



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ING. JORGE NAGUIL

LIC. ESTEBAN GESTO

17 DE ABRIL DE 2024

I. INTRODUCCIÓN

- La transformación digital es el proceso de cambio
- Por qué es importante para individuos, empresas, el estado y la sociedad en general
 - es crucial para la supervivencia de las organizaciones en el siglo XXI
- En esta presentación, exploraremos las *estrategias* y *desafíos* que implica este proceso de cambio.



2. ¿QUÉ ES LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL?

- *Es el proceso de cambio de la organización mediante el cual se adoptan nuevas tecnologías digitales para readecuar y optimizar sus operaciones, estrategias, servicios y modelos de negocio, con el objetivo de adaptarse a las demandas cambiantes del entorno digital, mejorar la eficiencia, la productividad y la experiencia del cliente/ciudadano, así como mantener su competitividad en un mundo cada vez más digitalizado.*



¿QUÉ NO ES?



- *Comprar ordenadores más potentes.*
- *Almacenar datos en la nube.*
- *Comprar Software.*
- *Comprar Tecnología.*
- *Instalar un ERP o CRM.*

IMPACTO EN DIFERENTES ASPECTOS DE LA VIDA COTIDIANA Y EMPRESARIAL

Vida Cotidiana

- *Comunicación: WhatsApp, redes sociales.*
- *Compras: comercio electrónico.*
- *Entretenimiento: Netflix Spotify*
- *La telemedicina, aplicaciones de salud.*
- *La educación en línea.*

Empresarial / Estado

- *Automatización de procesos internos*
- *Mejoras en la experiencia del Cliente/Ciudadano, personalización de los productos y servicios*
- *Marketing Digital*
- *Incorporación IoT en la Cadena de Suministro*
- *Trabajo Remoto*

3. CONTEXTO Y ANTECEDENTES

Adopción masiva de internet
Mediados década 1990

La explosión de las redes
sociales
Mediados década 2000

La llegada de los teléfonos
inteligentes
Aparición Iphone 2007

Bockchain y criptomonedas
2008 Publicación Bitcoin

INNOVA



Internet de las Cosas (IoT)
Finales década 2000

La nube y la computación
distribuida
A partir década 2010

El auge de la IA y el aprendizaje
automático
Mediados década 2010

3. CONTEXTO Y ANTECEDENTES



El cliente digital

- Siempre conectado
- Con un dispositivo smart móvil
- Demandante de servicios digitales



La velocidad del cambio

Tiempo 100 millones de usuarios

- | | |
|------------------|------------|
| • Teléfono fijo | 75 años |
| • Teléfono móvil | 16 años |
| • Internet | 7 años |
| • WhatsApp | 3,5 años |
| • Pokemon Go | 25 días!!! |



Nuevas tecnologías facilitadoras

- Cloud Computing
- Movilidad y dispositivos inteligentes
- Big Data / Analytics
- IoT
- Ciberseguridad
- IA / Algoritmos, etc.



Nuevos modelos de negocio



FACTORES QUE IMPULSAN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- *Avances Tecnológicos: IA, IoT, la nube, el blockchain, realidad aumentada.*
- *Cambios en el Comportamiento del Consumidor: cada vez más conectados y demandan experiencias más personalizadas, convenientes y accesibles a través de múltiples canales digitales.*
- *Competencia Global*
- *Datos como Motor de Decisiones*
- *Necesidad de Adaptación a Entornos Cambiantes*
- *Experiencia del Empleado: herramientas para mejorar la colaboración, productividad compromiso.*
- *Sostenibilidad y Responsabilidad Social: reducir su huella ecológica y mejorar su impacto social.*

4. PILARES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- *Cultura Organizacional: Importancia de la mentalidad y la cultura organizacional para la transformación digital.*
- *Procesos: Optimización de procesos a través de la digitalización y automatización.*
- *Tecnología: Innovaciones tecnológicas clave (Inteligencia Artificial, Internet de las Cosas, Big Data, etc.).*



4. PILARES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



5. BENEFICIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Mejora de procesos

La automatización de procesos mediante herramientas digitales permite ser más eficientes y reducir errores.

