

INFORME DE RESULTADOS DE CUESTIONARIOS.

A partir de esta evaluación que has completado, realizamos unos cálculos en base a poder ofrecer un diagnóstico orientativo, que le permita a la organización abrir una reflexión sobre el estado actual de su proceso de transformación digital.

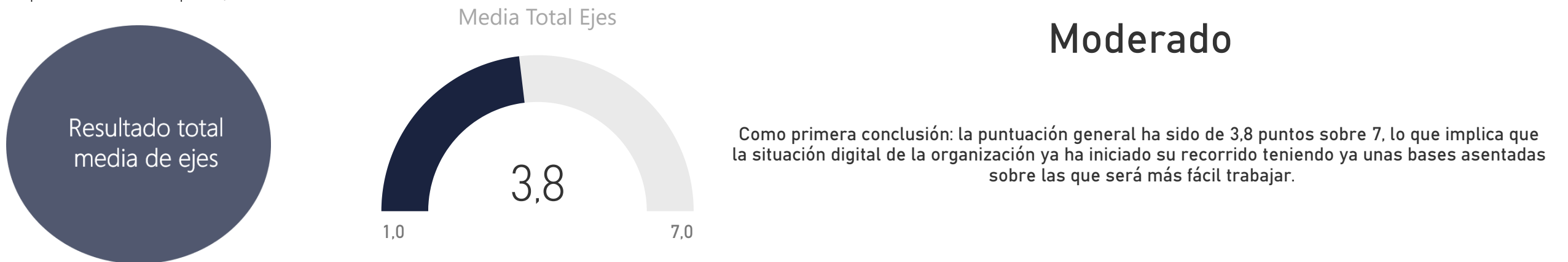
Primero se ofrecerá una evaluación genérica, siempre bajo la puntuación de 1 a 7, considerando la media de las respuestas de todos los ejes considerados. Siendo el estado de transformación digital de acuerdo a los siguientes rangos:

- Entre 1 y 2 -> Incipiente
- Entre 3 y 5 -> Moderado
- Entre 6 y 7 -> Avanzado

Después de esa primera visión general se pasarán a evaluar los 6 ejes de forma individual para poder determinar que áreas son las más prioritarias, en base a la media de respuestas a las preguntas de cada uno de los ejes. Este resultado ira de 1 a 7, siendo el estado de acuerdo a los siguientes rangos:

- Entre 1 y 2 -> Incipiente
- Entre 3 y 5 -> Moderado
- Entre 6 y 7 -> Avanzado

Y por último se ofrecerá un estudio Importancia-Desempeño, para poder determinar áreas de actuación, según sus respuestas (ver hoja final con explicación de niveles de Importancia-Desempeño)



#1 Customer Centric

La excelencia en la gestión de las expectativas. Escucha y comprensión profunda del usuario (Asociado y Beneficiario)

Media Eje 1: Customer Centric



Incipiente

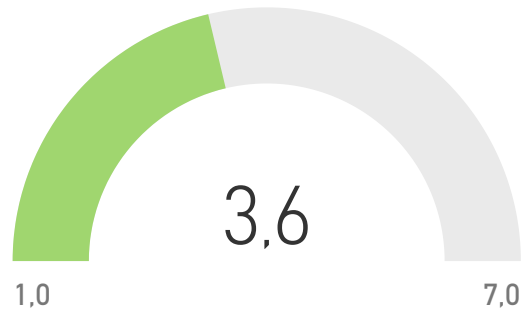
Necesidad de ahondar en la orientación al cliente.

La forma en la que nos relacionamos con nuestros clientes ha evolucionado, hoy contamos con herramientas que nos permiten conocer más a nuestros clientes, tener un contacto bidireccional más profundo y exhaustivo, e incluso adaptarnos a sus gustos y preferencias. Avanzar en estos aspectos es muy importante.

#2 Digital Workplace

Accesibilidad, automatización y productividad digital. Lo que necesitas cuando lo necesitas. Mobile First

Media Eje 2: Digital Workplace



Moderado

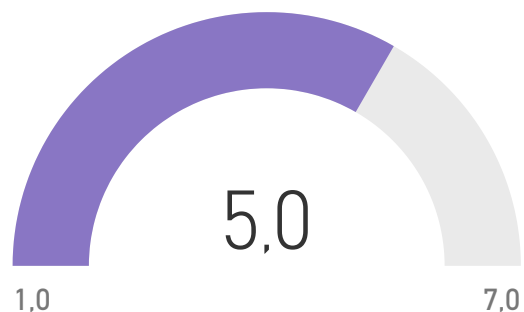
Entorno de trabajo "casi-digital".

