

# Transformación digital en la empresa

Vicente Córdoba Galve



## Transformación digital en la empresa

El término “transformación digital”, en una empresa, significa integrar las tecnologías digitales con el objetivo de optimizar sus procesos, mejorar su competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a sus clientes.

La “transformación digital” no se reduce a comprar software, incrementar el área de TIC, almacenar los datos en la nube o contratar un community manager, sino que supone un cambio fundamental en la forma de operar y de relacionarse con los clientes, es decir, un cambio cultural. Pero no conviene confiar en que la transformación cultural vendrá como consecuencia de la digital; el orden es inverso, el cambio cultural es condición previa al cambio tecnológico.



**“La transformación digital debe ir precedida de la transformación cultural”**

La “transformación digital” ya no es una opción sino una obligación. Las empresas que pierdan el tren digital tendrán muchas probabilidades de pasarlo muy mal en el futuro a corto y medio plazo. Hoy día, conviviendo con la Covid-19, se ha puesto de relieve la importancia de la tecnología digital, por ejemplo, con el uso intensivo del comercio electrónico, el teletrabajo o las videoconferencias.

La mayoría de las altas direcciones están convencidas y consideran que la transformación

digital es necesaria en sus empresas, sin embargo, a muchos les da miedo el cambio, no lo consideran necesario o no saben por dónde empezar, y lo postergan; pero urge comenzar para no continuar con procesos obsoletos y poco rentables; porque cuando no tengas más remedio que hacerlo, será tarde.

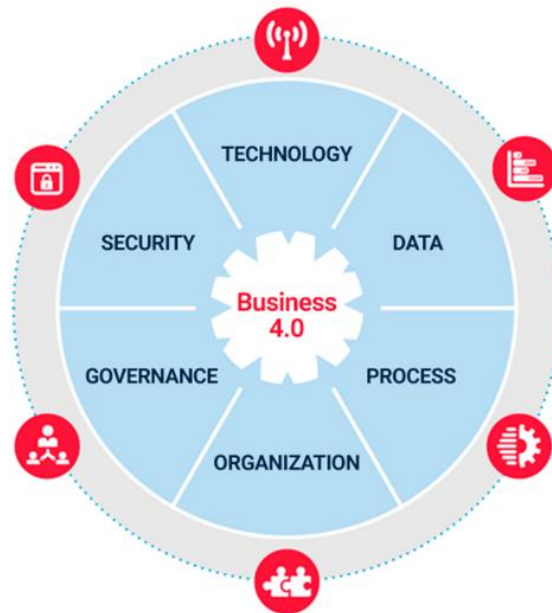
Lo primero es convencerse de la necesidad de actualizar el negocio para hacerlo más ágil, rentable y preparado para el futuro. Y después, eliminar el miedo, originado en gran parte por creer que las nuevas tecnologías son caras, complicadas y requieren grandes conocimientos informáticos y técnicos; la digitalización debe concebirse como un proceso progresivo y acorde a las capacidades y necesidades de cada empresa para hacerlo sin más estrés ni riesgos de los necesarios.

**“La transformación digital no es un problema, ¡es una oportunidad!”**

## Elementos de la transformación digital

Además del cambio cultural, hay 6 elementos imprescindibles para el éxito de la digitalización: Tecnología, Datos, Procesos, Organización, Gobierno y Seguridad.

Los 6 fluyen por toda la organización, alcanzan a entidades externas e interactúan entre ellos de forma que, por ejemplo, cualquier cambio en la tecnología afectará a los datos, los procesos conectados y los protocolos de seguridad, creando así nuevas oportunidades, aunque también nuevos riesgos para la organización.



Fuente: SoftExpert, "De la gestión por procesos a la excelencia en la gestión"

## Ventajas de la transformación digital

Incorporar la digitalización en los procesos de la empresa genera ventajas innegables a corto y largo plazo. Entre las más importantes:

- Mejora la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Impulsa la cultura de la innovación.
- Fomenta el trabajo colaborativo y la comunicación interna.
- Posibilita otras formas de comunicación con los clientes más rápidas e inmediatas.
- Proporciona información en tiempo real para una toma de decisiones más acertada.
- Ofrece nuevas oportunidades de negocio.
- Contribuye al logro de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).

**“La Calidad en la empresa ya no es posible sin la digitalización”**

La digitalización, Business 4.0, es imprescindible para la Calidad en la empresa y buena muestra de ello son la colaboración de la AEC como socio estratégico del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en los “Congresos de Industria Conectada” y el día mundial de la Calidad 2019 que tuvo como lema “Calidad 4.0”.