Mayor alcance

Permite llegar a más clientes a través de canales digitales como redes sociales, sitio web, aplicaciones móviles, etc.

Mejor experiencia del cliente/ciudadano

Ofrecer una experiencia omnicanal, personalizada y ágil al cliente/ciudadano mediante canales digitales.

Análisis de datos

La recopilación y análisis de datos permite conocer mejor al cliente y tomar mejores decisiones.

Ventaja competitiva

Adoptar nuevas tecnologías permite diferenciarse de la competencia e innovar en productos y servicios.

6. DESAFÍOS Y OBSTÁCULOS

- *Resistencia al cambio.*
- *Brecha digital*
- *Seguridad y privacidad de datos.*
- *Costos y recursos necesarios para la implementación.*

6. DESAFÍOS Y OBSTÁCULOS

Falta de estrategia clara

Cultura organizacional rígida

Legado tecnológico complicado

Brecha de habilidades
digitales

7. ESTUDIOS DE CASO – SECTOR PUBLICO

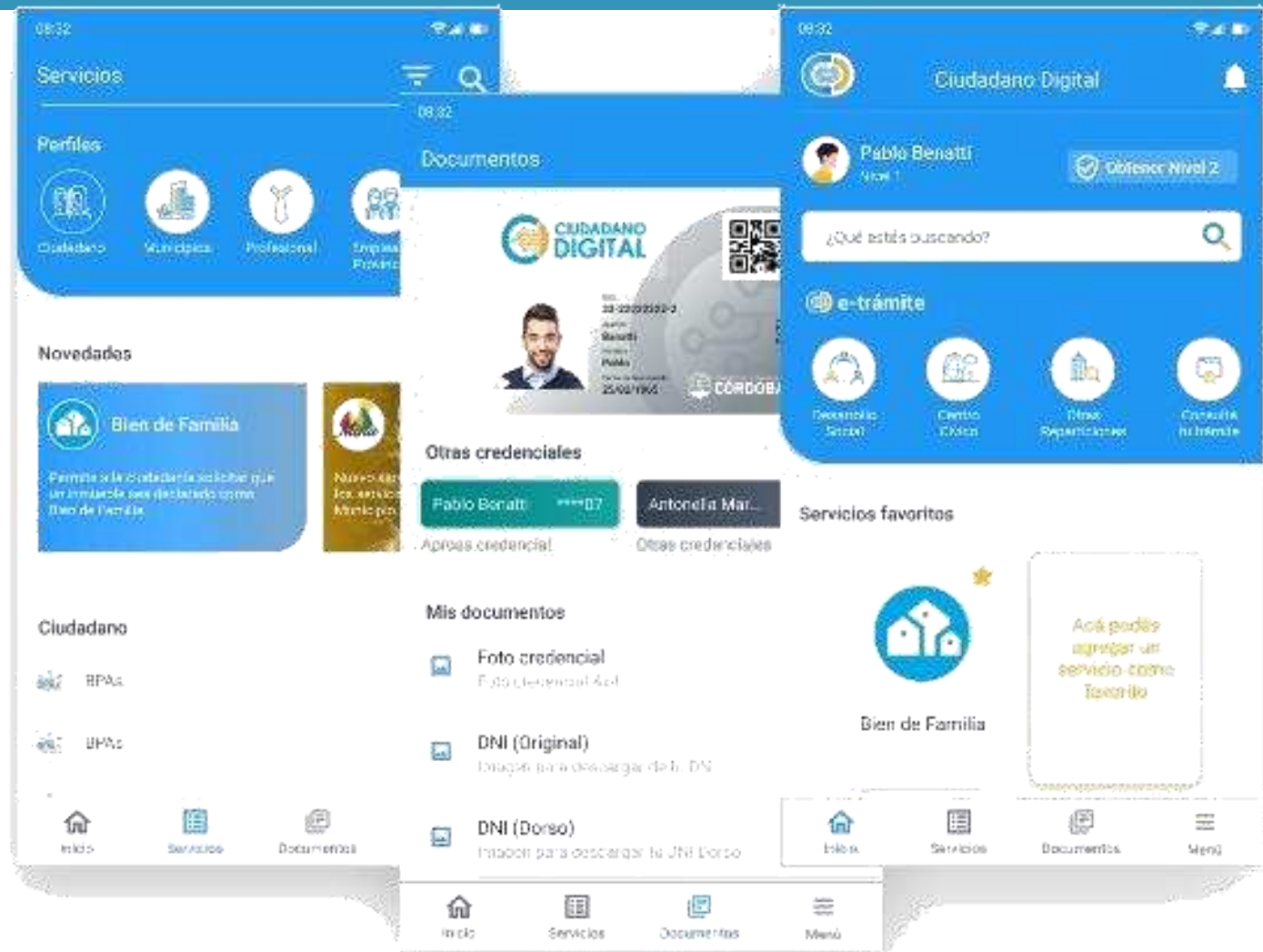
14 Provincias con Sistema GDE

10 Provincias con Sistema Propio

1. CABA - SADE 2009
2. San Luis - TRAMIX 2010
3. Formosa - SIGEP 2015
4. Buenos Aires - GDEBA 2017
5. Córdoba - SED 2018
6. San Juan - SIGED 2018
7. Misiones - SYSSE 2019
8. Chaco - SGT 2020
9. Entre Ríos - SGE 2022
10. Corrientes - DOCO 2022



10. TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN SECTOR PÚBLICO



Transformación **Digital** en Sector Privado

TURISMO Y TRANSPORTE

Adaptación a Turista/viajero digital

Plataformas de reservas y venta on-line

Nuevos modelos de negocio cooperativos

RETAIL

Crecimiento importante del e-commerce y m-commerce

La logística como elemento competitivo

Integración de canales / Analítica de datos / Marketing Digital

TELECOS

Digitales por origen

Convergencia de TV, móvil, fijo e internet.

