

DIGITALIZACIÓN EMPRESARIAL: UNA NUEVA ADOPCIÓN TECNOLÓGICA



JIMMY A. ARMAS

— Profesor de *Business Intelligence and Predictability*
Dirección de Computación e Informática
Facultad de Ingeniería, UPC

En los últimos años, las empresas han realizado con mayor rapidez una nueva adopción tecnológica debido a que están soportando una fuerte presión para la reducción de costos unitarios y una mayor competencia en el mercado, obligándose a ser más eficientes, productivas e innovadoras con el fin de cumplir sus objetivos de negocio.

La digitalización empresarial consiste en proveer de un proceso de sustitución tecnológica, representada por la computación en la nube, *big data*, inteligencia artificial, aprendizaje automático e Internet de las cosas, que transforma los modelos de negocio; altera las cadenas de valor de los productos; y desvanece las fronteras que separan a las industrias entre sí. Pero no sólo se trata de adquirir nuevas tecnologías, sino emplearlas para innovar y rediseñar nuevos modelos de negocio incluyendo, un cambio cultural en la organización. La digitalización empresarial no es un proyecto con fecha de caducidad y que solo involucra a los departamentos de marketing o tecnología. La digitalización trata de un trabajo en equipo; de interiorizar; y de aplicar una mentalidad digital en todos los aspectos posibles.

Este cambio es necesario para las organizaciones porque permite tener una visión del futuro y crear planes de acción para mitigar los impactos que vienen con una transformación. Sin embargo, la falta de una visión integral hace que la transformación avance sin un rumbo bien definido. De esta manera la empresa pierde eficiencia y no estará preparada para el impacto que generará dicha transformación.

Para iniciar un proceso de digitalización en sus organizaciones tenemos que entender las necesidades del negocio. Ello significa comprometer a tus clientes; definir objetivos alineando la estrategia a la gestión empresarial; convertir el proceso de transformación digital en una prioridad; conseguir el apoyo de los altos directivos, siendo conscientes de la necesidad de digitalizarse; crear un equipo que se encargue de la digitalización de la empresa y, por último, entender y optimizar la experiencia del cliente para guiar los cambios operativos y tecnológicos.

La digitalización empresarial, adicionalmente, nos lleva a pensar más allá de los recursos tecnológicos ya que ella impacta en lo más profundo de las estructuras organizacionales, generando cambios significativos en las organizaciones. También afecta los valores para la toma de decisiones, así como las herramientas que son empleadas.

Esta nueva adopción conlleva a formar profesionales digitales con experiencia en *big data*, marketing y comunicaciones digitales, seguridad digital, entre otros campos del saber de corte digital.

La digitalización empresarial afecta a todos los sectores económicos de un país. El sector de banca, por ejemplo, ha sido uno de los principales actores en adoptar rápidamente esta ola disruptiva. Las instituciones financieras en la actualidad se encuentran con dependencia de soporte informático y con necesidad de innovación en TI, por lo que conlleva al uso de *big data* para mejorar la experiencia del cliente, definiendo modelos y perfiles, identificando necesidades, con el fin de diferenciarse de sus competidores.

Y ¿cuáles son los beneficios en la digitalización de una empresa? Primeramente, la reducción de costos de infraestructura. Sin embargo, el aumento de la velocidad de mercado, los nuevos modelos de negocio y la ampliación de los productos existentes son tres beneficios adicionales importantes. Otro beneficio de la digitalización sería la colaboración y la identidad, la elasticidad y escalabilidad, y distribución de datos.

La adaptación de las organizaciones en la digitalización tecnológica, en constante cambio, implica el desarrollo de competencias escalables que permitan ser competitivos digitalmente. El desarrollo de productos con tecnología integral y servicios basados en el Internet obliga a llevar a cabo una serie de cambios. Es decir, la transformación digital implica innovar para buscar un nuevo lugar en el mercado.