



**Impacto generado por nuevas tecnologías en transformación digital que
ofrece la compañía SAP para el crecimiento a nuevos mercados.**

Julián David Gómez Garzón

Código: 2205236

Gerencia estratégica y transformación digital SAP/4HANA

Docente: Francisco Fernando Ortega Garzón

Administración de empresas

Ciencias económicas

Bogotá, 2022



INTRODUCCIÓN

Las finanzas y el mercado son bases esenciales en una empresa. A través de los años la sociedad se ha encargado de implementar nuevas estrategias en el ámbito económico para facilitar y acelerar los diferentes procesos, haciéndolo así más efectivo y eficaz con ayuda de la tecnología.

A medida que pasan los años, se ha visto como una necesidad la implementación de las tecnologías y valores como resiliencia y competitividad para el crecimiento seguro de las empresas. Por ende, estas deben transformar su entorno digital que permita satisfacer las diferentes necesidades que el mercado está demandando, haciendo el proceso un poco más personalizado hacia el cliente.

Grandes empresarios han llegado a la conclusión que con la llegada de la pandemia fue una urgencia global la digitalización del mundo de los negocios. Muchos de los microempresarios manifestaron que sus negocios quedaron obsoletos y muy pocos creen que sus negocios pueden llegar a tener viabilidad con la implementación de tecnologías como la inteligencia artificial para que el mismo siga su proceso de crecimiento.

Sencillamente, para la economía del día de hoy, no es un tema de discusión la implementación de la digitalización, sino cuan pronto pueden llegar a implementar la transformación tecnológica y los nuevos procesos de marketing utilizados con ayudas de plataformas como lo es el software SAP.

En 1972, se fundó un software especializado para la gestión de procesos de negocios en manejo de datos y de información entre entidades. Este es más conocido como SAP en el mundo de los negocios y el mercadeo, en donde inicialmente significaba “desarrollo de programas de sistemas de análisis” y posteriormente se abrevió al nombre actual. Este inició siendo un pequeño proyecto de cinco emprendedores alemanes, siendo hoy en día una empresa de más de 100,000 empleados.



Figura 1. Logo SAP. Tomado de la página oficial de Systemanalyse Programmentwicklung.

Al hablar de bases de datos, se debe saber que este concepto es básicamente algo que capta o contiene resultados obtenidos de algún estudio que se realizó previamente, para conservar y organizar la información. Estas tecnologías fueron diseñadas para contener la información por largos periodos de tiempo, a pesar de que estas fallan en comparación con el cerebro humano, siendo este capaz de almacenar información por más de 300 años según estudios.

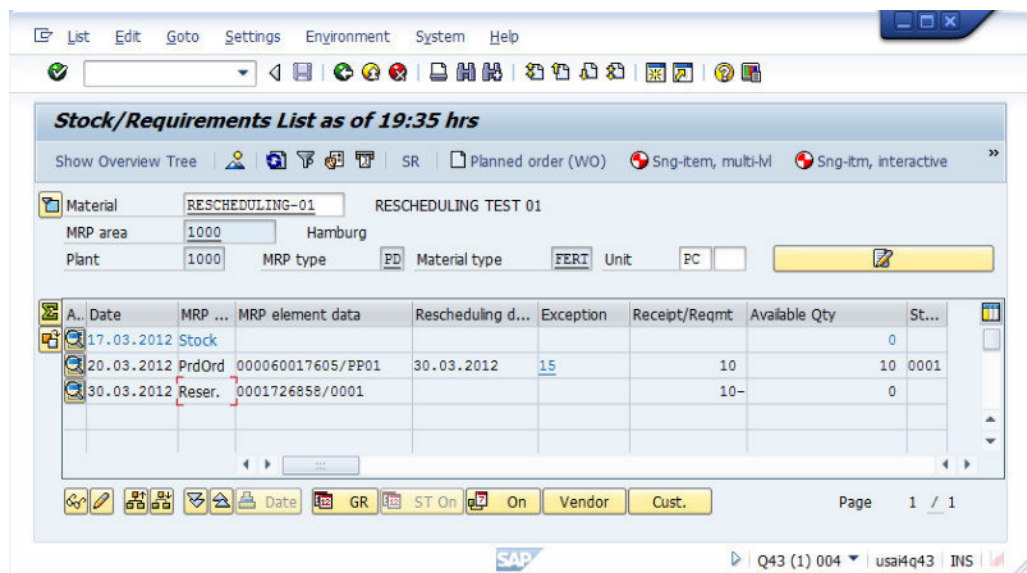


Figura 2. Interfaz de bases de datos de SAP. Tomado de: SAP ERP software.