Negocio de contenidos digitales y competencia con plataformas

Transformación **Digital** en Servicios Financieros



Digital OnBoarding



**CashBack y Pago
con móvil**



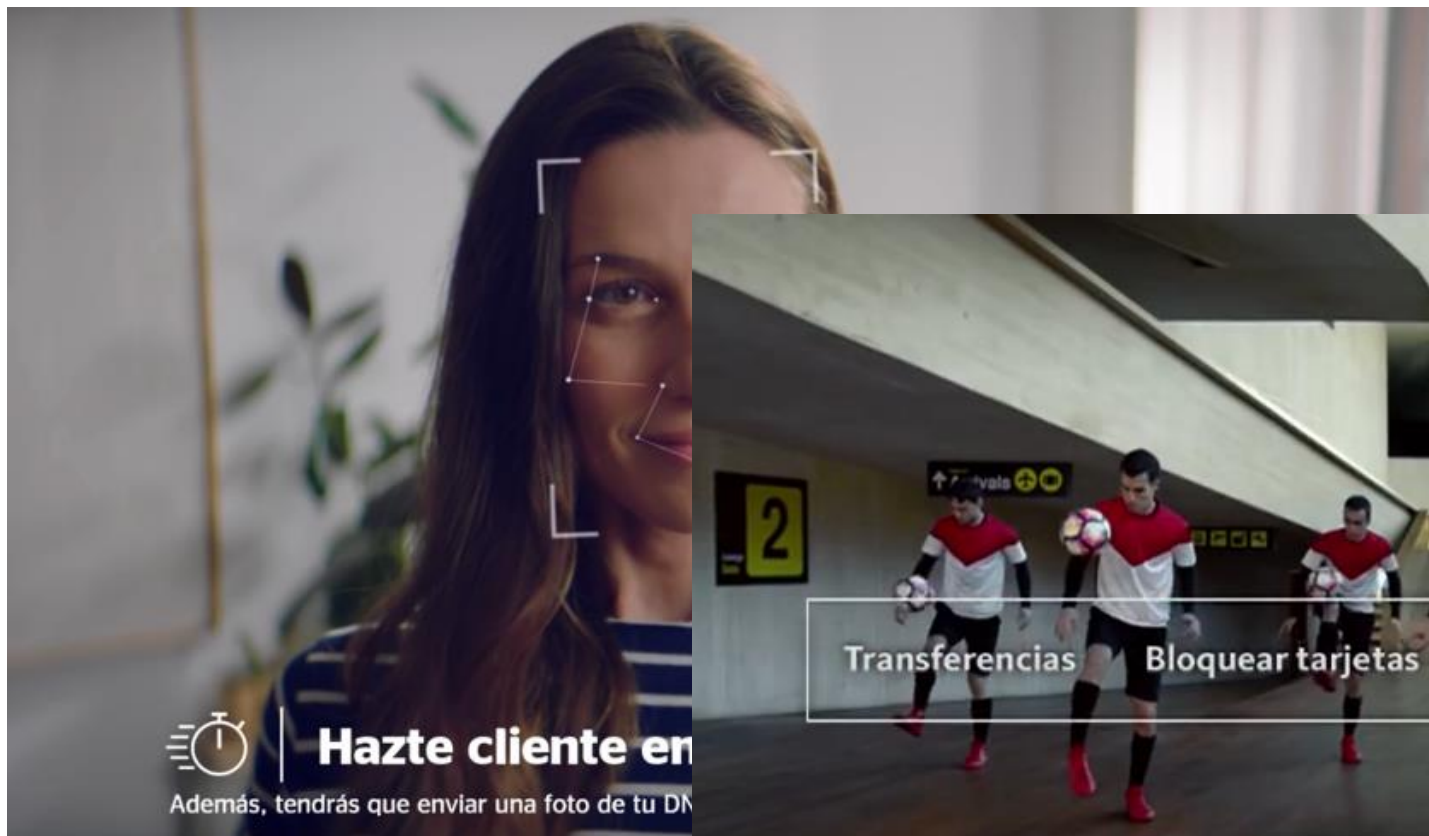
Payment Services Directive
(PSD2)

PSD2



BlockChain...

Transformación **Digital** en Servicios Financieros



8. ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- *Primero las Personas, después los Procesos y al final la Tecnología*
- *Capacitación y desarrollo de habilidades digitales del equipo.*
- *Desarrollo de una visión clara y alineación con los objetivos de la organizacion.*
- *Inversión en tecnología adecuada.*

HOJA DE RUTA

Entender claramente cuales son las principales necesidades del negocio y que objetivos se quieren lograr con la transformación digital.

Identificar las necesidades y objetivos

Hacer un diagnóstico del nivel actual de madurez digital de la empresa en áreas como procesos, tecnología, cultura y clientes.

Evaluar la madurez digital

Establecer una estrategia digital alineada con la visión y objetivos de la empresa.

Definir la estrategia

Obtener el apoyo total de la alta gerencia para liderar el cambio en toda la organización.

Asegurar compromiso de la alta dirección

Determinar las iniciativas digitales específicas a implementar en el corto, mediano y largo plazo.

Desarrollar hoja de ruta

Gestionar el cambio

Gestionar adecuadamente el cambio cultural y la adopción de nuevas formas de trabajar por parte de los empleados.

Invertir en capacitación

Capacitar al personal en las nuevas habilidades y conocimientos digitales requeridos.

Redefinir procesos

Reinventar los procesos internos aprovechando tecnologías digitales.

