

Exportando con **Exporberto**



**TEMA:
TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

Presentación del tema	1
Objetivo general	1
Objetivos específicos de aprendizaje	1
Introducción	2
1. ¿Qué es la transformación digital?	3
1.1. Importancia de la transformación digital para las empresas	3
1.2. Ventajas de la Transformación Digital	6
2. ¿Cómo empezar con la Transformación Digital?	9
2.1. Cuatro claves para empezar con la transformación digital	10
3. Herramientas digitales	13
3.1. Primer enfoque: Experiencia del usuario (cliente)	13
3.2. Segundo enfoque: Proceso de transformación de operaciones	14
3.3. Tercer enfoque: Modelo de transformación del negocio	16
3.4. Soluciones digitales asequibles gratuitas	17
3.5. Herramientas de gestión de datos para empresas medianas y grandes	20
Referencias bibliográficas	24
Sobre PROMPERÚ	26
Contáctanos	26

Presentación del tema



Amigo exportador:

Queremos que este curso sea didáctico y de gran utilidad, para ello necesitamos tu colaboración. Aquí te explicamos el marco general de este tema.

Objetivo general

Conocer a profundidad los conceptos de transformación digital que permita a las empresas exportadoras de diversos sectores, mejorar el desarrollo de sus procesos y un mejor aprovechamiento de oportunidades de negocio.

Objetivos específicos de aprendizaje

- A través del desarrollo del subtema “¿Qué es la transformación digital?” podrá conocer a profundidad los conceptos fundamentales relacionados a la importancia de la transformación digital y las ventajas de la implementación de transformación digital en las empresas.
- A través del subtema “¿Cómo empezar la transformación digital?” el usuario conocerá a profundidad las etapas de las claves para iniciar la transformación digital como, por ejemplo, el cambio de mentalidad, conocer al cliente, la apuesta por la innovación y las reflexiones finales.
- A través del subtema “Herramientas digitales” se conocerá los diferentes enfoques de la transformación digital como, por ejemplo, la experiencia del usuario (cliente), proceso de transformación de operaciones, los modelos de transformación de negocios, las soluciones digitales asequibles gratuitas y las herramientas de gestión de datos para empresas medianas y grandes.

Introducción

Hoy en día la Transformación digital es una tendencia y/o una revolución en cuanto a la adopción e integración de nuevas tecnologías, adaptación de una cultura digital en la organización, optimización de procesos que se verá reflejado en un modelo de negocio que brinde mayor valor para los clientes de una empresa, asimismo desarrollar estrategias digitales que permita el aprovechamiento de las oportunidades comerciales hacia su internacionalización, bajo los actuales retos de la economía mundial.

Es cada vez mayor la cantidad de organizaciones empresariales que confían en sistemas de información para llevar a cabo el manejo de sus operaciones, interactuar con proveedores y clientes y competir en el mercado en el que se desenvuelven. En el contexto de una empresa, los sistemas de información cumplen los objetivos de cualquier otro sistema en general, tales como: el procesamiento de entradas, el almacenamiento de datos relacionados con la entidad y la producción de reportes y otro tipo de instrumentos de resumen de datos. Sin embargo, en la era de la transformación digital el uso de sistemas de información, y en particular, los vinculados con la gerencia, cumplen un papel fundamental para garantizar la integración tecnológica de todos los procesos administrativos de la empresa, y así lograr acceso al conocimiento preciso para tomar decisiones rápidas y acertadas.

El término transformación, en este contexto, se refiere a un cambio significativo en los procesos claves o negocios que se llevan a cabo diariamente en la empresa, lo cual abarca desde la forma de concebir o gestionar los tipos de productos y servicios que ofrece hasta la forma en que se realiza la entrega. En este escenario, es vital tomar en cuenta que el simple hecho de incorporar tecnología a la empresa no produce transformación digital, sólo se puede lograr llegar a esta meta si la organización cambia todo en sí para aprovechar el potencial de estas tecnologías.