## Dimensiones de la transformación digital

El objetivo de la transformación digital en la empresa es prepararla para el futuro, hacerla sostenible y, para ello debemos actuar principalmente en dos dimensiones: la del cliente y la operativa.

Una encuesta realizada por el MIT a cientos de empresas de todos los sectores, en 2015 y 2017, preguntando en qué cuadro de la figura se ubicaban, obtuvo los siguientes resultados:



## El tándem del éxito

El ERP se ha convertido en una herramienta imprescindible para la gestión de las empresas; integra toda la información financiera, de clientes, ventas, compras, producción, logística, etc.

Pero un ERP no gestiona todas las necesidades de la empresa, por ejemplo, procesos, proyectos, competencias o riesgos.

Para cubrir estas carencias, los departamentos se van dotando de diferentes aplicaciones específicas y aisladas, muchas veces "ad hoc", múltiples hojas de cálculo, documentos y demás información desestructurada, todo ello muy difícil de gestionar y mantener. Con ello van logrando sacar el negocio adelante, pero con esfuerzos, costes y riesgos extras, y por supuesto perdiendo el tren de la digitalización y no preparando la empresa para el futuro.

Una Software Excellence Suite está formada por un conjunto completo de soluciones integradas que complementan y optimizan el ERP, poniendo en orden el escenario creado para paliar las carencias del ERP en áreas como la Calidad o el Cumplimiento normativo y reglamentario.



**"Si al ERP le sumamos una Suite, tendremos un tándem de éxito que nos permitirá gestionar la empresa en su totalidad."**



## Beneficios de una “Suite”

Una Software Excellence Suite debe permitir la comunicación directa y automática entre todas sus aplicaciones, conformando un sistema capaz de gestionar y optimizar, entre otros, procesos, documentos, riesgos, proyectos de mejora o indicadores, incrementando así.

- **La productividad**

ya que permite que la información fluya instantáneamente entre diferentes aplicaciones y procesos, aumentando la colaboración, la visibilidad y la reutilización inmediata de los datos y del conocimiento.

- **La utilización**

ya que una sola manera de trabajar y navegar reduce el tiempo de aprendizaje y mejora la comprensión del usuario y, así, su motivación para utilizar la Suite. Además, las aplicaciones deben estar disponibles en los diferentes formatos: PC, Tablet y Móvil, que gracias a la nube, puede utilizarse en cualquier sitio y momento.

- **La consistencia y confianza en la información**

ya que evita la redundancia de datos debido a que la Suite se alimenta de cada información una sola vez, propagándola a todos los procesos y aplicaciones que la necesitan y, así, todas las personas acceden al mismo dato en tiempo real.

- **El control y las auditorías**

ya que una Suite debe mostrar un único y completo registro de secuencias de operaciones que cada usuario realice.

- **La conectividad y la compatibilidad**

ya que una Suite debe disponer de un modelo único de compatibilidad multiplataforma, incluyendo sistemas operativos, navegadores, servidores de aplicación, bases de datos, servidores de email, firewall, etc., evitando así la probabilidad de conflictos e incompatibilidades entre aplicaciones y versiones diferentes.

- **La productividad del equipo de TI**

ya que reduce el esfuerzo y el coste de mantenimiento, además del tiempo de inactividad del sistema, debido a que las actualizaciones y el soporte las realiza un único proveedor.

- **La escalabilidad**

ya que permite crecer con la organización para, en cualquier momento sumar usuarios, módulos, niveles de seguridad, tamaño de la base de datos, etc. sin ninguna restricción ni interrupción a medida que la empresa lo vaya demandando.

- **La reducción de costes**

No solo por la reducción de tiempos y errores, que permiten trasladar recursos a otras actividades e iniciativas, sino también por la reducida formación y mantenimiento, la facilidad de gestión de licencias y contratos e incluso por permitir el intercambio de nuevas adquisiciones de licencias adquiridas anteriormente en otras aplicaciones existentes.

## Hoja de ruta

Cada empresa es diferente, por lo tanto, no existe una hoja de ruta única para todas las empresas. Genéricamente podemos relacionar los hitos fundamentales de un proyecto de transformación cultural / digital:

### 1. Compromiso de la alta dirección

Los profesionales de la Calidad ya lo saben bien; si la alta dirección no está realmente comprometida, mejor que no comenzar. El líder del proyecto deberá mostrar las ventajas económicas y rebatir las excusas para no comenzar.