Adoptar tecnologías emergentes

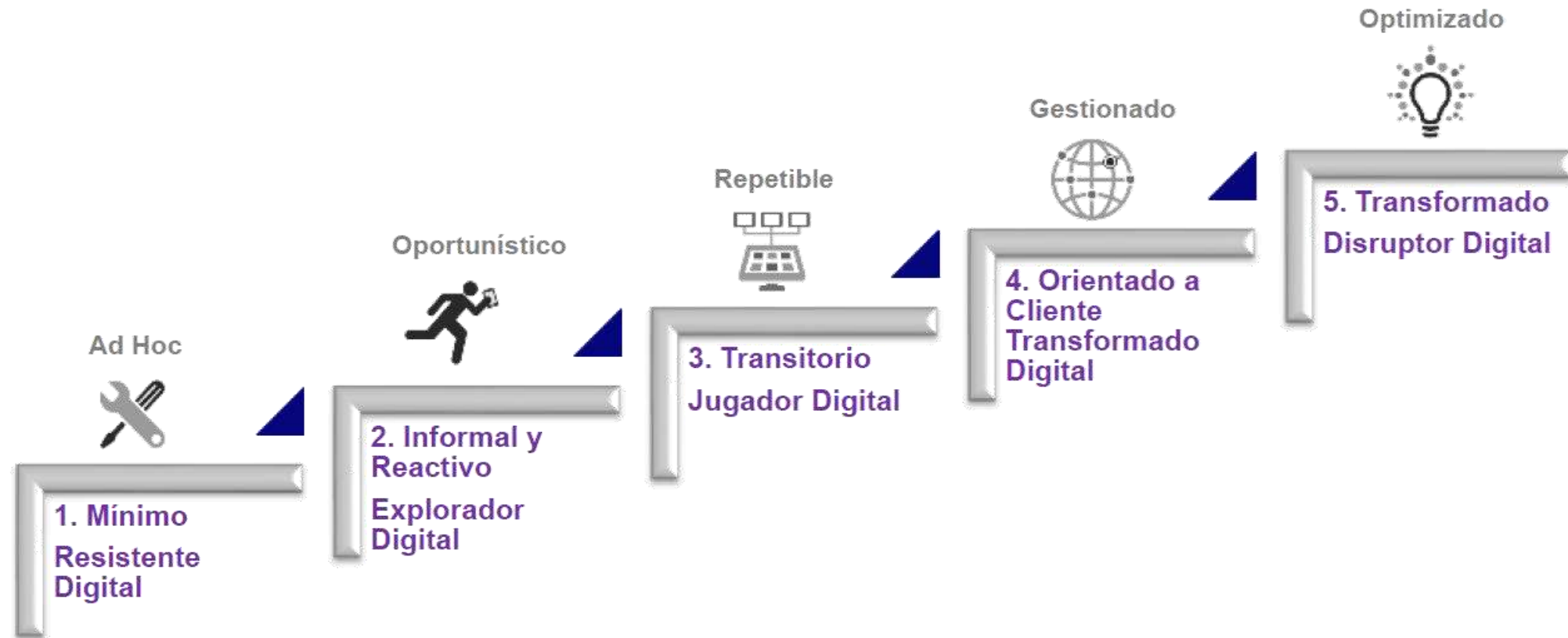
Incorporar nuevas tecnologías como IA, big data, IoT de acuerdo a las necesidades.

Enfocarse en el cliente

Utilizar canales digitales para mejorar la experiencia del cliente y satisfacer sus necesidades.

