posicionar el uso de datos en el corazón del negocio?
- Los 4 pasos fundamentales para instalar un software de gestión de datos.
- Los datos que están detrás del éxito de Amazon y Google.

Conclusiones



Introducción

Muchos gerentes de negocios creen que cuentan con una cultura "basada en datos" sólo porque ocupan herramientas digitales o invierten en la última tecnología.

Pero esto es sólo un aspecto superficial. La realidad es más compleja: significa basar toda la operación y gestión de la compañía en información fidedigna, no en intuición y conjeturas. En una empresa basada en datos, el conocimiento que genera el propio negocio es estratégico para la toma de decisiones.

Para que comprendas su trascendencia para el futuro de tu compañía, desarrollamos esta guía con conocimientos básicos sobre qué es la cultura basada en datos, sus beneficios, complejidades y desafíos, y el importante rol del software de gestión en esta transformación.

¿Por qué es importante implementar una cultura de datos en tu empresa?



Trabajar en una organización que lleva muchos años operando bajo un sistema tradicional es la razón principal detrás de la resistencia al cambio cuando se busca innovar e instalar una cultura basada en datos.

Cuando una empresa emplea una cultura impulsada por datos, su liderazgo toma decisiones estratégicas basadas en información, análisis e interpretación de esta. Así, las empresas organizan, estudian y examinan sus datos con el fin de reorientar su producción, gestión de personas y proveedores, y el servicio a clientes.

Toda información es valiosa, desde la que genera la producción del bien o servicio hasta los datos recopilados en encuestas de clima laboral o evaluaciones de satisfacción del cliente.

No por nada la consultora internacional KPMG, una de las cuatro más grandes del mundo, dice que la data es un recurso tan valioso como el agua.

Es un cambio de paradigma

Habitualmente, los equipos de Tecnologías de la Información (TI) o el área comercial trabajan con datos, con ayuda de diferentes sistemas que permiten procesarlos y visualizarlos.

Pero manejar datos no es lo mismo que funcionar bajo una cultura basada en datos.

Sin embargo, según informa la revista Harvard Business Review, en promedio menos de la mitad de la data estructurada de una organización es usada activamente en la toma de decisiones; menos de 1% de sus datos no estructurados es analizado o usado de algún modo.

Más preocupante aún es uno de los hallazgos de un sondeo del Instituto de Directores (IoD) y el banco Barclays sobre la ciberseguridad en los negocios: el 43% de los empresarios no sabe dónde quedan físicamente almacenados los datos críticos de la empresa.

Para implementar una cultura de datos, se necesita un cambio de paradigma en toda la organización, que demuestre con resultados los beneficios que aporta el uso de este conocimiento a nivel interno y externo.



Los beneficios de usar los datos de la empresa

Instaurar una cultura basada en datos conlleva los siguientes beneficios, añade la consultora McKinsey:

- Es posible tener un orden de toda la información y así evitar caer en malas prácticas que promuevan la explotación y mala administración de datos.

- Contar con un núcleo de datos central garantiza que los trabajadores dispongan de información cuando la necesiten, convierte los datos en un activo clave para la organización, y respalda la estrategia de marketing y ventas del negocio.

Sólo en las áreas de marketing y ventas, los negocios que hacen un uso intensivo de datos tienen, según McKinsey:

- 23 veces más probabilidad de capturar nuevos clientes.

- 9 veces más probabilidad de superar a sus rivales en lealtad de clientes.

- 19 veces probabilidad de alcanzar una rentabilidad superior al promedio de su industria.

No obstante, es normal que la tasa de fracaso al implementar nuevos procesos basados en datos sea significativa.

De hecho, un informe de la consultora Ernst & Young revela que si bien el 81% de las empresas respalda la idea de que los datos deben estar al centro de todas las actividades, la gran mayoría continúa manteniendo los datos en silos (aislados entre sí), lo que obstaculiza todos los esfuerzos al momento de transformar digitalmente la empresa.

Una de las principales interrogantes de gerentes y dueños de empresas es cómo hacer encajar la cultura de la organización a la nueva cultura de datos. Entre las preguntas que se hacen están:

- ¿Cuál será el papel que desempeñará la cultura basada en datos en la toma de decisiones?
- ¿Dónde residirá esta función y por qué (estructura de informes)?
- ¿Cómo afectará esto la metodología usada hasta entonces?
- ¿Cómo reaccionarán los departamentos o áreas de la empresa?