Para poder transformarnos digitalmente es muy recomendable que la organización cuente con un plan estratégico de digitalización transversal a toda la entidad. Además, contar con herramientas que nos permitan disponer de la información de forma sencilla, veraz, en cualquier momento, lugar o dispositivo (Cloud) es ya una realidad que podemos hacer nuestra. Por otro lado, debemos ser capaces de llegar a un modo de trabajo de 0 papel y en el que los procesos más repetitivos estén automatizados.

3# Digital & Softskills

El Desarrollo de las @ctitudes y @ptitudes digitales son la savia que alimenta la Transformación Digital

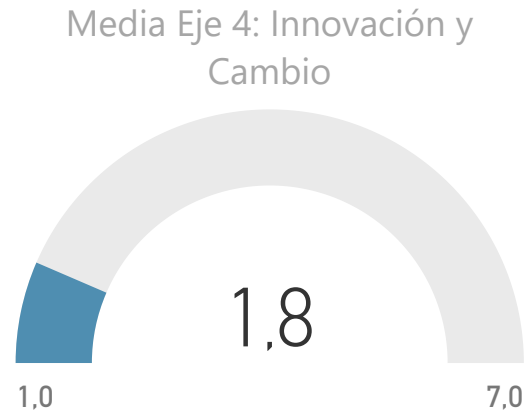
Media Eje 3: Digital & Softskills



Moderado

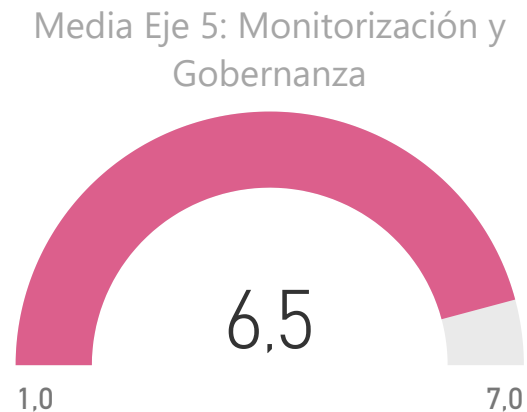
Posibilidades de mejora en la digitalización de los recursos humanos.

Para poder someternos a la transformación digital de la compañía, es necesario que contemos con recursos humanos preparados para ello. Contar con formación online o presencial para los empleados, poseer una comunicación digital adecuada (netiquette) y conocer con qué recursos contamos a través de encuestas digitales o similares, es ya algo muy recomendable.



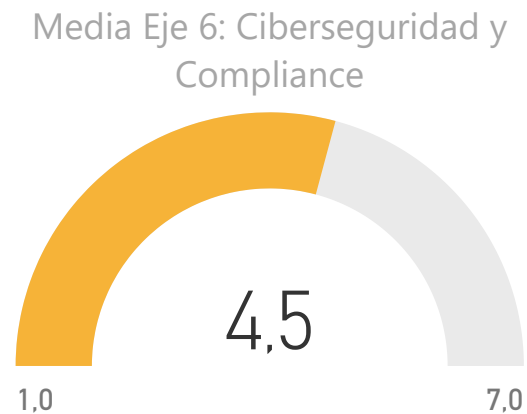
Incipiente

Riesgo de estancamiento. Es cuestión de supervivencia adaptarse al entorno, para ello es de vital importancia el fomento de la innovación y la creatividad tanto en lo referido a las personas como al conjunto de la organización, siendo recomendable que tenga una mención específica en el plan estratégico.



Avanzado

Óptima dirección de la compañía. Poseer un único sistema de información que integre toda ella, con datos en tiempo real y ubicados en la nube, es algo fundamental en el entorno actual para poder ofrecer un buen seguimiento y dirección.



Moderado

Posible perfeccionamiento en el ámbito legal. Como entidad del tercer sector, este aspecto debería ser el más avanzado. Contar con una figura que vele por el cumplimiento normativo, poseer un mapa de riesgos legales, contar con un plan de igualdad, protocolos de actuación y sistemas de gestión (calidad, medio ambiente..) deben ser ya parte de la compañía para poder transmitir credibilidad y prestigio.