DEFINIR UNA ESTRATEGIA DIGITAL

NIVELES DE MADUREZ DIGITAL



EJES DE TRABAJO



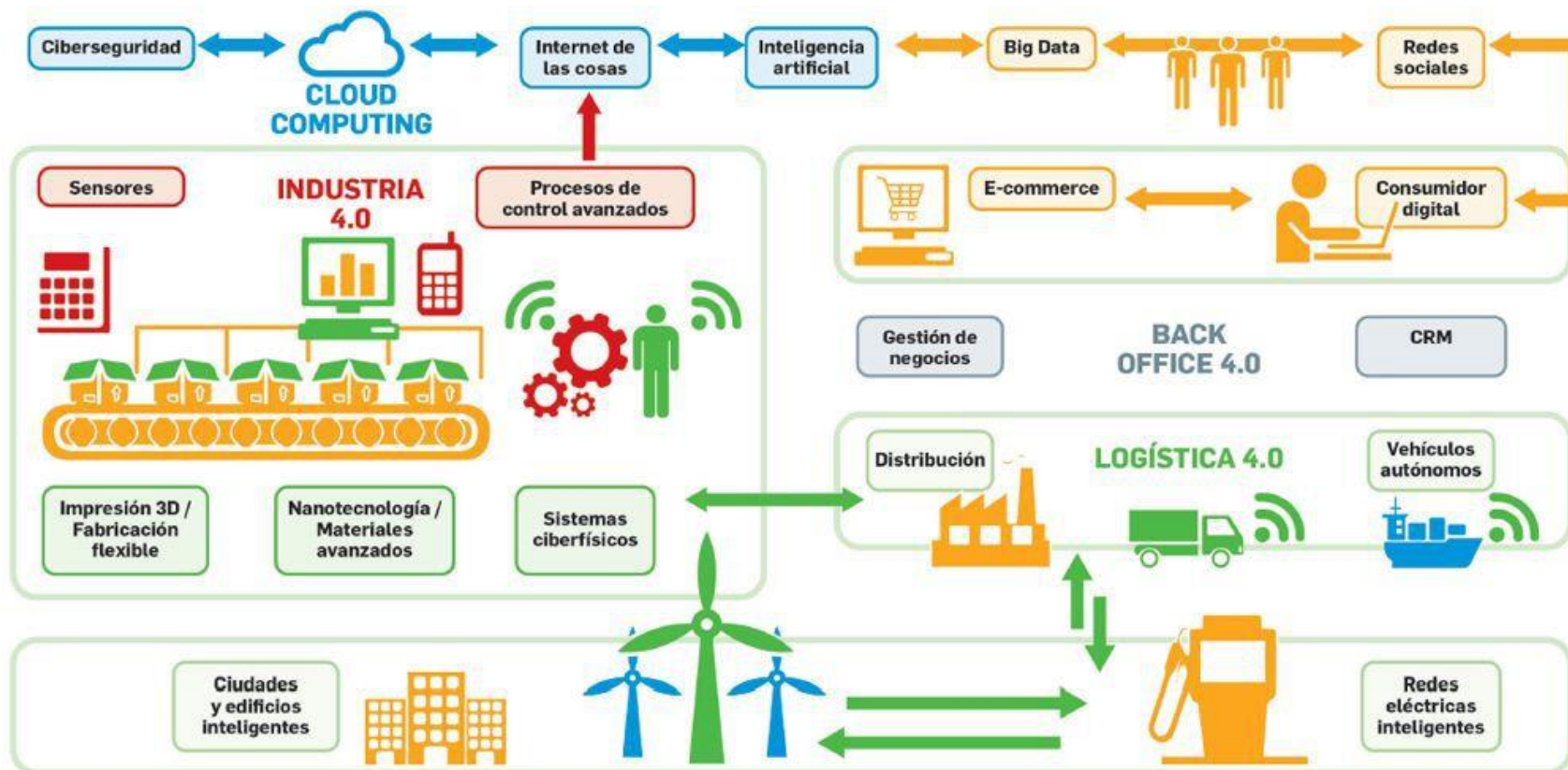
QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA

- *Gestión del Cambio: es crucial para superar las resistencias y garantizar una adopción exitosa*
- *Medición de Resultados: La evaluación constante es fundamental para medir el impacto en los objetivos de la organización y realizar ajustes necesarios.*
- *Ciberseguridad: La ciberseguridad es un aspecto crítico, ya que la adopción de tecnologías digitales aumenta la exposición a riesgos cibernéticos.*
- *Implementación Exitosa: La alineación estratégica, la colaboración interdepartamental y el liderazgo comprometido son fundamentales para una implementación exitosa*

9. EL PAPEL DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS

- *La inteligencia artificial, el internet de las cosas, la computación en la nube y la analítica de datos son tendencias tecnológicas que impulsan la transformación digital en las organizaciones.*

MAPA DE LA TRANSFORMACION DIGITAL



Fuente: CESSI

10. EL FUTURO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

TDR23 Barómetro sobre la
Transformación Digital
Resumen Ejecutivo - **ARGENTINA** 

INESDI BUSINESS
TECHSCHOOL

Infraestructura

	Usuarios de Internet	2°
	Hogares con Internet	2°
	Teléfonos inteligentes	4°

ARGENTINA 67%

Empresas que iniciaron
su Transformación Digital



LATAM

Empresas que iniciaron
su Transformación Digital



EUROPA

Empresas que iniciaron
su Transformación Digital

Posición de Argentina respecto a donde mayor cantidad de empresas iniciaron su transformación.	2023	6°
	2022	4°
	2021	6°

INNOVA

10. EL FUTURO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Obstáculos de Adopción

Principales obstáculos que identificaron las empresas en el despliegue de la Transformación Digital

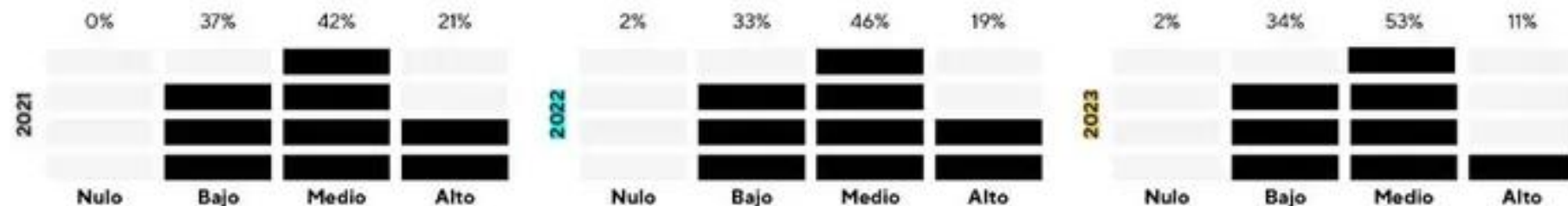
	Cultura actual de la empresa	47%
	Falta de habilidades digitales	42%
	Falta de visión estratégica	38%

Índice de madurez digital de las empresas

Nivel de madurez digital autoafirmado por las empresas

	 Inicial	 Intermedio	 Avanzado	 Estratégico	 Disruptivo
2023	25%	36% ↑	30% ↑	8%	2%
2022	33%	33%	21%	9%	4%

Nivel de éxito del proceso de Transformación Digital de las empresas



II. CONCLUSIONES

Es un...

**Plan estratégico,
diferente en cada
empresa**

que pretende...

-  Rediseñar Modelos de Negocio
-  Transformar Modelos Operacionales
-  Optimizar Procesos
-  Transformar puestos de trabajo e infraestructuras

con un enfoque...

-  Centrado en el cliente
-  Buscando la eficiencia de las operaciones
-  Aprovechando el valor de los datos para el Negocio

y un objetivo...

-  Crecimiento
-  Mejora del Beneficio
-  Calidad de servicio
-  Transparencia

tecnologías como
facilitadoras

INNOVA



Mobile



Cloud



Social



Analytics



Security



IoT



Cognitive



GRACIAS.

¿PREGUNTAS?