Desde nuestros antepasados, ha existido la necesidad de almacenamiento de datos en donde usaban recursos naturales como piedras, madera o papel. Con ello se vio la



necesidad de crear mecanismos para que estos pudiesen ser agrupados y posteriormente poder clasificarlos para que fuese información de valor y fácil de usar.

Se ha comprobado que uno de los métodos más imprescindibles para encaminar un proyecto es el manejo de bases de datos e información tanto del producto o servicio como de los clientes. De esta manera se puede tener un control de la información, proteger de igual manera datos sensibles y obtener información almacenada para posibles movimientos futuros.

Como ya se había mencionado, el almacenamiento se ha convertido en una necesidad. Es una de las herramientas de trabajo más utilizadas para la toma final de una decisión importante, debido a el análisis que se le da a la información y la interpretación a la que se llegue. Para esto se crearon algunas alternativas como ayuda de tablas y diferentes figuras para que la interpretación sea más sencilla y resumida. De esto modo, nace el concepto y la idea de bases de datos. Debido a esto en los años sesenta surgieron los primeros gestores de bases de datos, en donde posteriormente en los años ochenta se empezaron a implementar en los computadores que estaban surgiendo en el momento haciendo más fácil la vida para los empresarios y el manejo de la información.

La implementación de sistemas ERPs en el mercado ha sido de gran impacto para la optimización de procesos. Como se manifiesta en un estudio realizado en Ecuador acerca del impacto que tienen en las organizaciones, se llega a la conclusión de que son sistemas que ayudan a la organización y unificación de la información, generando fiabilidad en los datos y resultados obtenidos. Quienes hacen uso de las plataformas, manifiestan de igual forma su agrado para trabajar, manifestando menos carga y mayor facilidad para el manejo de la información.



SOLUCIONES SAP

A lo que se llegó a plataformas digitales como lo es SAP, un software especializado en ayudar empresas a gestionar sus proyectos para que estos sean rentables. SAP brinda diferentes soluciones a una misma organización, subdivididos en los siguientes grupos:

1. ERP y finanzas

Se puede partir de las siglas ERP, que hacen referencia a “enterprise resource planning”. Este contiene diferentes programas para actividades como compras, producción, gestión de materiales y recursos humanos, siendo esta una de las plataformas pioneras y líderes en la industria de los negocios.

Este es un mecanismo que fortalece las estrategias que se usan comúnmente para optimizar y ayudar al crecimiento del capital, optimizar procesos y reducir los riesgos al realizar maniobras estratégicas para el crecimiento de la empresa.

2. CRM y experiencia de cliente

Brinda un servicio eficaz de “customer experience”, en donde se toman los datos relevantes de estudios de mercado y las experiencias previas manifestadas por el cliente. Este conecta indicadores y datos para llegar no solo a lograr una venta, sino la fidelización total del cliente con la empresa para futuras ventas. Con esto, llegar a la retención del cliente e incrementar los ingresos que se estén dando.

La plataforma tiene como pilar poner como prioridad y centralizar siempre los deseos del cliente. La idea principal es hacer sentir al cliente como un único en toda la compañía, dando el toque de priorización y que este se sienta importante y



satisfecho con el servicio prestado. Se debe llegar a comprender la necesidad principal del individuo y mantener siempre la privacidad del mismo.

Como referencia actual, se puede ver como una empresa global como lo es KODAK, ha crecido gradualmente con la ayuda de estos procesos y tecnología de punta. Así como lo manifiesta Jim Continenza de Eastman Kodak Company, “Tenemos que hacer negocios de la manera en que nuestros clientes quieren hacer negocios, no de la manera en que nosotros queremos que lo hagan. Las soluciones SAP nos ayudan a estar a la altura de las expectativas que el cliente moderno tiene respecto a un nombre innovador como Kodak”. ("Historia y Sistemas Empresariales que definen a SAP", s.f.)

El desafío de la empresa parte de brindar al cliente impresiones de imágenes de alta calidad con ayuda del e-commerce. Como lo manifiesta el CEO de la multinacional, SAP facilita los procesos haciendo que sea más sencillo satisfacer al cliente y expandirse a nuevos mercados.

