

**ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA TRANSFORMACIÓN
DIGITAL Y SUS NUEVAS TENDENCIAS**



AUTOR

Leidy Marcela Parra Olarte

Código del Estudiante: d0106199

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administrador de empresas

Director: Karolina Gonzalez

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

13 de mayo de 2020

INTRODUCCION

La transformación digital es todo un proceso en el cual las organizaciones de todo el mundo se encuentran trabajando arduamente, pues esto significa darle un cambio, un nuevo propósito, un giro positivo en el cual se evidenciarán los frutos de manera progresiva, conforme a su cambio. Como todo cambio requiere de un proceso, sin embargo, este proceso no puede darse de un día para otro, ya que se requiere cambiar no solo el rumbo de la organización, sino la mentalidad de quienes trabajan allí.

La globalización fundamenta e incentiva el cambio de estrategias corporativas y empresariales a grandes rasgos para efectuar una verdadera competitividad al momento de ofertar y adquirir servicios, generar ganancias y beneficios para sus empleadores y proyección a futuro.

Un proceso de transformación digital independientemente del sector en el cual se realice trae consigo virtudes las cuales serán llamadas como aspectos positivos, se explicará el porqué del proceso efectivo, los beneficios que traerá al cliente y como el cliente eventualmente lograra generar confianza con la organización logrando consigo grandes metas como lo son automatización de procesos, economía de costos y capital humano e incluso logrando la ruptura de barreras geográficas, lingüísticas e industriales.

Profundizando un poco en el concepto de globalización, el Fondo Monetario Internacional, emite el siguiente concepto: "La globalización es una interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de las transacciones transfronterizas de bienes y servicios, así como de los flujos internacionales de capitales, al tiempo que la difusión acelerada de generalizada de tecnología". (FMI, 2002) Esta figura mundial, lo que ofrece es estabilidad, regulación internacional e integración en aspectos económicos, tecnológicos, logísticos y comerciales, no solo de los Estados en sí, sino de quienes

contribuyen a la producción es decir las empresas que deben estar innovando sus modelos eventualmente, allí radica la importancia estar inmerso en la era digital.

Así mismo, la transformación digital tiene desventajas, refiriéndonos concretamente al proceso, evidentemente es un tema muy importante, y lo es porque desde este punto se dará la proyección de la culminación efectiva o no del proceso de transformación, pueden llegar a darse diferentes errores que retrasarían o modificarían el resultado, no logrando así las metas propuestas.

Según Erik Stolterman, PhD, de la Universidad Indiana, define “La **transformación digital** es el cambio asociado con la aplicación de tecnologías digitales en todos los aspectos de la sociedad humana.” Es decir, es un concepto meramente evolutivo, en el cual el cliente o usuario se ve en su mayoría beneficiado, pues puede adquirir productos y servicios por diferentes canales y medios conocidos como facilitadores tecnológicos; Tal es así que se adhieren nuevos términos como marketing, ventas, aplicaciones y el más importante el reconocimiento de marca o Brand Awareness en ultimas, es este el fin mismo de la aplicación de la transformación digital, ser reconocido como la marca número uno en ofertar un servicio aumenta el crecimiento y beneficios para la empresa, entre ellos promover la marca.

TRANSFORMACION

Como bien lo indica el concepto, hay varios puntos de inflexión entre la era digital y la era industrial, cabe resaltar que la aplicación de las nuevas tecnologías es para toda clase de producción económica, desde la corporativa hasta la manufacturera, toda aquella que se quiera acoger a un concepto moderno en beneficio de sus clientes y sus recursos.

Para lograr el objetivo en mención conforme a “Tres áreas de transformación” (Salesforce, 2017)

- Mejorar la experiencia del usuario o cliente, o su defecto quien sea el beneficio de los bienes y servicios ofertados, comprender mejor las necesidades y elevar el nivel de satisfacción.

- Lograr eficacia en los procesos operativos, logrando liberar recursos para otras actividades que tienden a ser más económicas en cuestión de capital humano, esfuerzos pecuniarios y evitar labores repetitivas y desgastantes. Lo que se busca es si es invertir en gran escala en productividad, calidad y reorganización.
- Ampliar el modelo de negocios, busca ingresar o interactuar de manera directa con la globalización y evolucionar, salir del modelo tradicional.

