

Transformación Digital El Nuevo ADN de las Organizaciones

Cindy Johana Carrillo Ladino

D4013537

Universidad Militar Nueva Granada



Tutor:

Karolina González Ph.D.

Facultad de Estudios a Distancia

Programa de Administración de Empresas

Bogotá D.C., Colombia

Agosto 2018

Tabla de contenido

INTRODUCCION	3
TRANSFORMACIÓN DIGITAL EL NUEVO ADN DE LAS ORGANIZACIONES.....	4
CONCLUSIONES.....	7
RECOMENDACIONES	8
REFERENCIAS.....	9

INTRODUCCION

En la actualidad los avances tecnológicos son cada vez más rápidos y constantes, convirtiéndose en uno de los periodos más relevantes de una nueva sociedad en red que está generando saltos sobre la evolución de la tecnología de la información y la comunicación, el cambio de la cultura empresarial y la forma de trabajar de los profesionales nos lleva a la cuarta revolución industrial. “Internet de las cosas, Big Data, Industria 4.0, Logística 4.0 y los desafíos asociados a la ciberseguridad” (Fernández, 2017), con el mayor cambio en la historia, como consecuencia de esta revolución digital se permite llegar a más personas, se logra pasar de una economía global a una economía digital, derrumba las fronteras de entrada en los mercados del sector productivo industrial, medios de comunicación, salud, turismo, servicios financieros, seguros, transporte y logística, sanidad, energía e infraestructura diseñando un nuevo ecosistema en su estructura de la cadena de valor.

Por lo que queda claro que la era de la tecnología digital está marcando una huella muy importante, para la competitividad de las empresas y su flexibilidad, pero se debe tener en cuenta que estos significativos avances afectan a las empresas con estructuras que se han quedado con un modelo clásico “antiquismo” y les ha costado adaptar sus procesos internos a metodología ágiles (*scrum, kanban, extreme programming XP*, entre otras) con una cultura organizacional que pueda aprovechar las herramientas tecnológicas en beneficio del desarrollo de la organización y poder estructurar una cadena de valor enlazadas a las diferentes redes de datos, generando una adaptación al cambio que se despliega al interior de las organizaciones para desarrollar la cultura digital este nuevo modelo de producción va de la mano de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Por lo anterior para las organizaciones las necesidades de sus clientes se han transformado en adquirir experiencias memorables con velocidad y flexibilidad de manera consistente, logrando fidelizar a sus clientes frente a un entorno fuertemente competido y



evitar su extinción. Como es el caso de las nuevas herramientas de marketing que nacen involucrando al cliente en cada paso (*Customer Journey*), logrando conocerlo de manera detallada en cada punto de contacto realizado, logrando agregar valor en cada uno de los procesos. “Para analizar el rendimiento de un *Customer Journey*, es necesario hacer una investigación cualitativa para conocer la percepción de los clientes, tener un análisis del sentimiento y, a modo de hábito, incorporar la investigación a la cotidianidad de la empresa”. Juan Carlos Alcaide (Little, 2016)

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EL NUEVO ADN DE LAS ORGANIZACIONES

Incorporar infraestructura tecnológica en los procesos más críticos permite agilizar, digitalizar, procesar información, para el desarrollo de capacidades en analítica de datos que permitan conocer situaciones futuras a través de modelos predictivos, crear productos que sean omni –canal o robotización de actividades repetitivas, optimizan tiempos y aumentan la calidad logrando mayor competitividad a nivel global con agilidad, flexibilidad y generando valor, que permitan fabricar las mejores experiencias que estrechan la relación y retienen a los clientes a nuevos modelos productivos.