Las experiencias analizadas en más de 50 empresas demuestran que para alcanzar la transformación digital, las organizaciones tienen que rediseñar la mayoría de sus modelos subyacentes de negocio, así como todos los procesos operativos que involucren productos y servicios resultantes. Ejemplos de casos de éxitos han sido: Nespresso y Grupo Schindler. También se deja claro que ahora es el momento para la transformación digital y que mientras más esperen las empresas más difíciles será llevar a cabo este proceso. Los adelantos que se verán en la próxima década, la forma de transformar las empresas por un sinnúmero de innovaciones tecnológicas, harán que todo lo pasado en la actualidad sea visto como el inicio del cambio en la era de la transformación digital.

1. ¿Qué es la transformación digital?

Las organizaciones son organismos vivos. Por eso, al hablar de transformación digital implica no solo la transformación de los negocios, sino que involucra a todos, puesto que como empleados o como consumidores, también nos vemos impactados.

La transformación digital se trata de un proceso por el cual se aprovechan las soluciones digitales para hacer lo que hacíamos antes, pero de una manera más eficiente gracias al aprovechamiento de los datos, los cuales, analizados correctamente, devienen en conocimiento.

La transformación digital aprovecha al máximo los datos para convertirlos en conocimiento. Además, se basa en tres ejes fundamentales: la experiencia del cliente, los procesos operativos y los modelos de negocios.



Cada empresa debe evaluar por qué pilar le conviene empezar. Por ejemplo, si una compañía está enfocada al consumidor final, lo lógico sería que empiece con su relación con el cliente, y luego avance sobre los procesos de negocio. En tanto, si hablamos de una compañía B2B, es mejor dar el primer paso por el lado de los procesos, y ahí avanzar hacia los clientes. Sin embargo, en este punto no existen fórmulas mágicas y cada empresa deberá analizar por dónde le conviene iniciar.

Lejos de tratarse simplemente de una incorporación de tecnología, toda la compañía debe estar involucrada en esta transformación, por eso es críticos que desde el Chief Manager Officer (CEO) hasta el empleado más raso, compartan la misma visión acerca de la necesidad de entender que los mercados están cambiando y que los competidores pueden surgir de los sectores más inesperados. Con los clientes ocurre algo similar: hoy son expertos, exigente e impacientes. Esta combinación hace que se tenga que cambiar la forma de trabajar. En resumen, debe cambiar la cultura de la organización.

1.1. Importancia de la transformación digital para las empresas

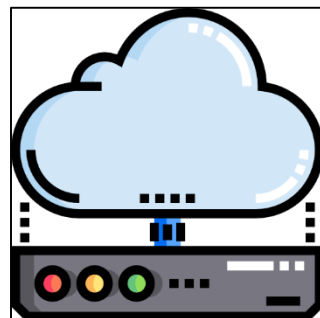
La transformación digital es una de las herramientas fundamentales para que las empresas sean exitosas en el mundo de los negocios modernos. Esta transformación les permite mejorar los procesos de producción, aumentar la eficiencia y reducir los costos operativos. Además, ofrece a las empresas la oportunidad de mejorar sus productos y servicios, aumentar la satisfacción de los clientes y desarrollar nuevas líneas de negocio. En un mundo cada vez más digitalizado, la

transformación digital se ha convertido en una necesidad para las empresas de todos los tamaños.

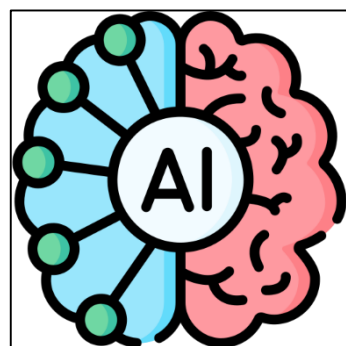
La transformación digital permite a las empresas aprovechar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y optimizar sus procesos. Esto incluye la automatización de procesos, el uso de Inteligencia Artificial para mejorar la toma de decisiones y el uso de herramientas de Big Data y análisis para obtener información más precisa y oportuna. Esto permite a las empresas ahorrar tiempo y recursos, mejorar la productividad, obtener nuevas ideas de negocio y aumentar la satisfacción de los clientes.