### 2. Replantearse lo fundamental

Es un buen momento para revisar, junto con la alta dirección, la Misión, la Visión, los Valores, las metas generales de la empresa y sus objetivos y estrategias; la digitalización siempre debe ser consistente con ellos. Si es posible, crear métricas que muestren los avances.

### 3. Cambiar de mentalidad

Para trabajar en digital es preciso una mentalidad abierta al cambio, flexible e innovadora. Hará falta una campaña de información / formación / motivación para lograr este cambio cultural. Importante mostrar el estado final del proyecto con las mejoras que se desean conseguir.

### 4. Potenciar la colaboración

Siempre es mejor colaborar para el logro de objetivos comunes que competir internamente. Las nuevas tecnologías favorecen el trabajo colaborativo y la gestión por procesos, eliminando distancias y límites departamentales. También forma parte del cambio cultural.

### 5. Comunicar y comunicar

Las nuevas tecnologías ofrecen más opciones para mantener una comunicación directa con todas las partes interesadas de la empresa. Comunicar es principalmente escuchar, por lo que es preciso cuidar los canales de comunicación para que las partes interesadas lo tengan fácil. Es importante planificar la comunicación a lo largo del proyecto.

### 6. Elegir compañeros de ruta

Es una decisión crítica para el éxito del proyecto; hay que poner atención a la eficacia y solvencia tanto de los productos como de las empresas proveedor para así asegurar la funcionalidad y adaptación a las necesidades actuales y futuras de la empresa.

### 7. Preparar la información

Relacionar y revisar los tipos de documentos, las bases de datos o los requisitos así como recopilar información desestructurada pero importante para el negocio, facilitará el trabajo de configuración del software, su implantación y posterior explotación, evitando pérdidas de tiempo y costes innecesarios.

### 8. Optimizar los procesos

Continuar con los mismos procesos puede tener como resultado automatizar procesos, en ocasiones obsoletos, ineficaces y nunca adaptados, lo que impide aprovechar todas las ventajas de la tecnología.

### 9. Implantar

Llega la hora de cargar las aplicaciones, configurarlas, importar datos de la empresa y preparar los sistemas para comenzar a trabajar. Una excelente forma de iniciar es digitalizando el sistema de gestión de la Calidad; servirá de piloto y locomotora.

### 10. Aprender y mejorar

No saber utilizar correctamente las tecnologías implantadas produce frustración en las personas e ineficiencias en los procesos. Un e-learning integrado facilita el aprendizaje y actualización de los usuarios para adoptar nuevos hábitos de trabajo que faciliten alcanzar objetivos, mejorando el bienestar laboral.

## Conclusión

Los efectos de la transformación digital en las empresas se dan tanto a nivel cuantitativo sobre sus resultados económicos como cualitativos a nivel del bienestar de sus empleados y también clientes. Desde el punto de vista de resultados económicos directos, la madurez digital mejora el rendimiento de las empresas a nivel de:

- **Mejora de la cifra de negocios**, a través de un mejor conocimiento del cliente, permitiendo hacer propuestas de productos o servicios con más valor para ellos y mejor adaptados.
- **Optimización de costes**, gracias al aumento de la eficiencia tanto en los procesos como en la toma de decisiones de las empresas.  
Sólo a nivel de costes y considerando el sector de la industria, el aprovechamiento de las palancas digitales permite reducir la base de costes en un total del 10% al 20%, impactando en prácticamente todas las funciones operativas como producción, logística, inventario, calidad y mantenimiento.

España 4.0 El reto de la transformación digital de la economía.  
Roland Berger

## Acerca del autor



**Vicente Córdoba Galve** es profesor, consultor y auditor en gestión de calidad, riesgos, procesos y compliance. Miembro de AEC y ASQ.

Asesoría en habilitación de soluciones del tipo ERM, específicamente en módulos de gestión de riesgos, continuidad del negocio, seguridad de la información, segregación de funciones, auditoría, integradas con tecnologías de visualización y monitoreo.