En Colombia hemos logrado grandes avances sobre el desarrollo digital como es el caso de empresas que trabajan de la mano con el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones (Min TIC), generando aumento de la productividad, acceso a mercados más amplios, valor agregado a sus clientes y reducción de costos. A través de MiPyme Vive Digital (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2014-2018)

Dentro del sector bancario se ha generado un gran crecimiento digital como lo es Bancolombia con la aplicación NEQUI en donde con solo tener un celular inteligente abren cuentas que te permiten manejar libremente el dinero sin costo ni comisiones y acceder a canales electrónicos sin tener una tarjeta, de igual forma la construcción de nuevos canales digitales que permiten la aprobación de créditos en línea sin papeleo, tramites o espera.

De la misma forma se optimizan los recursos disponibles, tanto financieros como el recurso humano con el desarrollo de capacidades y cambios en la organización, cultura y agilidad para asegurar un crecimiento rentable, liderando proyectos de forma ágil, capturando nuevas oportunidades en el mercado, gestionando la incertidumbre en entornos complejos que requieren un alto desempeño de sus colaboradores y acción para una rápida adaptación a los cambios, logrando marcar la diferencia.

Lo cual se ha podido evidenciar en el estudio de competitividad y confianza en las economías digitales. Según el Índice de Evolución Digital de *TUFTS University*, Colombia es uno de los 10 países en el mundo que más han avanzado hacia una economía digital durante los últimos años (Magalhães, 2017), logrando apertura a nuevos negocios como es el caso de las empresas micro, medianas y pequeñas empresas (Pymes) que cuentan con el respaldo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) para acelerar su adopción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

De tal manera, el MinTIC el 3 de agosto 2018 selecciono 53 compañías relacionadas con el sector Tecnologías que están en proceso de consolidarse como empresas y que cuentan ahora con las herramientas necesarias que les permite la especialización de su oferta, desarrollando nuevos productos y servicios con valor agregado a través de la adecuación integral de las tecnología, empresas que han comenzado con la transformación digita en procesos como la facturación electrónica, marketing digital, e-commerce, seguridad de la información, pagina web y productos online. (MinTIC M. , 2018)

“Desde MinTIC seguimos trabajando para que los empresarios del país usen y se apropien de las tecnologías como un canal para mejorar su productividad. Juntos estamos construyendo las empresas del futuro”, afirma el Subdirector de Comercio Electrónico de MinTIC, Rivier Gómez. (MinTIC, MinTIC, 2018).



EXPODIGITAL ENTER.CO

Como el internet de las cosas que desarrolla el MinTIC presenta un diseño holístico de ciudad inteligente procesando la información y su análisis que permite la innovación al servicio de los ciudadanos, el cual comprende el 'Plan Vive Digital para la gente' es la hoja de ruta con la que se busca reducir la pobreza, generar empleo, y desarrollar soluciones para los problemas de los colombianos, a través del uso estratégico de la tecnología, el cual bajo al acceso de nueva infraestructura está encaminado en poder brindar los servicios que solucionen los problemas de los ciudadanos, como el de las empresas de manera equitativa, en paz y educada como el crecimiento sostenible del desarrollo del país.

CONCLUSIONES

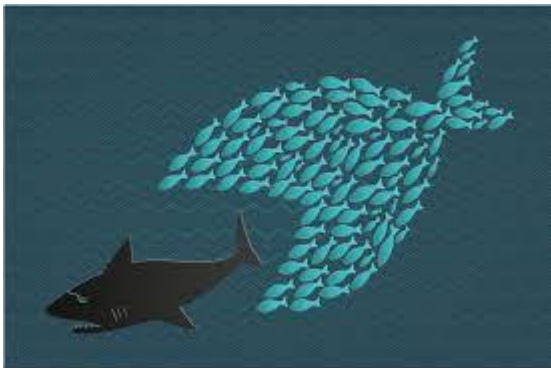
La transformación digital permite aumentar los niveles de competencia en el mercado y mayor flexibilidad, logrando reinventarse en la nueva economía que presenta constantes cambios tecnológicos y en donde la innovación evita que estas desaparezcan por completo, fidelizando a sus clientes con mejores experiencias y ampliando sus niveles de negocios a nuevos mercados.



