

# El camino hacia la Transformación Digital

Reimaginemos el negocio existente en un mundo donde lo digital es lo cotidiano.

La Transformación Digital, si bien parece un concepto nuevo, es solo ponerle nombre al proceso de evolución que han abordado las organizaciones a partir de la cuarta revolución industrial (4RI), integrando cada vez más las nuevas tecnologías en los procesos productivos. Lo verdaderamente novedoso es la **velocidad** con la que las organizaciones en la actualidad se enfrentan a los cambios tecnológicos y lo imperativo que resulta la transformación para sobrevivir en la era de la sociedad del conocimiento.

El desarrollo de una estrategia para emprender el camino a la transformación digital requiere un enfoque de retorno de resultados, utilizando casos de uso prácticos que faciliten la adopción y el aprendizaje, partiendo del análisis del nivel de madurez digital de la organización, con el fin de determinar las brechas entre la situación actual y el estado deseado.

Hay que ser inteligente y mantenerse en movimiento: adoptar una mentalidad ágil, rápida y exitosa que exponga rápidamente a la organización y a las partes interesadas bajo la innovación digital. Esto ayuda a subir la curva de aprendizaje y permite adoptar las innovaciones tecnológicas. La aplicación de una estrategia ágil permite habilitar y maximizar la entrega de valor digital, avanzando en función de las “ganancias tempranas”. Lo importante en esta estrategia no es “hacer el pastel” en un solo paso, sino saber que contamos con “todos los ingredientes” para ir avanzando en su preparación.



Recurrentemente los ejecutivos conversan sobre cómo la transformación digital impactará las operaciones del negocio.

Empresas Colombianas ya han comenzado y a diferentes ritmos: algunas con los procesos que consideran importantes de cara al cliente (front); otros integrando los procesos (back y middle) y los más avanzados desarrollando nuevos modelos de negocio digitales.



## Las empresas se están transformando digitalmente en tres áreas claves:

### 1. Experiencia del cliente

Es uno de los aspectos más visibles y fascinantes de la transformación digital, evalúan como el cliente está recibiendo actualmente el servicio, analizan los canales de distribución y crean nuevas experiencias digitales, que se ajustan a las expectativas de los clientes y lograr así su fidelización.

### 2. Procesos de negocio

Para cumplir integralmente con la promesa de valor al cliente, optimizan y digitalizan su cadena de procesos (es de resaltar que no es suficiente con mejorar únicamente el front).

### 3. Modelos de negocio

La transformación digital permite introducir nuevos productos y servicios digitales, incrementando así el portafolio tradicional. En este punto es importante tomar en cuenta cómo la transformación afecta los ecosistemas del negocio (proveedores, reguladores, competidores, clientes, entre otros) y tecnológicos, mediante la evaluación, integración y/o modificación de estos ecosistemas.





## La transformación digital depende de las personas, no de la tecnología

Es importante recordar que la transformación digital no es un proceso tecnológico, aunque la tecnología juega un papel importante en el proceso de transformación como habilitador. Las personas son el centro de la transformación digital, y a la vez son la principal causa de la resistencia al cambio. Un factor importante a tener en cuenta al abordar un proyecto de transformación digital es cambiar la mentalidad de los colaboradores, hacia un proceso en el cual se sientan cómodos experimentando con las ideas sobre nuevos productos y servicios digitales, o la deconstrucción de la cadena de valor actual para rediseñarla y prepararla para los nuevos retos digitales

En PwC Colombia hemos construido un marco para la transformación digital adaptado a la realidad local, partiendo del Gobierno y la estrategia, y tomando en consideración elementos clave para la transformación, como lo son la innovación, la seguridad y la cultura y cambio organizacional para la construcción del “Nuevo valor” (Nuevos productos y servicios digitalizados) o la “Reconstrucción de la cadena” (Digitalizar la cadena de valor actual), mediante el uso de metodologías de proyectos ágiles, que ayudan a dinamizar el recorrido de la ruta hacia la transformación.

## Conclusiones

La transformación digital es una realidad, y las organizaciones deben actuar de inmediato o enfrentan el riesgo de correr con el mismo destino que aquellas que no hicieron nada para adaptarse a los cambios que trajeron consigo las otras tres revoluciones industriales. Si bien este es un camino que se empezó a recorrer hace más de 40 años, en la actualidad la altísima velocidad de los cambios tecnológicos, así como la aparición de nuevos competidores que ya son nativos digitales hace que el panorama de los negocios que no han iniciado este proceso sea desalentador.

Por supuesto, al tener que centrar la estrategia de transformación en las personas, es importante tomar medidas para aumentar el coeficiente intelectual digital de la organización, que no es más que establecer un proceso de cultura y cambio aguas adentro. De esta forma, la transformación digital se convertirá en un proceso basado en la atracción, ya que será su propia gente la que solicitará crear nuevas soluciones.



**Aceleramos la transformación digital de tu negocio.**

**Mauricio Arias**

Technology Consulting Partner  
mauricio.arias@pwc.com

**Luz Helena Ramirez**

IT Strategy Senior Manager  
luz.ramirez@pwc.com