De este modo se llegó a la conclusión que al hacer uso de estas tecnologías en la empresa, se generó más conexión entre el cliente y la compañía, se generó impacto en las estrategias para satisfacer las necesidades del cliente haciendo uso del feedback cuantitativo y cualitativo que los clientes manifestaban, expansión a nuevos mercados, y mayor crecimiento en las compras de productos de Kodak.

3. Gestión de red y gastos

En gestión y manejo de los gastos, se parte de la idea de automatización de procesos que lleven a un mejor control de los gastos y así mismo generar mayor ahorro en las finanzas de la empresa gestionando activamente aún más los posibles gastos de la misma.

La plataforma gestiona en detalle los gastos directos e indirectos. Se obtiene una visión más cercana de cada movimiento para mitigar riesgos en procesos y reducir costos para que el negocio avance a mayor velocidad sin dejar de lado las estrategias que se estén usando para el mismo. Se hace uso de sistemas back-end y procesos de pago para que el ahorro sea óptimo.

4. Cadena de suministro digital (SCM)

Más conocido como “Software SAP Supply Chain Management (SCM)” en el mundo de los negocios, el cual garantiza mayor rapidez y reducción en costos para la gestión de la cadena de suministro. Este garantiza procesos más sostenibles y resilientes, en procesos como el diseño, planificación, fabricación, entrega y operación.

- Diseño: este conecta los procesos y sistemas utilizados para acelerar la innovación. Esto con el fin de hacer uso de la sostenibilidad y hacer uso de productos reciclables, fomentando así la implementación de diferentes de los objetivos de desarrollo sostenible.
- Planificación: se pretende planear estrategias ágiles con visibilidad e inteligencia en la cadena de suministro, con el fin de comprar materiales amigables ambientalmente y así reducir las emisiones de gas generadas en los procesos de producción de productos.
- Fabricación: el fin es optimizar la fabricación de cualquier producto con ayuda de inteligencia artificial e implementarlo en la mayoría de procesos de la empresa. De este modo, se pretende dejar la fabricación con cantidades alarmantes de residuos que impactan negativamente en el medio ambiente.

- Entrega: se optimizan los procesos de logística para su mayor velocidad y sostenibilidad en la cadena de suministro para mitigar el impacto de carbono generado con el transporte y procesos ligados a la distribución.
- Operación: optimizar la confiabilidad y el rendimiento de los procesos de la tecnología SAP para que la operación sea energéticamente segura y eficiente.

La finalidad de hacer los procesos y que se una en cadena en pro de la actividad, hace que el proceso completo genere un impacto ambiental y que sea una cadena de suministro ecológica.

Así como en empresas como American Air Filters (AAF), hacen uso de este cloud software con la proyección de generar un impacto en brindar al cliente aire más limpio cada vez más en los próximos 100 años. La empresa identificó algunos retos y oportunidades como de reemplazar algunas estrategias ERP anticuadas con una sola plataforma y procesos integrados para ayudar a encontrar las necesidades de los clientes.

y, ¿por qué hacer uso de tecnologías SAP? esto debido al acompañamiento y la velocidad de los patrones que ofrece la plataforma con el apalancamiento y análisis de la herramientas y servicios con el que esta cuenta para una óptima transición. De igual manera, reduce costos y procesos complejos haciendo que el negocio crezca exponencialmente.

5. RRHH e interacción con el personal.



Reconoce la necesidad de los colaboradores y qué los motiva a trabajar y con ello ofrece por medio del software SAP SuccessFactors Human Experience Management Suite una experiencia individualizada que empodera al empleado a alcanzar el máximo potencial en su trabajo y se toma en cuenta la opinión del mismo.

Con este software se le facilita el trabajo a los trabajadores con el manejo de nómina en la nube para poder compartir la información en tiempo real, soluciones en recursos humanos, seguimiento en horarios y seguimiento y gestión de los beneficios. Se facilita así mismo los procesos de contratación, inducción y capacitación, y desarrollo de la gestión del talento humano.

Empresas como Whirlpool han implementado el uso de este tipo de software para la mejora en el trabajo por parte de sus trabajadores. Con ayuda de procesos de recursos humanos estandarizados, los empleados se ven más involucrados en los procesos al oír su voz y la vida del cliente será más sencilla.

Como resultados, obtuvieron una disminución en costos operativos de recursos humanos después de un año, implementaron 1 paquete de información acerca de recursos humanos global y por último, implementaron 130 procesos estándar a nivel global.