ASPECTOS POSITIVOS

Existe un sin límite de beneficios por hallar al hablar de transformación digital, ya que varios de estos beneficios se encontrarán en el proceso, algunos serán más notorios que otros, todo dependerá del enfoque que tenga la organización, si una organización se encuentra más llevada hacia la atención al cliente, la transformación deberá basarse en mejorar la seguridad, privacidad y protección del cliente; como resultado obtendremos confianza.

Como lo menciona la autora Débora Slotinsky "... entre los beneficios de la digitalización se destacan: aumento de productividad, incremento del nivel de innovación, eficiencia de costos, agilidad, mejora en la calidad del trabajo, aumento en el compromiso de los empleados y también, de la seguridad en el trabajo." (Slotnisky, 2016). Existen muchos beneficios con la transformación digital, más sin embargo dependerá de la organización el que esto resulte, pues en caso de llegar a darse un paso en falso dentro del proceso podría llegar a resultar en todo lo contrario, pérdida de confianza, pérdida en la inversión de recursos, tema que será tocado más adelante.

No solamente los usuarios o clientes son quienes se ven beneficiados, también las empresas y sus recursos humanos y financieros; pues la transformación digital no propone un modelo tradicional o rígido de negocios sino todo lo contrario, trae consigo una cantidad incalculable de ideas innovadoras que busquen lo mismo. El éxito empresarial.

La comunicación con los clientes se optimiza y a su vez permite que el nivel de satisfacción sea elevado, se pueden producir nuevas oportunidades de negocios teniendo en cuenta que el capital humano ya no se dedica a hacer tareas o actividades repetitivas sino a crear, innovar y ampliar conceptos que pueden llegar a ser muy exitosos en el contexto empresarial. Aplicando la tecnología propiamente dicha se asumiría un costo elevado por adquirir beneficios incalculables, de hecho, se puede interpretar que la aplicación de las nuevas tecnologías más que un gasto son una inversión – ahorro - a largo plazo, pues todas las actividades que impliquen desplazamiento, tiempo, diseño y planeación y sean ejecutadas bajo el contexto de la era industrial se reducen significativamente en la era digital, siempre en pro de la creatividad y ergonomía

ASPECTOS NEGATIVOS

Antes de profundizar en cada uno de los aspectos menos ventajosos de la transformación digital, hay que analizar el contexto desde las vicisitudes en era industrial pues en pleno siglo XXI ha sido notoria la evolución de las tecnologías; analizamos que para iniciar la metamorfosis lo primero que debe analizar la empresa o el prestador de servicios es el presupuesto y los recursos, si bien es cierto no se considera un gasto sino una inversión habría que evaluar qué medidas se pueden tomar para dar el primer paso en lo referente al factor Costo –Beneficio, a continuación el análisis:

“No contar con una estrategia digital: ...las empresas deberían contar con una estrategia clara, que sea conocida por los colaboradores” (Slotnisky, 2016) Para nadie es desconocido que implementar nuevos medios y canales de atención puede generar conflictos, desatención e inobservancia de las nuevas prácticas empresariales por parte de los colaboradores de la empresa o de sus mismos empleados.

“Las organizaciones deben superar una serie de retos tecnológicos, sociales y económicos y endémicos a un mundo de cambio cada vez mayor” (Slotnisky, 2016) Pues sino lo hacen, están bajo riesgo de quedar obsoletos frente al negocio local o incluso, global perdiendo consigo demanda del producto, clientes y operatividad, por ellos es importante hacer una excelente búsqueda y selección de CMO

Es importante reflexionar sobre los sistemas legales implementados en cada país y su respectiva regulación, pues la tecnología y su ejecución siempre avanzaran de manera descomunal comparada con la legislativa, esta última puede provocar el fracaso o la lentitud de la transformación digital, se debe procurar la compra o uso de plataformas, medios o canales que sean flexibles y cómodas para ambas partes.

Rigidez de culturas corporativas: La organización tiene que estar predispuesta al cambio y debe haber consenso y compromiso en los miembros del directorio para que las modificaciones se produzcan.