Al instalar una cultura basada en datos, el liderazgo cuenta con el conocimiento que genera la empresa de forma ordenada, cuantificada y calificada. Así evita caer en malas prácticas que promueven el mal uso y aplicación de esta data.



Además, garantiza que los líderes y trabajadores dispongan de un activo clave para el quehacer de la organización, para las estrategias de marketing y comerciales, para las tácticas de generación, captura y retención de clientes, así como para iniciativas de gestión de personas.

Es la nueva realidad, también. En su informe *Going Beyond The Data, Turning Data From Insights To Value*, la consultora revela que un 97% de las empresas estadounidenses usa datos y analítica en algún área del negocio y 81% mejoró su conocimiento sobre sus clientes con este conocimiento.

Aquí te damos otras razones sobre los beneficios de instalar una cultura basada en datos en tu negocio:

1. Ahorrarás costos

Al rastrear información importante, como las ventas y gastos mensuales o anuales, identificarás patrones de comportamiento de la empresa y conocerás claramente en qué momentos aumentar la inversión, mantener el presupuesto o recortar costos.

2. Decidirás correctamente

Contarás con pleno conocimiento y entendimiento de todo lo que sucede en cada sector de tu empresa que afecte al negocio. En este aspecto, trabajar con data ayuda a definir y medir indicadores de desempeño (KPI) adecuados, evaluaciones que contribuyen a la toma de decisiones.

Así, podrás responder preguntas complejas como:

- ¿Qué pasó?
- ¿Por qué pasó?
- ¿Cómo solucionarlo?

3. Lanzarás nuevos productos

Para tener una idea más acertada de lo que tus consumidores esperan y necesitan, tendrás disponible una gran "piscina de información" para trabajar. Y lo mejor, es que es información real y tangible con una adecuada administración de esta data.

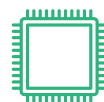


Los objetivos estratégicos de la gestión de datos

Al tener una mayor conciencia de cómo funciona el negocio y por qué, tanto el liderazgo como los trabajadores apreciarán más la autenticidad de este conocimiento, lo que llevará a una mejora continua de la calidad de los datos de la empresa, sostiene la comunidad internacional de especialistas en gestión de datos Data Management Association (DAMA).

Como resultado, la adecuada gestión de datos permitirá:

- Entender las necesidades de información de la empresa.
- Capturar, almacenar, proteger y asegurar la integridad de activos del negocio.
- Mejorar de forma continua la calidad de los datos e información, incluyendo:
 - 1 Exactitud
 - 2 Integridad
 - 3 Integración
- Optimizar el tiempo de captura y presentación de los datos.
- Precisar la definición de los datos.
- Asegurar la confidencialidad.
- Maximizar el valor de los activos.
- Refinar la captura y almacenamiento más eficientes del conocimiento.
- Proteger de forma más efectiva la integridad de la información.
- Promover mayor exactitud y relevancia de los datos.
- Incrementar la clasificación útil de los datos.
- Fortalecer la entrega de datos y la confidencialidad de estos.
- Maximizar el valor de los datos para la gestión de personas y toma de decisiones.

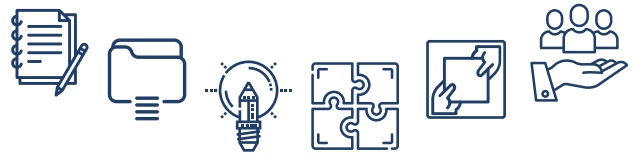


Para que la adopción de una cultura basada en datos sea fidedigna, el liderazgo debe iniciar un proceso de transformación digital de la empresa.

¿Cómo instalar una cultura basada en datos que funcione?

La cultura de datos está estrechamente relacionada con la era de la transformación digital.

El presidente y fundador de la firma Econsultancy, Ashley Friedlein, explica que este cambio es **"el viaje hacia convertirse en una organización donde lo 'digital' significa dos cosas: primero, centrarse en la experiencia del cliente sin importar el canal y, segundo tener una cultura digital"**.



¿Qué es una cultura digital?

Para Friedlein, las características potencialmente definitorias de una cultura digital son:

- Centrada en el cliente
- Basada en datos
- Transparente y colaborativa
- Innovadora y creativa
- Ágil y amigable
- Educativa

Por ende, para garantizar que la adopción de una cultura basada en datos en la empresa sea exitosa, debe haber transformación digital.