“HR digitalization was a key objective in our transformation to address our work culture challenges. Our investment in the tools necessary to develop and engage our people was an important aspect enabling the execution of our business strategy.”

Arun Serikar - Director, Global HR Technology, Whirlpool Corporation

6. Gestión de experiencias

Responde a las necesidades del empleado haciendo que este sea un ser humano resiliente en el ámbito laboral y con los clientes, y que a su vez sean productivos con sus labores.

La empresa tiene como lema “Your people are your business. The experience you provide for your employees is critical to success”. De este modo, se pretende poner al empleado como principal en la operación. Se deben entender sus necesidades y dar prioridad a sus necesidades.

7. Business Technology Platform

Es un sistema que permite que todos los procesos sean más fáciles de desarrollar con la simplicidad de arrastrar y soltar. En esta se reúnen la gestión de datos, el análisis de los mismos, inteligencia artificial, automatización y todo en una sola plataforma.

Brinda innovación, suma valor a las interacciones con los clientes y permite acceder a bases de datos en tiempo real, personalizando las experiencias con las plataformas SAP.

Se puede innovar con contexto de negocio haciendo uso de herramientas de desarrollo no-code y code-first, se utilizan y analizan los datos contenidos en SAP con el significado correcto y se inician proyectos con contenido y casos de uso preconfigurados en la industria a utilizar.

Por medio de la inteligencia artificial, la NBA ha logrado fidelidad y compromiso de sus seguidores. La IA, ha permitido que el cliente potencial tenga la información completa de primera mano en una sola plataforma. Le permite conocer la historia completa de la NBA y cada uno de los movimientos que se dan en el deporte. Da a conocer los diferentes puntajes de cada uno de los equipos, y de la mano detalles puntuales como el jugador y el tiempo exacto en el que se ha marcado el punto. Esto permite que la fidelización del cliente sea aún mayor, al brindar facilidad y practicidad al cliente de encontrar todos los detalles en un solo lugar.



Figura 3. Alianza de la NBA con plataformas SAP

8. Transformación digital

Hoy en día los negocios están en un constante crecimiento y competencia. Con ayuda de la transformación digital, permite a quienes llevan el mando optimizar y facilitar los procesos. Básicamente, la transformación se puede subdividir en tres aspectos:

- Transformación de los procesos de negocio: se realiza un cambio en los procesos, ligándose a la competencia y demandas del cliente. La tecnología brinda soporte a los cambios que se quieran cambiar. Por ejemplo, implementado las estrategias con los avances en la tecnología, la inactividad disminuye, se optimizan los procesos de producción y de igual manera aumentan las ventas y por ende la rentabilidad del negocio.
- Transformación del modelo de negocio: se pretende cambiar los modelos de negocios tradicionales. Un ejemplo claro es como la digitalización permite realizar diferentes simulaciones para la producción de piezas en ·D, haciendo más sencillo entender que en comparación a los bocetos usados en tiempos pasados plasmados a mano.

- Transformación organizacional y cultural: se debe tener en cuenta que independientemente de la implementación de nuevas tecnologías, se debe salvaguardar los valores y la esencia que la compañía tiene.

De este modo, agrupando cada uno de los beneficios que brinda la compañía por medio de sus plataformas, se puede decir que facilita los diferentes procesos y permite el crecimiento exponencial en poco tiempo de la empresa en que se esté implementando, generando mayor organización en la información, permitiendo llegar a un análisis detallado de los detalles captados.

ORACLE, COMPETENCIA DIRECTA DESDE LOS 2000

SAP siendo una de las compañías pioneras, en los últimos años ha tenido que enfrentar nuevas competencias, empresas con nuevas propuestas más actualizadas, pero llegando a impactar en las necesidades de la demanda que se ha solicitado desde el siglo pasado.

Una de las grandes propuestas de compañías que surgieron en los 2000, fue Oracle. Se puede decir que es una competencia directa de las tecnologías SAP, no por sus plataformas e interfaz, sino por la variedad de productos que manejan para la optimización de procesos empresariales.

Si se realiza una comparación en detalle entre estas dos propuestas, se puede tener en cuenta diferentes aspectos para así llegar no solo a determinar cuál de las dos es mejor, sino entrar en detalle en las propuestas dadas por SAP, siendo este el tema principal.

