

# Redes perú

Nro 70 - octubre 2019

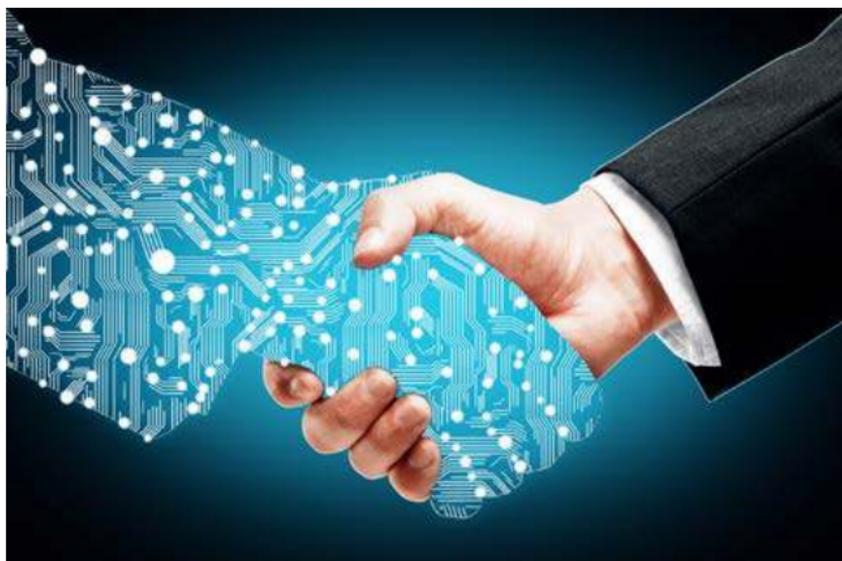
[www.cocep.org.pe](http://www.cocep.org.pe)

A hand holding a glowing globe with a network overlay. The globe is blue and white, and the network is composed of white lines and dots. The hand is dark and appears to be holding the globe from below.

# Transformación digital



**Cámara**  
Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú



## La transformación digital es una necesidad

Por: **David Sordo** | Entelgy

**S**e estima que al día se producen en los buscadores más de 5,5 mil millones de búsquedas; el número de usuarios en Internet en el mundo ya ha superado los 4.000 millones (más de la mitad de la población mundial) y países como España, a finales del año 2018, ya contaban con un 43% de sus grandes empresas (1) inmersas en su adaptación al mundo digital.

En Perú, el 76% de las empresas peruanas solo usan internet para comunicarse por correo o chat y solo el 24%, para la venta de productos o servicios.

Sin duda, el punto negativo es que queda mucho que hacer, el

punto positivo es que esta situación también genera grandes oportunidades para las empresas locales o inversiones extranjeras con el objetivo de dinamizar la transformación Digital.

## En qué consiste la transformación digital y sus ventajas

El propio término es lo suficientemente explicativo para sospechar que, cuando hablamos de “transformación digital” en el mundo de la empresa, nos referimos a la aplicación de la tecnología en todos los procesos en los que interviene un negocio. Ahora bien, ese concepto, si enfocamos un poco más, nos desvela cinco aspectos básicos que lo sustentan y que merece la pena mencionar:



### 1. Adaptación tecnológica

Hablemos de *hardware* y *software*.

En cuanto a equipos, no sólo habrá que informatizar una empresa con ordenadores, sino también con tabletas y *smartphones* que

permitan a los trabajadores una mejor comunicación interna y conexión con los clientes en cualquier momento, incluso fuera de la oficina.

Si hablamos de software, las aplicaciones necesarias para la transformación digital son variadas y dependen del sector donde esté ubicada la empresa. No obstante, hay dos soluciones informáticas que destacan sobre el resto. Seguro que habéis hablado de ellas:

1. ERP (Enterprise Resource Planning) o Sistema de planificación de recursos empresariales.
2. CRM (Customer Relationship Management) o Administración de la relación con los clientes.

El mundo de desarrollo de aplicaciones informáticas no para y ya es posible integrar las dos aplicaciones (además de otras) en desarrollos personalizados al funcionamiento de cada compañía u organismo.

## **2. Adaptabilidad de los trabajadores (y de los directivos)**

Para que las herramientas mencionadas puedan cumplir su función es necesaria la formación digital de los trabajadores. Esta fase es muy importante y debe realizarse antes de la implementación de las mencionadas herramientas para que el funcionamiento de la empresa no se ralentice.

En este aspecto, el departamento de recursos humanos tiene un gran reto por delante, no sin dificultades debido a eso que llaman "brecha tecnológica", y que muchas personas tienen dificultades en superar.

Ni qué decir que los primeros en adaptarse digitalmente deben ser los miembros del equipo directivo de una empresa. Hay que dar ejemplo.

### 3. Habilitar canales de comunicación digital

Otro pilar fundamental de la transformación digital es crear una estrategia comunicativa coherente a través de diversos canales digitales como:

- Redes sociales.
- Herramientas digitales de comunicación con clientes como el CRM.
- Plataforma web y aplicación móvil.

Una estrategia de comunicación eficaz es la mejor garantía para conseguir el *engagement* suficiente para la captación de *leads* y, finalmente, clientes.

### 4. Crear una imagen corporativa digital

Poseer una gran reputación en el "mundo 1.0" no implica que, luego de saltar al espacio digital, ese reconocimiento se herede. Todo lo contrario.

Precisamente los canales de comunicación digital van a ser esenciales para acercarse a los clientes y crear la imagen de marca digital necesaria para provocar confianza en los clientes.

### 5. Análisis de datos – Big Data

La nueva realidad digital de una empresa implica medir sus logros, la conectividad con los usuarios y las ventas. Para todo ello existen numerosas herramientas Analytics que permiten monitorizar tanto la visibilidad y progreso de una empresa en el mundo 2.0. como las ventas, costes laborales, contabilidad o relación con los proveedores.

Si el volumen de información es muy grande y existe una gran base de datos –típico en las grandes empresas- la utilización del

Big Data es esencial para monitorizar bien.

A partir de lo dicho, **¿cuáles son las principales ventajas de la transformación digital?**

- **Se automatizan procesos.** Se acabaron los tediosos días de cierre de cuentas. Las herramientas digitales mencionadas permiten realizar estas y otras labores en tiempo breve.
- **Se reducen costes.**
- Se facilita la **internacionalización de las empresas.**
- Se consigue una **comunicación interna fluida y más eficaz**, incluso entre delegaciones ubicadas a distancia geográficamente.
- Y, por supuesto, se consigue una **mayor eficiencia y eficacia** en el funcionamiento de una empresa

La transformación digital ya no es una opción, sino una oportunidad para competir mejor, funcionar internamente con más eficacia, aumentar la cartera de clientes e internacionalizarse.



Av. República de Panamá 3591, Oficina 301  
San Isidro, Lima - Perú  
Teléfono: (+511) 399-4730  
E-mail: [comunicaciones@cocep.org.pe](mailto:comunicaciones@cocep.org.pe)