Actualmente es precedente el rol que desempeña el administrador de empresas a través de la alineación de la estructura y diseño organizacional para continuar con el reto de coordinar y liderar efectivamente los procesos acordes a una nueva cultura transformacional rompiendo barreras como la resistencia al cambio y el coste de la inversión con proyectos ágiles y flexibles que mejore la productividad y eficiencia, logrando el aprovechamiento de la tecnología a su favor, promoviendo en los equipos de trabajo un enfoque al mejoramiento continuo con apertura a la innovación en la optimización de procesos, transformación de productos y servicios enfocados al cliente (Viaje del cliente de inicio a fin), Herramientas con las que se formara el nuevo liderazgo organizacional frente a una economía digital en constante cambio.

RECOMENDACIONES

Es importante contar con un panorama completo de la transformación digital, debido a que los consumidores están cambiando su estilo de vida integrando principalmente la tecnología en todos sus hábitos. Nace el nuevo sistema de la economía colaborativa una de las nuevas ideas que está cambiando el mundo, la cual se constituye sobre redes descentralizadas de un gran número de personas conectadas que se organizan para distribuir servicios, este nuevo sistema económico aprovecha las



plataformas digitales para compartir e intercambiar bienes y servicios como es el caso de Uber, Airbnb, Picap, OLX, Bitcoin entre otros, en donde las transacciones se hacen de manera directa utilizando solo internet libre, lo que hace de este nuevo modelo difícil de someterse a las regulaciones de la economía formal.

Muchos de estas plataformas locales han crecido de manera global, logrando promover el intercambio directo entre personas como en los inicios de la economía con el trueque de servicios y bienes, del mismo modo nace para los profesionales independientes grandes oportunidades como en su campo de acción para disponer de su tiempo y elegir sus proyectos siendo más flexible frente a su lugar de trabajo, por los mismos influye en el diseño estratégico de las empresas.

REFERENCIAS

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2014-2018). *INFORME DE ACCIONES DE POLÍTICA PARA EL*. Bogotá, Colombia: Edificio Murillo Toro.
- Fernández, A. L. (2017). *Mincotur*. Obtenido de La cuarta revolución industrial y la agenda digital de las organizaciones:
<http://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/407/MAHOU%20Y%20D%C3%8DAZ.pdf>
- García-Cuesta, E. (s.f.). *Universidad Complutense Madrid*. Obtenido de Big Data y Análisis del Aprendizaje: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-91104/Big%20Data%20y%20An%C3%A1lisis%20del%20Aprendizaje.pdf>
- Little, A. D. (2016). *asociaciondec*. Obtenido de <https://asociaciondec.org/wp-content/uploads/2016/08/Gestion-de-la-Experiencia-de-Cliente.pdf>
- Magalhães, F. P. (2017). *Primer estudio de transformación digital en Colombia*.
- Maulén, C. (2018). *Adopción & Brechas para transformación digital*. Chile: Universidad de Chile.
- MinTIC. (2014). *Plan Vive Digital*. Obtenido de MinTIC:
<http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-19650.html>
- MinTIC. (06 de Agosto de 2018). *MinTIC*. Obtenido de MinTIC:
<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-77715.html>
- MinTIC, M. (03 de Agosto de 2018). 53 empresas de todo el país aprenderán cómo innovar en tecnología. *53 empresas de todo el país aprenderán cómo innovar en tecnología*, pág. 1.
- Roland, B. (2016). *siemens*. Obtenido de El reto de la transformación digital de la economía. Recuperado de :
https://w5.siemens.com/spain/web/es/estudioidigitalizacion/Documents/Estudio_Digitalizacion_Espana40_Siemens.pdf
- Tobón, G. A. (21 de Junio de 2016). *Juan Carlos Mejía Llano*. Obtenido de juancmejia:
<https://www.juancmejia.com/y-bloggers-invitados/guia-de-implementacion-de-la-transformacion-digital-en-las-empresas/>