1. Contabilidad

En términos contables, ambas plataformas cuentan con habilidades para el manejo financiero de alguna entidad. Oracle por su parte llega la delantera en procesos de cumplimiento de ley y automatización de procesos en la industria. Estas herramientas son utilizadas con el fin de evitar pérdidas de efectivo y que se cumpla a cabalidad las políticas necesarias para que la empresa no se sienta en riesgo. En



cambio, la plataforma SAP hace el mismo proceso, sencillamente que no entra en detalle, haciendo más sencilla la posible pérdida por detalles mínimos del efectivo.

2. Presupuesto

Cuando se habla de un aspecto presupuestal, la plataforma SAP únicamente cuenta con la habilidad de administrar y ejecutar una planificación de procesos general, en comparación con Oracle que entra en detalle en cada operación y la misma herramienta realiza una comparación presupuestaria con cualquier otra empresa.

3. Fijación de precios

En el ámbito de precios de cada una de las compañías, Oracle permite cambiar precios para que coincidan con el mercado actual, el lugar, la moneda en uso teniendo en cuenta la tasa de cambio; mientras que SAP, no maneja tecnologías tan avanzadas que le permitan acomodarse al entorno en que se está trabajando manejando diferentes filtros.

4. Recursos humanos RRHH

En recursos humanos SAP se lleva la delantera, ya que maneja una interfaz destinada a este aspecto, en donde permite a los usuarios tener toda la información en un solo lugar. La plataforma es un poco más personalizada para cada uno de los usuarios, en donde estos las pueden manipular a su antojo. SAP brinda un espacio de igual manera para el manejo de nómina, permitiendo así a la empresa saber más acerca del manejo y control en cantidad y calidad de todos sus empleados. Por el contrario, Oracle no se destaca por tener una interfaz tan a profundidad dedicada a recursos humanos, sino en manejar estos resultados en base a datos. De igual manera, la decisión del empresario par tomar alguna de las dos opciones dependerá de la necesidad que desee cubrir.

5. Customer relationship management (CRM)

En el “customer relationship management” o también conocido como CRM, ambas plataformas ofrecen un software con capacidad de cubrir este aspecto, pero que SAP cumple satisfactoriamente algunos aspectos y otros definitivamente no; mientras su contrincante en todas se satisface, pero no excelentemente como se espera.

Por ejemplo, Oracle tiene un buen manejo de marketing, brindando facilidad de manejarlo desde una sola plataforma. Por el contrario, SAP puede manejar diferentes herramientas para el manejo no solo de marketing sino de finanzas y compras, pero su interfaz no es tan eficaz como la de Oracle.

Por otro lado, SAP tiene la capacidad de generar prospectos debido a las bases de datos de información captada de los clientes previamente, para la gestión de sus cuentas. Y el otro software lo maneja, pero sin tanta información, siendo menos efectivos los resultados. Se debe partir que en cuanto más se sepa del cliente, es más sencillo encontrar diferentes estrategias para atacar el problema y encontrar la necesidad, para posteriormente satisfacerla de raíz con el producto que se esté comercializando.

Ambos manejan buenas soluciones en temas de distribución, pero SAP se destaca por ofrecer una amplia red de cada segmento de la industria, mientras la otra compañía sencillamente genera informe y resultados básicos del proceso.

6. Cadena de suministro

Se puede decir que ambos sistemas ERPs manejan un buen manejo en la gestión de distribución que permite identificar y reconocer la rentabilidad que se esté manejando. Pero, al realizar la comparación pertinente, Oracle maneja mejor el seguimiento de costos y asignación de recursos eficazmente; mientras SAP tiene mejor gestión de eventos, lo que le permite tener mayor conocimiento y visibilidad en la cadena de suministro.

Se llega al punto en el que las dos tienen puntos relevantes en el manejo y control de la cadena de suministro, y dependiendo del criterio y necesidad de la compañía, puede llegar a escoger el que más se ajuste a la necesidad requerida.

7. Gestión del inventario

Las dos propuestas ERP manejan un sistema de información en tiempo real por medio de la nube. SAP tiene como propuesta principal en gestión del inventario, evitar la escasez de las existencias, y Oracle por el contrario hace énfasis en una productividad impulsada.

El tener implementado un ERP en cualquier empresa, sin importar su tamaño, garantiza una mejor toma de decisiones a partir de datos arrojados interpretados en las finanzas.

Partiendo de este punto, se puede ver como la implementación de Oracle como ERP puede llegar a ser mejor en aspectos clave como fijación de precios y contabilidad en general de la empresa. Sin dejar de lado que SAP maneja unas plataformas un poco mejor que Oracle en aspectos del manejo de recursos humanos e interacción con el cliente.