“Si hacemos una analogía entre la situación de los países y las organizaciones, la afirmación se mantiene: las firmas que alcanzan un mayor nivel de digitalización logran tasas de productividad y rentabilidad superiores, en comparación con los competidores que están rezagados en este proceso.” (Slotnisky, 2016) La competitividad que tanto es fomentada por el sistema capitalista⁹ a nivel global e incluso local, busca siempre el reconocimiento de las más grandes industrias y así mismo empresas, esa globalización hace que los productos, bienes y servicios sean cada vez más asequibles a la mano del comprador, siendo este quien toma la última decisión sobre el catálogo de oferentes.

“Tecnología obsoleta: ...realizar una planificación estratégica a fin de que determinados proyectos puedan ser implementados más rápido que otros, y para que los sistemas nuevos se integren con los más antiguos, que aún pueden ser muy útiles.” (Slotnisky, 2016) Bien es cierto que algunas unidades empresariales no cuentan con el presupuesto para realizar inversiones de alta calidad, de alto costo y mucho menos de alto riesgo, podrían contemplar una fusión o un sistema mixto en donde puedan utilizar recursos anteriores e inversiones nuevas con el fin de lograr resultados diferentes y de mediana o buena calidad para la satisfacción de la demanda. So pena de no efectuarlos con totalidad.

Equipos de trabajos homogéneos: ...Las nuevas áreas deben ser lo más interdisciplinarias posibles y deben tender a ser menos jerárquicas, porque de ahí surge la riqueza de analizar la realidad desde distintas ópticas” (Slotnisky, 2016) La falta de experiencia en los trabajadores no puede, ni debe verse reflejada en la ejecución de la transformación digital, pues esto opacaría el proceso en sí y por ende los resultados del mismo. Excelente reflexión hace el autor al convocar perfiles diversos en un mismo grupo sin recaer en posiciones piramidales, pues entre ellos pueden sumar grandes aportes para enriquecer la metamorfosis tecnológica.

RECURSOS

El primer paso para iniciar un proceso de transformación digital debe ser la inversión y agotamiento de recursos económicos, sin embargo, la disposición de estos, sobretodo en la producción manufacturera no puede ser de inmediato, ni completa por ello que se recomienda usar un modelo a escala de inversión, mas no de producción, de lo contrario se podrían afectar los activos de la unidad económica en cuestión.

Es fundamental conocer si las competencias directas entre los gremios están ejecutando la transformación digital y como ha mejorado para ellos en cuanto a la producción, ganancia, satisfacción y atracción de nuevos clientes, así mismo buscar nuevos recursos para inversión, en esos casos “No es recomendable poner la economía como excusa sino buscar un proyecto asequible” (Blog Asepeyo, 2019)

TENDENCIAS DE TRANSFORMACION DIGITAL

A raíz de la evolución de los últimos años en tecnología, se considera que para la década que inicia este año (2020) las grandes corporaciones a nivel regional y global usaran las nombradas a continuación:

- a. **5G EVERYWHERE**, aplicable en el mercado móvil, los países desarrollados el uso de 4G es masivo y en los que están en vías de desarrollo todavía se usa 3G, como es el caso de Latinoamérica, beneficiando así, a millones de usuarios.
- b. **NUEVOS ESTANADARES DE WIFI**, los expertos creen que la que esta tecnología es que encontrará una gran sinergia con 5G – Prometida anteriormente - complementando la conectividad externa la tecnología celular, con la domestica o inalámbrica con un mejor desempeño.
- c. **ANALITICS**, para el aprovechamiento de datos es necesario invertir en las tecnologías necesarias, pues se requiere recopilarlos, almacenarlos y procesarlos en el contexto adecuado, algorítmicamente.

“Todo el avance actual de la analítica de datos se fundamenta en las capacidades mejoradas que aportan la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, conjugándolo con tecnologías IA y machine learning” (IT TRENDS, 2020)

- d. **LA AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS (RPA)**, se trata de la cada vez más evolucionada inteligencia artificial, usualmente usada para complementar la mano de obra humana y potencializar las capacidades de los trabajadores restantes.
- e. **PC, CONECTADOS DE MANERA ESTANDARIZADA**, Supone incorporar chips en los computadores para que su conexión a datos 5G, sea permanente y

consecutiva, a su vez se alargue el tiempo del uso de la batería y se logre la autonomía de esta.