La transformación digital ofrece a las empresas una variedad de herramientas para mejorar sus procesos de producción. Estas herramientas incluyen tecnologías como la automatización, la inteligencia artificial, la robótica y la nube. Estas herramientas permiten a las empresas optimizar sus recursos, mejorar la calidad de sus productos y servicios y reducir los costos de producción. La automatización, por ejemplo, permite a las empresas reemplazar los procesos manuales costosos y lentos con procesos automatizados más rápidos y precisos. La inteligencia artificial, por su parte, permite a las empresas mejorar sus procesos de fabricación y diseño. La robótica permite a las empresas aumentar la productividad y la productividad y la nube permite a las empresas compartir datos y recursos.

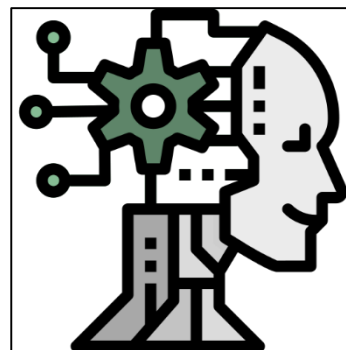
La nube: La nube es una tecnología que permite a los usuarios almacenar y compartir datos a través de la red. Los usuarios pueden usar la nube para almacenar datos, compartir contenido multimedia, realizar copias de seguridad de archivos, enviar y recibir correos electrónicos, realizar videoconferencias, alojar sitios web y mucho más. Dado que los usuarios no necesitan almacenar los datos en su equipo y no tienen que preocuparse por la administración de los servidores, la nube es una solución conveniente y económica para las empresas. Además, los usuarios pueden acceder a sus datos desde cualquier lugar y dispositivo conectado a Internet.



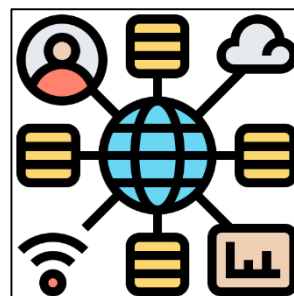
La Inteligencia Artificial (IA): La inteligencia artificial (IA) representa una gran oportunidad para las empresas, ya que esta tecnología permite a las empresas automatizar procesos, mejorar la toma de decisiones y generar nuevas formas de hacer negocios. La IA ayuda a las empresas a aprovechar mejor los datos de los clientes para ofrecer mejores servicios y productos, ahorrar tiempo y dinero al optimizar procesos de producción y logística y a mejorar el marketing y la publicidad. Además, la Inteligencia Artificial también permite a las empresas mejorar la seguridad, prevenir fraudes y mejorar la atención al cliente a través de la automatización de tareas. En suma, la Inteligencia Artificial puede proporcionar a las empresas una ventaja competitiva significativa para mejorar su productividad y rentabilidad.



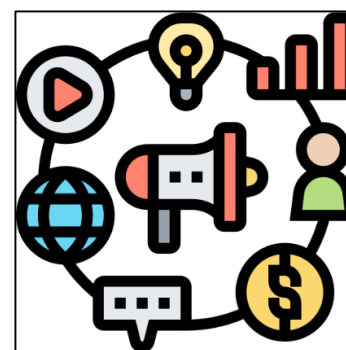
La automatización: La automatización es una herramienta fundamental para las empresas modernas. Esto se debe a que la automatización permite a las empresas ahorrar tiempo, reducir costos y mejorar la eficiencia de los procesos. La automatización también aumenta la productividad, reduce el tiempo de entrega y mejora la calidad de los productos y servicios. Esto ayuda a las empresas a ganar una ventaja competitiva sobre sus competidores. La automatización también permite a las empresas mejorar la seguridad de sus datos al evitar errores humanos. Esto es especialmente importante para las empresas que manejan datos sensibles como información de tarjetas de crédito y datos bancarios. La automatización puede ayudar a las empresas a mejorar su relación con los clientes.