La instalación y uso de plataformas tecnológicas es crucial en esta evolución. Estos softwares cuentan con diseños y funciones amigables e intuitivas que ofrecen soluciones adecuadas a las necesidades de cada negocio.

Mejor aún, estas herramientas fueron hechas para lidiar con grandes cantidades de datos, generando cada vez más y mejores resultados.

Ningún cambio es posible de la noche a la mañana. Por eso, debes preparar una estrategia junto a un plan de implementación bien diseñado.



¿Cómo posicionar el uso de datos en el corazón de la compañía?

Una estrategia fuerte y bien diseñada permite instalar una cultura basada en datos exitosamente. A continuación te damos 5 consejos clave para que la apliques de manera correcta:

1 Comunica bien el cambio

Crear una nueva visión sobre qué dirección está tomando la empresa permite a todos trabajar alineados hacia un objetivo común.

Por eso, es importante comunicarle al equipo que comenzar a trabajar con una cultura de datos no es el fin, sino el medio para llegar a este.

No es un trabajo simple. Por eso recomendamos que te apoyes con una hoja de ruta para identificar de forma más sencilla a las personas, procesos, datos y gastos que serán necesarios para la transformación que esperas darle a la empresa.

2 Construye un equipo de trabajo que sepa del tema

Es muy importante que si decides implementar el análisis de datos en tu empresa, cuentes con un equipo experto en el tema interno o un partner externo.

Prioriza la contratación y apoya al talento adecuado para hacer crecer tu cultura de datos.

Busca candidatos que estén abiertos a aprender y a dominar una amplia variedad de habilidades tales como conocimientos cuantitativos y técnicos, estudios de negocios y diseño de procesos y consultoría. También deben ser capaces de capacitar y ayudar a otros.

Probablemente necesites la ayuda de un chief data scientist, quien será el encargado de gestionar la estrategia de datos, el control y desarrollo de políticas y la explotación efectiva de la data.

3 Que Los datos sean un tema habitual y recurrente

El cambio debe ser de raíz y que abarque a todo el equipo. Para ello, el método más efectivo para comunicarles lo que pasa es hacer que los líderes comiencen a utilizar una estrategia basada en data.

El líder de una empresa es ejemplo para muchos. Si el jefe o encargado comienza a implementar los datos en su rutina de trabajo, es muy probable que el resto del equipo se motive a hacerlo.



4 Planifica

Para que un proyecto sea exitoso, se necesita planificación. Es importante saber en qué punto está la compañía y qué se necesita optimizar durante el proceso de cambio.

Para esto puedes, por ejemplo, implementar una herramienta de medición, fijar metas a corto y largo plazo, definir los objetivos estratégicos, KPIs y métricas

5 Apóyate en software

Lo que antes se hacía manual hoy es posible de gestionar mediante un software de análisis y gestión de datos. Estas herramientas ayudan a mantener toda la información en un lugar sin riesgo a perder información importante.

Existen en el mercado distintas plataformas fáciles de utilizar, amigables con el usuario, y diseñadas para adaptarse a las necesidades de gestión del cliente.

El uso de un software de gestión como herramienta de apoyo contribuye a que la cultura de datos quede bien instalada en tu negocio.

¿Cómo instalar una cultura basada en datos que funcione?

Los pasos descritos a continuación abordan aspectos cruciales del cambio que significa comenzar a monitorear la información que genera la empresa con ayuda de una plataforma tecnológica. Para que sea un proceso limpio y expedito, sigue estas recomendaciones:

1 Migra la información adecuadamente

Los datos de tu negocio son uno de los activos más importantes de la empresa. Mantenerlos seguros es primordial. Si tu equipo de TI comienza a registrar toda la información adecuadamente en el software, asegúrate de que quede claro dónde y cómo quedarán guardadas la base de datos, documentos y archivos.

También tienes la opción de contratar un proveedor de servicios externo que realice este trabajo y lo gestione mediante un software especializado. La misma empresa te podría asesorar sobre lo que es recomendable guardar y qué no.



2 Mantén métricas y procesos clave

Durante todo el proceso, ten claro cuáles son las principales métricas y procesos que aplicas en tu negocio de forma manual.

Así, al momento de transferir esta información al software de gestión, te asegurarás de que la plataforma permita continuar haciendo estas evaluaciones y procedimientos para no perjudicar la continuidad de la producción.

No te preocupes si piensas que alguna funcionalidad podría no estar disponible en el software o plataforma que elijas. Los equipos TI que trabajan detrás son capaces de crear aplicaciones que benefician específicamente a tu negocio.

