

# La Transformación Digital ¿Realidad o ficción? (Opinión)



## Redacción Conecta | Campus Querétaro

Las organizaciones como hasta hace unos años las conocíamos, han cambiado gracias al uso de tecnología en sus procesos, más allá de analizar si es bueno o malo, vamos a partir de que es un hecho y lo tenemos que enfrentar.

Una tendencia en negocios es hablar de transformación digital, concepto que no necesariamente es claro para muchos de nosotros, analicemos un ejemplo.

Pensar en comprar algo tan simple como una pizza hace algunos años implicaba visitar el establecimiento, seleccionar los ingredientes, realizar el pago y finalmente disfrutar el producto, la gran mayoría de las veces en casa.

Una de las empresas líderes del mercado vio en ello un área de oportunidad y decidió digitalizar su proceso, actualmente podemos solicitar su producto desde una diversidad de dispositivos que puedan tener acceso a Web o bien a su aplicación. De forma remota podemos hacer la selección del producto, el lugar y hora de entrega, la forma de pago, aprovechar promociones, revisar cada uno de los estados del pedido y obviamente obtener recompensas.

Podemos pensar que las ventas actuales de la empresa la lleven a dar por terminada su innovación, pero promete en un futuro no muy lejano que en sus opciones estarán incluidos los comandos de voz.

La transformación digital busca mejorar la interacción con los usuarios, no se trata de automatizar por “estar a la moda”. Debe ser el resultado de un análisis diario, hacerlo con la finalidad tener una experiencia satisfactoria, por lo tanto aumentar su retención, lealtad y recomendación.

En nuestro país más del 50% de las empresas se encuentran en una fase de principiante, es decir se encuentran en proceso de establecer una cultura digital. Por lo tanto, se cuenta con una gran área de oportunidad para poder apoyarlas en su transformación digital.

Enfrentando la realidad, es que el Tecnológico de Monterrey propone planes de estudio totalmente diferentes que nos permitan preparar a los futuros profesionistas capaces de diseñar, implementar y administrar la gran evolución para las organizaciones del siglo 21.

\*\*Texto publicado originalmente en el periódico Diario de Querétaro.

Ing. Fabiola Díaz Nieto, directora de carrera de Ingeniería en Transformación Digital de Negocios del Tecnológico de Monterrey Campus Querétaro.