### Contacto:

[vcordobagalve@gmail.com](mailto:vcordobagalve@gmail.com)

[www.calidad-inteligente.com](http://www.calidad-inteligente.com)

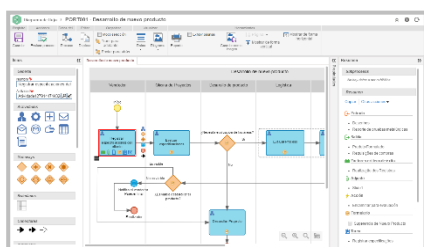
[www.linkedin.com/in/vicentecordoba](https://www.linkedin.com/in/vicentecordoba)



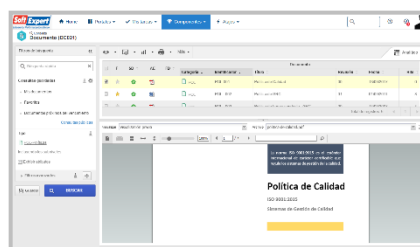
# SoftExpert EQM

Enterprise Quality Management

SoftExpert EQM es la solución más completa para la implementación y simplificación de programas de calidad y conformidad corporativos, a través de procesos de calidad automatizados y altamente interactivos que promueven la alineación con los productos, operaciones y prácticas de negocio específicas de cada organización.

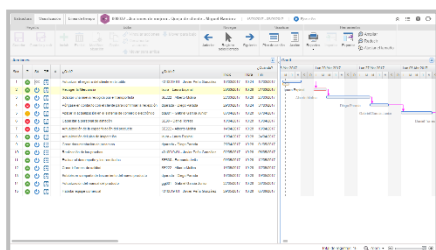


[Mapeo de procesos](#)

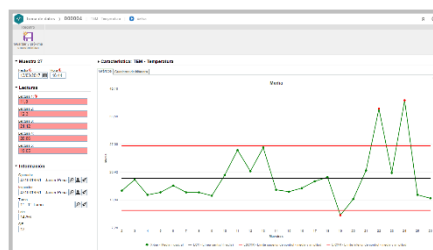


[Gestión de documentos](#)

Administre, acompañe y reporte fácilmente todos los indicadores de calidad en tiempo real, garantice conformidad con múltiples reglamentos y estándares, como ISO 9001:2015, FDA, Lean, Six Sigma, etc., mantenga el enfoque en las necesidades y en la satisfacción del cliente y conduzca los procesos de mejora continua por toda la organización.

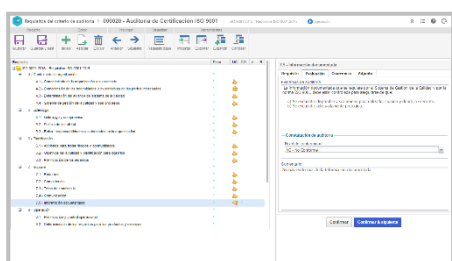


[Gestión de planes de acción](#)

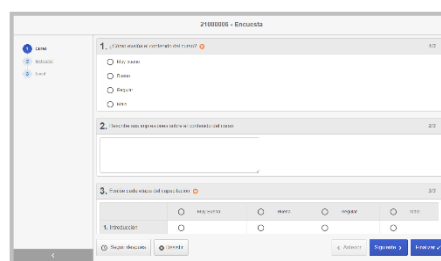


[Herramientas de control de calidad](#)

SoftExpert EQM implementa de forma efectiva los procesos y controles de calidad, ya sean operacionales o de negocio, llevando a un desempeño superior al promedio y promoviendo confiabilidad en las actividades diarias en todos los niveles y funciones de la organización.



[Gestión de auditorías](#)



[Elaboración de cuestionarios](#)

**Más informaciones:**

<https://www.softexpert.com/es/solucao/gestion-calidad-empresarial-eqm/>



# Acerca de SoftExpert

SoftExpert es la empresa líder de mercado en soluciones para la excelencia en la gestión, suministrando softwares y servicios para la mejora de procesos de negocio, conformidad reglamentaria y gobernanza corporativa.

Fundada en 1995 y contando actualmente con más de 2 mil clientes y 300 mil usuarios alrededor del mundo, las soluciones de SoftExpert son utilizadas por empresas de los más variados portes y ramos de actuación, incluyendo manufactura, gobierno, farmacéutico, hospitales y laboratorios, servicios financieros, alta tecnología y TI, educación, energía y utilidad pública, logística, mercado mayorista e servicios.

En conjunto con su red de aliados nacionales e internacionales, SoftExpert ofrece servicios de implantación, entrenamiento, hospedaje, validación, soporte y asistencia técnica, con el objetivo de asegurar que sus clientes obtengan siempre el máximo de retorno sobre sus inversiones.

## SoftExpert Excellence Suite

El camino correcto para la Excelencia en la Gestión y la Conformidad Empresarial



Más informaciones: [www.softexpert.es](http://www.softexpert.es) | [ventas@softexpert.com](mailto:ventas@softexpert.com)