Basados en las referencias anteriores, muchas organizaciones se han dado cuenta de que la experiencia de usuario es un factor decisivo para impulsar los negocios, la innovación y la subsistencia, sobre todo en mercados de alta competencia, por eso siempre se busca innovar en pro de la satisfacción de los compradores o usuarios.

PROCESO

Conforme a lo establecido en Diccionario de la Real Academia Española, define efectividad como “Proceso de lograr el efecto que se desea o se espera.”. Así las cosas, al enfocarnos en la transformación digital, debemos tener en cuenta que, dentro del proceso, debemos destacar pautas como:

Competitividad, calidad en el servicio o producto, beneficios para el cliente, comodidad, agilidad, eficacia, eficiencia, confianza, seguridad, privacidad y protección al consumidor

“Las seis fases de la transformación digital” como síntesis del proceso que atraviesan las organizaciones en lo que llaman la era del ‘Darwinismo Digital’, en la que la sociedad y la tecnología evolucionan con mayor velocidad que nuestra capacidad de adaptación. La utilidad de este tipo de pautas, más que como guía de procedimiento (Altimeter, 2019)

- a. Inmovilismo, Empezar, aceptar un alto riesgo de inversión, ejecutar una hoja de ruta para la compra de plataformas, medios o canales digitales.

general utilizado en España y en los países hispánicos. Se dirige, fundamentalmente, a hablantes cuya lengua materna es el español, quienes encontrarán en él recursos suficientes para descifrar textos escritos y orales.

Derecho del consumo es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinadas a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones

- b. Activación, Una vez reconocidos los agentes de cambio en la empresa, se deberán hacer experimentos y ajustes de estos hasta lograr el resultado obtenido o las metas de propuestas por el empresario.
- c. Formalización, aprobados los 'experimentos' se podrán saber que estrategias se deben adaptar para iniciar el proyecto ya sea desde cero, con bases realmente nuevas y tecnológicas o como se explicaba en páginas anteriores con sistemas mixtos entre lo tecnológico y lo obsoleto.
- d. Apoyo, se debe contar con grupos homogéneos que se complementen entre sí para lograr entra toda la unidad económica resultados esperados y no adversos, hacer una planeación a corto, mediano y largo plazo. Al mismo tiempo hacer un catalizador de cambios con respecto a los medios, canales o conductos de prestación de los bienes o servicios.
- e. Convergencia, en este ítem es realmente importante analizar cada perfil que está encausado en los grupos homogéneos, no jerárquicos, pues de ellos y su nivel de producción y creación depende el éxito de la transformación digital en sí, cada segmento trazado como logro o meta debe llevarse a cabo en los tiempos establecidos, no dejando de lado las tareas de la empresa.
- f. Cultura de innovación, esta, más que ser una fase es el fin en sí, lograr el éxito empresarial a partir de la aplicación de nuevas plataformas digitales,

nuevos medios, nuevos canales logrando así impactar en el medio o en el gremio de manera competitiva frente al resto de oferentes.

CONCLUSIONES

La transformación digital se considera como la adopción de nuevas maneras de ejecutar negocios o producciones económicas independientemente del gremio, servicio o producto en el cual se especialice la empresa o corporación, durante la transición al nuevo modelo basado en herramientas tecnológicas y una vez teniendo en cuenta el contexto y eventuales cambios culturales se hace la ejecución de los cambios por mejorar, es decir, los software, las actividades algorítmicas, el reemplazo eventualmente del capital o recurso humano y la aplicación de todas aquellas nociones que se consideren necesarias para el rendimiento económico y ganancial.

Como nos podemos dar cuenta, la transformación digital es todo un proceso en donde todos nosotros debemos trabajar constantemente ya que necesitamos dar un cambio y un giro inmenso a todas las organizaciones. Esto es lo que nosotros como futuros gerentes debemos empezar a planear, es un proceso largo que se debe empezar a implementar ya que no es solo un cambio tecnológico sino un cambio de mentalidad para muchos empresarios.