3 Comunicar al equipo sobre el uso del software

Es esencial que la nueva estrategia sea claramente articulada y comunicada a los trabajadores de todas las áreas de la organización, así el negocio en conjunto comprende la importancia de los datos automatizados para crear valor.

Y esta relevancia para los miembros de la organización es que permite predecir los posibles resultados a

través del análisis. Así es como la mejora continua evita errores por medio de modelos predictivos para un refinamiento constante.

La idea principal de este punto es incentivar a los trabajadores a hacer todas las preguntas relacionadas con las funcionalidades del software, para entender y familiarizarse sobre cómo se relacionarán con los trabajos y objetivos de cada uno.

3 Mejorar la seguridad de los datos

Implementar una estrategia y cultura basada en datos en toda la empresa provoca ciertas dificultades para las diferentes áreas, especialmente cuando la estructura y distribución de datos está mal definida.

No tener una estructura de datos bien organizada trae como principal inconveniente el riesgo de caer en casos de suplantación maliciosa y falta de seguridad en los sistemas. Esto genera problemas de calidad y seguridad de la información, como son la suplantación de identidad y la manipulación intencional de datos.

Lo más recomendable es que la empresa proveedora de un software de gestión tenga acceso a la dirección IP de cada computador, además de un sistema especializado en trazabilidad y registro de la actividad.





Los datos están detrás del éxito de Amazon y Google

¿Te has preguntado cuál es la principal razón del éxito detrás de Amazon y Google? La respuesta es su capacidad para establecer y cultivar culturas basadas en datos.

La estrategia de Amazon

Pocas son las compañías que han alcanzado niveles de éxito similares al de Amazon, que sigue creciendo. Al punto de que en 2018 se esperaba que Amazon alcanzaría a controlar la mitad del negocio de ventas online en Estados Unidos. ¿Cuál es el secreto de semejante éxito?

Su fundador, Jeffrey Prestan Bezos, recalca siempre que le consultan este tema que es: poner al consumidor en primer lugar, inventar y tener paciencia. La primera es una de las cualidades de una cultura digital.

Esta obsesión del cliente ha dado sus frutos. Como afirma Bezos, enfocarse en el cliente permite a la empresa ser pionera en diversos aspectos, y evita estancarse en el producto o servicio.

El análisis de Google

En 2009, la entonces ejecutiva y primera mujer ingeniera de Google Marissa Mayer dirigió un proyecto para probar 41 diferentes tonos azules para los enlaces publicitarios del buscador Google Search. Hizo tanta cantidad de pruebas que uno de los líderes de diseño visual de Google, Douglas Bowman, renunció "cansado de debatir decisiones de diseño tan minúsculas".

No obstante, esta pequeña optimización aumentó considerablemente los ingresos de publicidad de Google en US\$200 millones solo ese año. Esta curiosa historia evidencia la importancia de la cultura basada en datos como pilar de la empresa. Google también es conocido como pionero por implementar "people analytics", método usado para hacer uso de la data disponible con el objetivo de recopilar evidencia para mejorar la toma de decisiones en diferentes áreas de gestión de empresas, como consumo y recursos humanos.



Conclusiones

No hay una receta única para que instales una cultura basada en datos en tu empresa. Sí necesitarás una inversión continua de tiempo, esfuerzos y entregar una comunicación transparente y continua del cambio a todos los participantes.

Además de una buena estrategia y voluntad de todos los involucrados, requerirás herramientas estratégicas para asegurar su adopción y funcionamiento. Entre ellas está el uso de un software de gestión que ayude a organizar la información, la visibilice ante los usuarios de manera clara y sencilla, y facilite su aplicación práctica en tareas, procesos y toma de decisión.

Como reflexión final, es importante que entiendas que todo cambio genera rechazo. Y debes prepararte para ello.

Instalar una cultura basada en datos en la empresa es arriesgado y complejo. En la práctica, revela malas costumbres e ineficiencias que se arrastran hace años. Rompe con la inercia y el status qua de organizaciones más antiguas y en estructuras organizacionales estáticas. Pero es un cambio que vale la pena. Aún más, es obligatorio para que tu negocio se mantenga competitivo en la actual era digital.





Build a people- centric culture

Descubre nuestras soluciones



Performance



Experience



Talent Management



Connection



hablemos@rankmi.com

Solicita una demo aquí