Otro punto importante a debatir, hace referencia a la interfaz que cada uno de estos maneja, siendo SAP aún un poco antiguo y dando camino a su competencia por sobresalir en algunas actualizaciones hechas en el software que maneja.

CONCLUSIONES

Al realizar el estudio en detalle de la funcionalidad de SAP en una compañía como estrategia clave para el crecimiento y preservación de la misma, se puede decir que maneja un campo amplio en preservación y fidelización de clientes, y de igual manera la priorización de los recursos humanos dentro de la empresa, generando optimización y mayor velocidad en los procesos.



De todos modos, la interfaz que maneja se ha visto limitada con la implementación de nuevas plataformas con funcionalidad en el ámbito de las finanzas, en herramientas del manejo contable y financiero y de igual forma en la interfaz que maneja, siendo esta desactualizada y poco atractiva para el uso de la misma.

REFERENCIAS

- Benavente Mejías, R. (2022). NIA-ES 315R, las herramientas y técnicas automatizadas y la transformación DIGITAL. *Tecnica Contable y Financiera*, 55, 50–60.
- DEARBORN, J. (2015). Learning at the Speed of Business: SAP Leads in the Cloud. (Cover story). *TD: Talent Development*, 69(1), 38–41.
- Fernández Pérez, M. (2022). Las Reformas Para La Transición Ecológica Y La Transformación Digital en El Plan De Recuperación, Transformación Y Resiliencia Y en El Programa Nacional De Reformas. *Boletín Económico de ICE*, 3146, 33–45.
- Gomes, S., Lopes, J. M., & Ferreira, L. (2022). The impact of the digital economy on economic growth: The case of OECD countries. *Revista de Administração Mackenzie*, 23(6), 1–31.
- Guerola-Navarro, V., Oltra-Badenes, R., & Gil-Gomez, H. (2021). Impacto Y Beneficios Derivados Del Uso De Crm Por Parte De Las Empresas Del Sector De La Construcción en España (Proyecto Crm-Constr-Es). *3C Empresa*, 10(4), 17–40.
- Guerra Cantero, L. M., Incencio Piñeiro, G. S., & Lissabet Rivero, J. L. (2022). Metodología para el tratamiento del contenido Diseño de Bases de Datos en la Ingeniería Informática. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 13(1), 248–274.
- Guerrero Luzuriaga, A., Marín Guamán, M., & Bonilla Jurado, D. (2018). Erp como alternativa de eficiencia en la gestión financiera de las empresas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 182–193.
- Hayes, K. (s.f.). SelectHub Confidence in Software. Recuperado de <https://www.selecthub.com/enterprise-resource-planning/oracle>
- Historia y Sistemas Empresariales que definen a SAP. (s.f.). Recuperado de <https://www.sap.com/latinamerica/about/company/what-is-sap.html>
- Lorenzo, R., & Maldonado, M. (2007). Experiencia de implantación de ERP en pymes: percepciones desde Latinoamérica. *Revista de Empresa*, 21, 66–80.
- NBA: Keeping Basketball Fans Engaged with Digital Experiences [Video]. (s.f.). Recuperado de <https://www.sap.com/latinamerica/products/technology-platform.html?video=0637061b-2d7e-0010-bca6-c68f7e60039b>
- Nestell, J. G., & Olson, D. L. (2017). *Successful erp systems : A guide for businesses and executives*. Business Expert Press.

- Pacheco Zamora, G. E., Cruz Rodríguez, D. S., Rivera González, I., & Acosta Gonzaga, E. (2018). Consideraciones críticas en torno a las metodologías de implementación de sistemas de información ERP. *Administracion y Organizaciones*, 21(41), 21–33.
- Philbin, S., Viswanathan, R., & Telukdarie, A. (2022). Understanding how digital transformation can enable SMEs to achieve sustainable development: A systematic literature review. *Small Business International Review*, 6(1), 1–25.
- Sharma, K., & Mutsaddi, A. (2010). *Configuring sap erp sales and distribution*. John Wiley & Sons, Incorporated.
- Worster, A. J., Weirich, T. R., & Andera, F. J. C. (2012). *Maximizing return on investment using erp applications*. John Wiley & Sons, Incorporated.
- Yoders, J. (2022). Oracle, Procore Launch New Cloud-based Software Products. *ENR: Engineering News-Record*, 289(2), 49.
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–109.