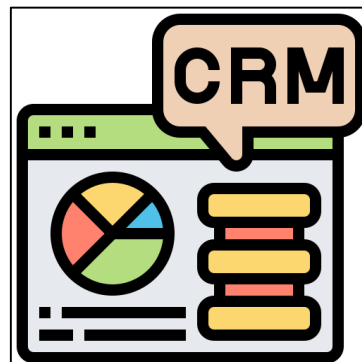
Big Data: Big Data ofrece una gran cantidad de información a las empresas para que puedan tomar mejores decisiones a la hora de planificar sus estrategias. Esto les permite conocer mejor sus clientes, comprender el comportamiento del mercado y mejorar la eficiencia en la entrega de servicios. Además, el uso de Big Data puede ayudar a las empresas a ahorrar tiempo y reducir costos al proporcionar información estadística precisa y rápida para tomar decisiones. Esto les permite maximizar su productividad y mejorar su competitividad.



Marketing Digital: El marketing digital es una herramienta muy eficaz para las empresas, ya que les permite conectar con su audiencia de forma efectiva para llegar a un mayor número de personas. Esto permite a las compañías aumentar su visibilidad, mejorar el alcance de sus campañas de marketing, generar tráfico y aumentar las ventas. Además, el marketing digital les permite a las empresas medir los resultados de sus campañas con mayor precisión, lo que les permite optimizar y mejorar sus estrategias. Esta herramienta también les ofrece a las empresas una mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios de la industria, así como para mejorar su relación con sus clientes. En resumen, el marketing digital le permite a las empresas aprovechar al máximo su presencia en línea para generar mejores resultados.



CRM (Customer Relationship Management, Gestión de Relaciones con los Clientes): es una estrategia clave para la mayoría de las empresas modernas. Esta estrategia ayuda a las empresas a mejorar la calidad del servicio al cliente, aumentar las ventas y reducir los costos. El CRM es una forma de mejorar la relación entre una empresa y sus clientes, lo que permite a la empresa conocer mejor a sus clientes y crear una mejor experiencia de compra.



El CRM hace que sea más fácil para las empresas captar y retener clientes. Esto se logra proporcionando una experiencia de compra consistente y personalizada a los clientes. Esto se logra principalmente a través de la recopilación y el uso de datos sobre los comportamientos y preferencias de los clientes.

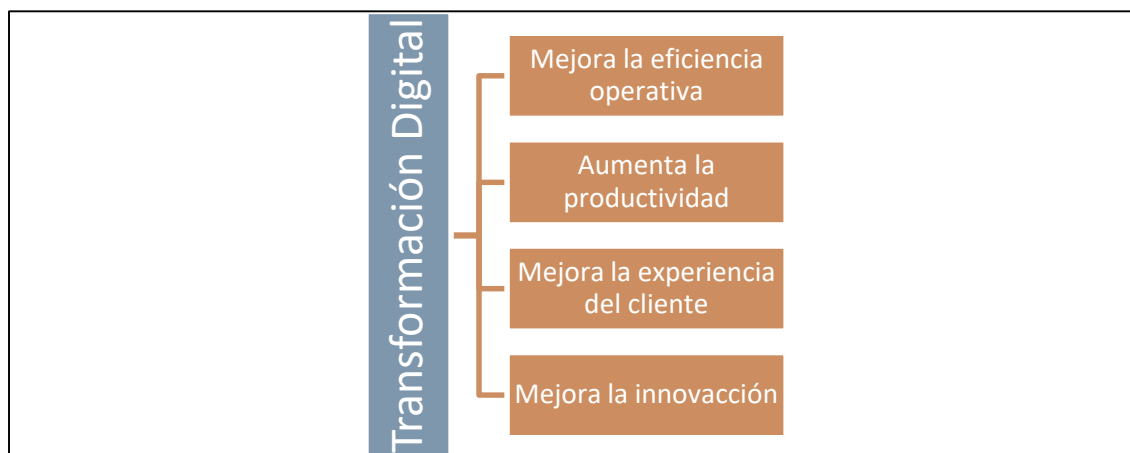


Amigo exportador:

La transformación digital permite a las pequeñas empresas abrirse paso en el mercado global y llegar a más clientes. Al estar conectados con sus clientes a través de canales digitales, tienen la capacidad de interactuar con ellos de manera más eficiente y ofrecer un mejor servicio.