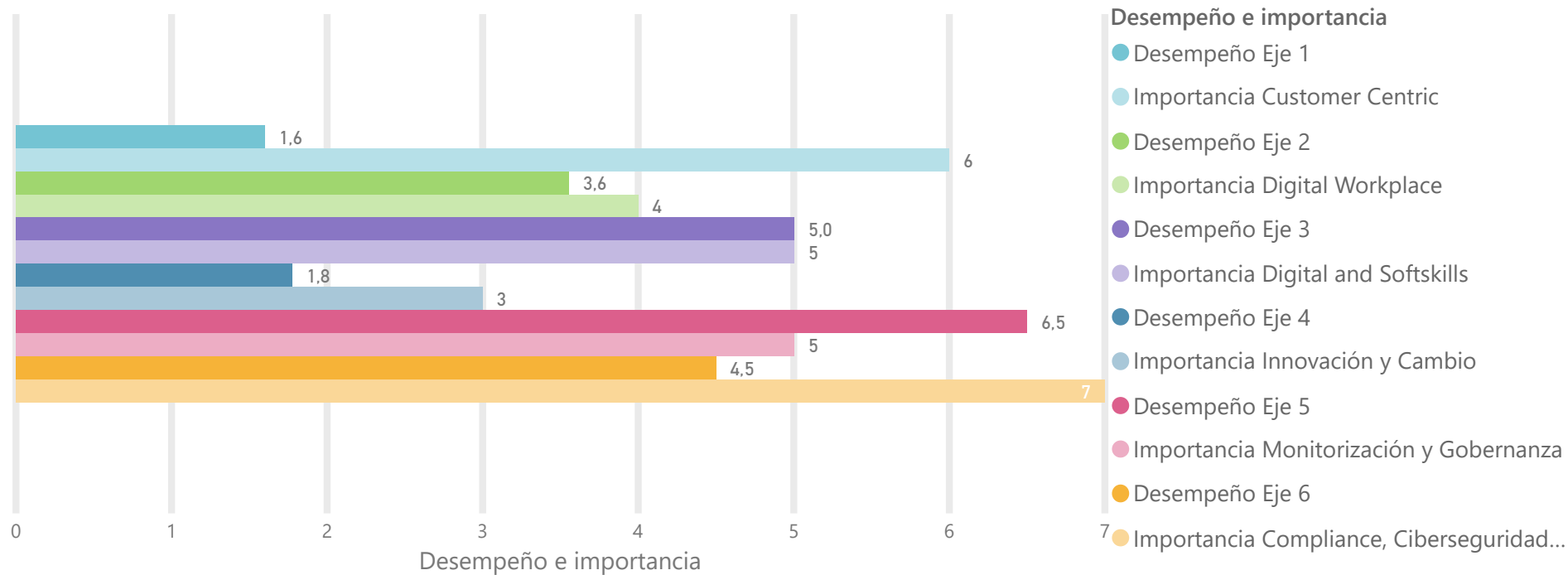
Estudio Importancia-Desempeño

El **Estudio Importancia-Desempeño** (IPA: Importance-Performance Analysis) constituye una aproximación indirecta a la medida de la satisfacción que permite representar, de manera sencilla y funcional, los puntos fuertes y áreas de mejora de un determinado eje de la transformación digital.

Como **importancia** se ha considerado el resultado de cuanto de importante es ese eje para su organización, y el **desempeño** de cada eje es la media de la puntuación de las respuestas de ese eje, en cuanto al grado de avance de su organización.

Relación desempeño e importancia: Desempeño Eje 1 - Importancia Customer Centric; Desempeño Eje 2 - Importancia Digital Workplacer; Desempeño Eje 3 - Importancia Digital and Softskills; Desempeño Eje 4 - Importancia Innovación y Cambio; Desempeño Eje 5 - Importancia Monitorización y Gobernanza; Desempeño Eje 6 - Importancia Compliance y Ciberseguridad

Desempeño e importancia



Interpretación estado de situación

- Sí Importancia es >3,5 y Desempeño <3,5 se debería concentrar los esfuerzos aquí
- Sí Importancia es >3.5 y Desempeño >3.5 se debe mantener el buen trabajo realizado
- Sí Importancia es <3.5 y Desempeño >3.5 puede ser posible derroche de recursos
- Sí Importancia es <3.5 y Desempeño <3.5 es un ámbito de baja prioridad

Sabemos que son muchas cosas a tener en cuenta, pero todas son posibles y con una repercusión positiva en su organización de carácter exponencial. No dude en intentar ponerlas en marcha, y si no puede o necesita ayuda, póngase en contacto con consultoriasistemasmadrid@pkf-attest.es; estaremos encantados de ayudarle.