

# Cómo las empresas como la suya en América Latina navegan por nuevas realidades económicas



Toda pequeña y mediana empresa enfrenta momentos de altibajos económicos. Pero este ciclo de cambio más reciente está poniendo a prueba los límites de todos hasta el punto en que las viejas normas y reglas ya no se aplican.

Según una nueva investigación de Oxford Economics, “transformar las operaciones en torno a nuevas tecnologías y experiencias humanas será crítico para la resiliencia y el crecimiento en los próximos años”. Lea el **informe de Oxford Economics, “Digital, Resilient, and Experience Based”**, para obtener sugerencias sobre cómo navegar por nuevas realidades económicas.

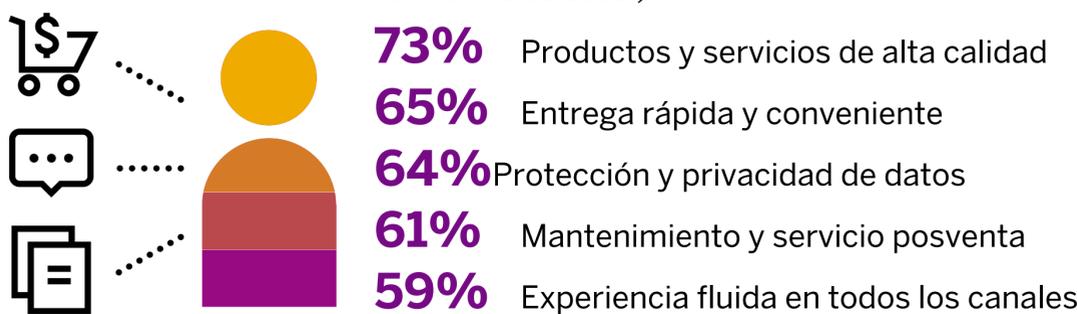
## Entre las principales estrategias, la experiencia es clave

P: ¿Cuáles son las prioridades estratégicas de su organización para los próximos tres años?



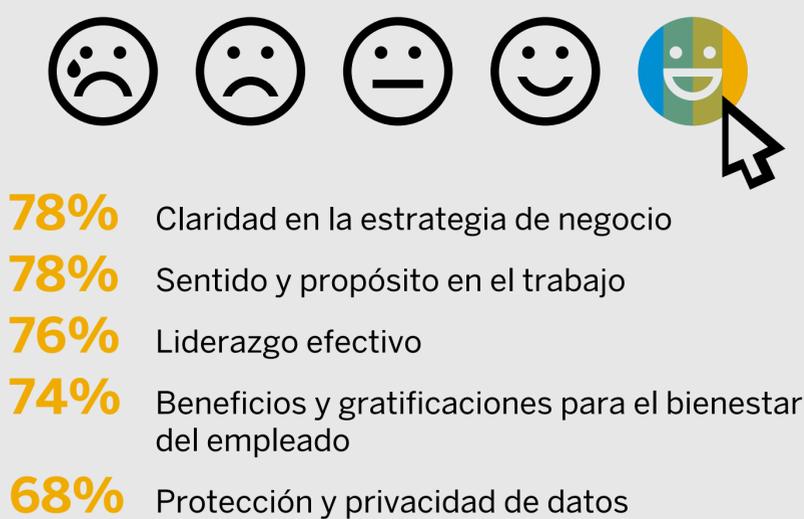
## Principales impulsores de la experiencia de cliente

P: ¿Cuán críticos o moderadamente importantes son los siguientes factores para brindar una experiencia de cliente de alta calidad? (Las cinco respuestas principales de todas las empresas pequeñas y en crecimiento encuestadas).



## Factores clave en las experiencias de empleado

P: ¿Cuán críticos o moderadamente importantes son los siguientes factores para brindar una experiencia de empleado de alta calidad? (Las cinco respuestas principales de todas las empresas pequeñas y en crecimiento encuestadas).

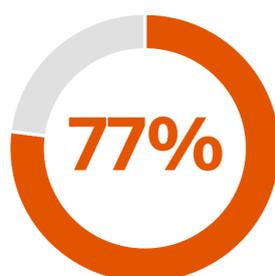


## La tecnología digital da forma a las experiencias...

P: ¿Hasta qué punto está de acuerdo o muy de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su organización e industria?



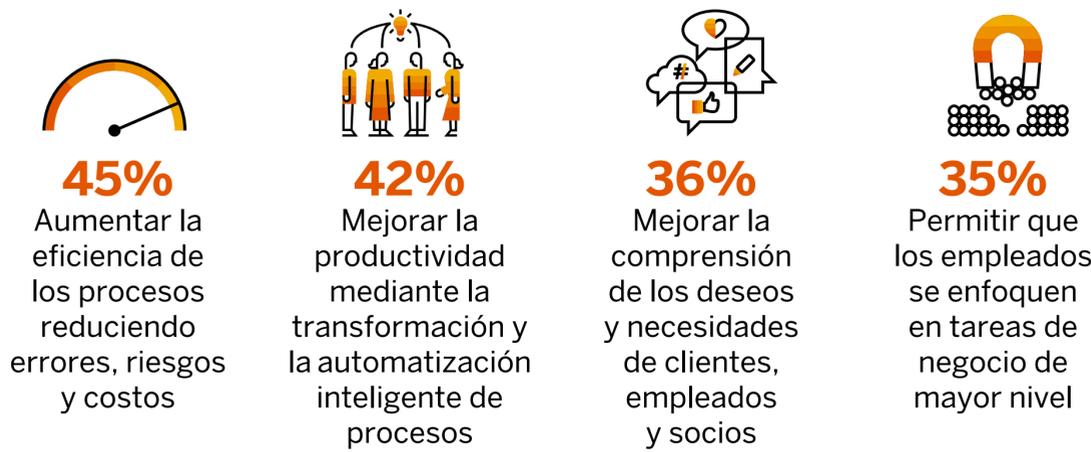
Las tecnologías digitales han mejorado significativamente la experiencia de empleado



Las tecnologías digitales han mejorado significativamente la experiencia de cliente

## ...y ofrece varios beneficios adicionales

P: ¿En cuál de los siguientes modos espera que la automatización y las tecnologías digitales den soporte a los objetivos de negocio de su organización? (Los encuestados podían seleccionar todas las respuestas aplicables).



## La transformación digital sigue creciendo

P: ¿Cómo describiría el progreso actual y planificado de su organización hacia la transformación digital?

Hoy

16%



En tres años

50%

Están haciendo un progreso sustancial o completo hacia la transformación digital

## Conozca más

Descubra cómo la digitalización puede ayudar a su empresa a dirigir en cualquier condición económica con un alto nivel de resiliencia. Lea el informe de Oxford Economics, **“Digital, Resilient, and Experience Based”**.

La fuente de todas las conclusiones es “Digital, Resilient, and Experience Based”, Oxford Economics, patrocinado por SAP, 2020.

La investigación se basó en 2000 encuestados, incluyendo 300 de América Latina.

THE BEST RUN

Studio SAP | 71057esCO (20/10) © 2020 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.