Estos nuevos cambios son muy positivos dependiendo la organización ya que con estos cambios evolutivos y también cambios en la mentalidad de los empresarios se puede lograr una efectividad importante en el manejo de las empresas ya que el capital humano no se dedicaría solamente a las actividades repetitivas sino a crear innovar y ampliar conocimientos que pueden llegar a ser muy exitosos para las organizaciones, ahora bien para nadie es desconocido que implementar nuevos medios y canales de atención puede generar conflictos, desinterés en las nuevas prácticas empresariales por parte de los mismo empleados de la empresa, ya que esto implica capacitar a los colaboradores y esto podría generar sobre costos y tiempo, adicional a esto se

debe tener claro que así como la transformación digital tiene un proceso que requiere de trabajo día a día se debe tener en cuenta que primero debemos contar con el presupuesto apropiado ya que la inversión en compra de plataformas software y demás elementos tecnológicos sería alta y como estamos hablando de evolución tecnológica esto implicaría hacer actualizaciones correspondientes según el tiempo necesario

‘Adoptar la digitalización es una estrategia a largo plazo, no se trata de una táctica a corto plazo. Debe implicar un cambio cultural y tecnológico duradero a fin de lograr el éxito perdurable en la organización y en su negocio. No tiene que ser revolucionario o alterador (el progreso que evoluciona se incrementa o se repite, sigue siendo progreso) ... (Redhat, 2019)’ El objetivo debería ser sentirse cómodo con el cambio antes de que el mercado lo exija. Porque el mercado lo exigirá.’

REFERENCIAS

- Página web. (“Hacia una globalización más integral”)pronunciado por el Director Gerente del FMI ante la Conferencia Episcopal Estadounidense en Washington el 28 de enero de 2002.
- Stolterman Erik (2004). Libro Información de la Tecnología y la Buena vida. pág. 689 - ISBN 1-4020-8094-8
- (“¿Que es la transformación digital?”) Guía para la digitalización de negocios (2017) <https://www.salesforce.com/mx/blog/2017/12/Que-es-la-transformacion-digital.html>, consultado 26 de enero 2020
- Libro (“Perfilando la transformación digital en América Latina Mayor productividad para una vida mejor”) Mayor productividad para una vida mejor por la OCDE. Editorial Publishing (2019)
- Página web. EHRUS (“8 ventajas de la digitalización de una empresa”) Tomado de la URL - <https://ehorus.com/es/digitalizacion-de-empresas/> el día 04 de enero de 2020 a las 11:00 am
- Página Web, BLOG ASEPEYO – (“Los 7 errores más comunes de la transformación digital”) Tomado de la URL: <https://www.asepeyo.es/blog/7-errores-mas-comunes-transformacion-digital/>, el día 11 de febrero 2020, 4:06 pm.
- Diccionario de la Real Lengua Española – Definiciones. Tomado de la URL - <https://dle.rae.es/efectividad?m=form> el día 04 de enero de 2020 a las 12:15, hora Colombia.
- Página web, (“Economía simple, definición de Awareness”) Tomado de la URL <https://www.economiasimple.net/glosario/awareness> consultado el 11:00 am hora Colombia.

- José Luis Calva, (2017) Libro – Educación, ciencia, tecnología y competitividad. Editorial UNAM.
- Página Web, (“Las seis fases de la transformación digital”) consultado el 01 de febrero de 2020.
- Página web (“Tendencias para la transformación digital 2020”) Consultado el 10 de febrero de 2020.
- Página Web (“¿Qué es la transformación digital?”) consultado el 29 de enero de 2020.
- Página Web – Relaciones exteriores (“Fondo Monetario Internacional”) Tomado de la URL <http://www.itamaraty.gov.br/es/sem-categoria/6429-fondo-monetario-internacional> consultado el día 30 de enero de 2020.
- Página Web Infografía: (“las 6 fases de la transformación digital”). Tomado de la URL - <https://empresas.blogthinkbig.com/infografia-las-6-fases-de-la-transformacion-digital/> consultado el día 30 de enero de 2020
- William Edwards Deming – biografía. Tomada de la URL https://www.ecured.cu/William_Edwards_Deming el día 28 de enero de 2020 a las 9:30 de la mañana, hora Colombia.