

# ¿Vale la pena digitalizar la gestión de servicios técnicos?

Así se mide el retorno de inversión (ROI)




# Introducción

La transformación digital suele ser vista —erróneamente— como un gasto de difícil justificación. Sin embargo, cuando se aplica a procesos operativos clave como la gestión de servicios técnicos externos, su impacto puede medirse con claridad.

Digitalizar no es solo implementar tecnología: es eliminar errores, reducir tiempos, mejorar el control y prevenir pérdidas. **Y todo eso tiene un valor económico tangible.**

En este artículo te explicamos cómo estimar el retorno de inversión (ROI) de forma simple y creíble.





# ¿Qué es el ROI en este contexto?

El ROI (Return on Investment) es un indicador que compara lo que **inviertes** en un proceso de transformación digital con lo que **recuperas** gracias a esa inversión.

En otras palabras:

**ROI = Beneficio obtenido / Inversión realizada**

Pero en la gestión de servicios técnicos, los beneficios no son solo ingresos, sino ahorros, eficiencia y reducción de pérdidas.



# ¿Dónde se genera retorno al digitalizar esta gestión?

A diferencia de otras áreas, aquí el ROI se produce en los siguientes indicadores de desempeño:

## 1. Ahorro de tiempo operativo

- Menos horas dedicadas a coordinación, seguimiento y consolidación manual de datos.
- Más tiempo liberado para tareas de valor.

## 2. Reducción de errores y retrabajos

- Menos tareas repetidas por falta de trazabilidad.
- Menos pagos por servicios no verificados.

## 3. Disminución de riesgos y sanciones

- Mejor cumplimiento de normas, contratos y estándares.
- Menor exposición a multas o reclamos por fallas.

## 4. Mejora en la toma de decisiones

- Información consolidada para negociar con proveedores, planificar y priorizar inversiones.

## 5. Ahorros en procesos de auditoría y control

- Evidencia automatizada, verificación más simple y auditorías más rápidas.





# ¿Cómo empezar a calcular el ROI?

## Identifica tus “costos ocultos” actuales

- Horas hombre en seguimiento manual
- Tiempos perdidos por errores o retrabajos
- Casos donde se pagó sin verificación
- Incidentes con consecuencias económicas

## Asigna un valor monetario a esos costos

- Costo por hora de personal administrativo o técnico
- Costo promedio de fallas (limpieza deficiente, mantenimiento omitido, etc.)
- Costo potencial por incumplimiento o auditoría mal respondida


## Estima cuánto de eso podrías evitar con una gestión digitalizada

- ¿Podrías reducir un 50% de ese tiempo operativo?
- ¿Evitarías al menos 1 incidente relevante al mes?

## Compara con el costo de implementación de la solución digital

- Licencia anual o mensual
- Tiempo de capacitación e implementación
- Costos de configuración inicial






# ¿Y qué no se mide fácilmente, pero suma valor?

Existen beneficios intangibles, difíciles de cuantificar pero muy relevantes:

- Mejora de la reputación ante clientes, auditores y directivos
- Cultura interna de cumplimiento y profesionalización
- Confianza basada en datos, no en supuestos
- Capacidad de escalar el negocio sin perder el control

**Muchos proyectos que no se justifican “solo con números” se aprueban cuando se considera su valor estratégico y reputacional.**





# ¿Y si no tengo todos los datos para medir?

No necesitas tener un sistema financiero perfecto.

Un estimado conservador y estructurado es suficiente para demostrar el impacto.

La clave está en mostrar que:

- Hoy estás perdiendo dinero silenciosamente.
- La digitalización permite prevenir, no solo corregir.
- El costo de no actuar será mayor a mediano plazo.





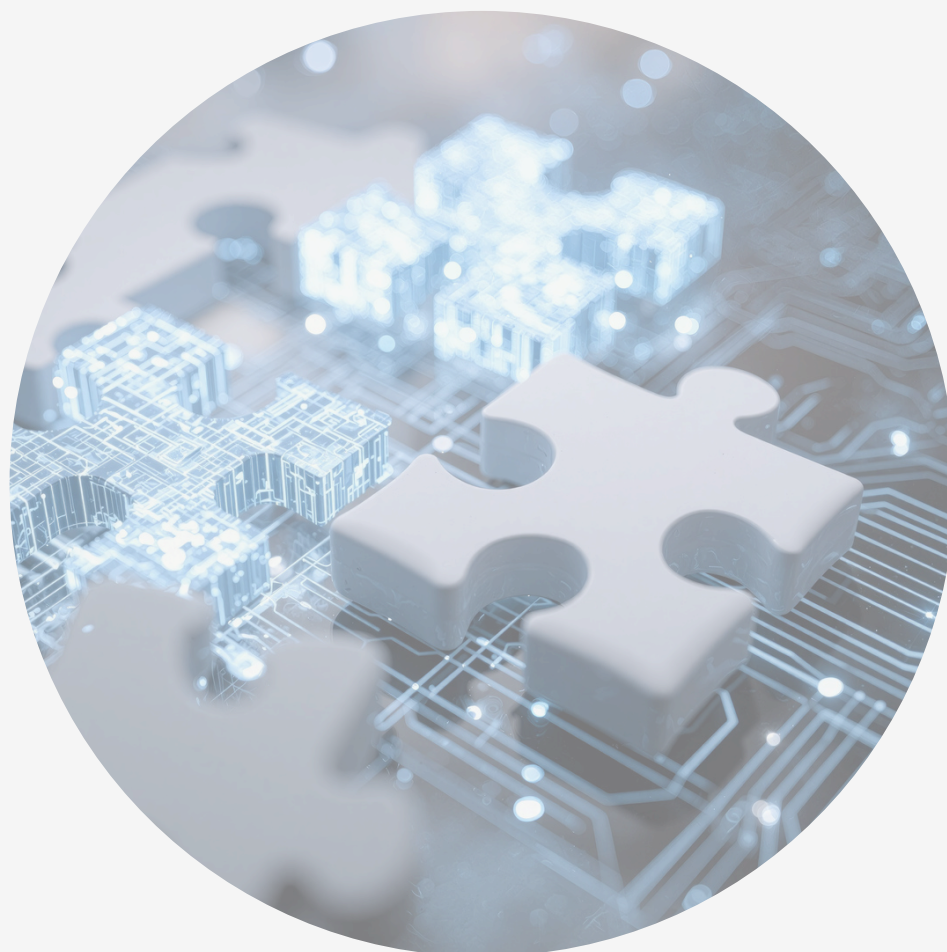
# Conclusión

El ROI de digitalizar la gestión de servicios técnicos no está en promesas abstractas.

Está en el tiempo que hoy pierdes, en los errores que repites y en los riesgos que podrías evitar.

**Transformar digitalmente esta área es una inversión que se paga sola.**

Y medirlo bien, es la mejor forma de justificarlo ante quienes toman decisiones.





# ¿Qué sigue?

En el próximo contenido abordaremos cómo cambia tu operación cuando pasas del caos manual al control digital.

¿Quieres ayuda para calcular el ROI de tu propia operación? Podemos ayudarte a estructurar el análisis.



## Contáctanos



SU SOCIO TECNOLÓGICO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

[www.decision.com.ec](http://www.decision.com.ec)

593 98441 4313

[contactenos@decision.com.ec](mailto:contactenos@decision.com.ec)

**49** AÑOS  
innovando