1.2. Ventajas de la Transformación Digital

La Transformación Digital es el proceso de adoptar tecnologías digitales para mejorar la eficiencia, la productividad y la innovación en las actividades y procesos de negocio. Esta transformación permite a las organizaciones aprovechar la tecnología para abordar problemas y mejorar la experiencia del cliente, optimizar los procesos y reducir los costos.



La Transformación Digital tiene varias ventajas para las empresas, entre ellas:

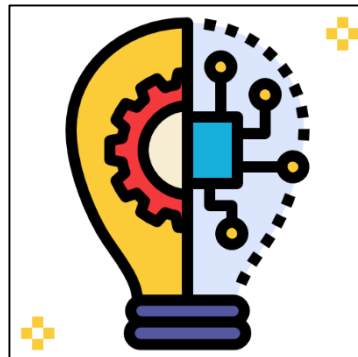
Mejora la eficiencia operativa: La transformación digital mejora la eficiencia operativa al permitir que las organizaciones mejoren la productividad, automatizando procesos, reduciendo los costos y la complejidad de la gestión de datos. Esto se logra a través de una variedad de herramientas de tecnología, incluyendo la computación en la nube, el aprendizaje automático, la inteligencia artificial, la automatización robótica, la impresión 3D, la Internet de las cosas, los sistemas de información y más. La transformación digital también permite a las empresas mejorar la colaboración entre sus empleados, mejorar la comunicación y mejorar la toma de decisiones. Esto se logra al permitir que las organizaciones conecten todos sus datos, procesos y recursos en una sola plataforma, haciendo que los datos sean más fácilmente accesibles y los procesos más eficientes.

Aumenta la productividad: La Transformación Digital mejora la productividad de una empresa al permitirle aprovechar las últimas tecnologías para optimizar y automatizar procesos, reducir costos, mejorar la colaboración y aumentar la velocidad de respuesta. Esto permite a las empresas ser más ágiles, innovadoras y competitivas. Los avances en la tecnología hacen posible que las empresas aprovechen nuevas herramientas para mejorar la productividad, desde el uso de la inteligencia artificial para procesar datos a la implementación de software de gestión de tareas para mejorar la organización y la planificación. La Transformación Digital también puede ayudar a las empresas a reforzar la seguridad de los datos y mejorar la experiencia de los clientes, contribuyendo a una mejor productividad.



Mejora la experiencia del cliente: La Transformación Digital mejora la experiencia con los clientes al permitirles tener una mayor conexión y acceso a la marca y sus productos y servicios. Esto se logra mediante la implementación de diversas herramientas digitales, como el marketing digital, la automatización de procesos, la inteligencia artificial y el análisis de datos. Estas herramientas permiten a las empresas crear experiencias personalizadas para sus clientes, mejorar la comunicación con ellos y ofrecerles un mejor servicio. Además, la Transformación Digital también puede mejorar la eficiencia de los procesos internos de una empresa, lo que a su vez mejora la calidad de los productos y servicios que ofrece.

Mejora la innovación: La transformación digital mejora la innovación al permitir a las empresas adoptar nuevas tecnologías, mejorar la colaboración y optimizar los procesos. Esto permite a las empresas innovar con mayor rapidez y eficiencia, creando nuevos productos y servicios a un ritmo más rápido. La transformación digital también ayuda a las empresas a mejorar su conocimiento de los clientes, permitiéndoles ofrecer productos y servicios más personalizados. Esto ayuda a las empresas a mejorar la satisfacción del cliente, lo cual puede conducir a mayores ingresos. Finalmente, la transformación digital ayuda a las empresas a mejorar su eficiencia, reducir costos y aumentar la productividad. Esto permite a las empresas innovar más rápidamente y eficientemente, lo que mejora su capacidad de competir.



En resumen, la Transformación Digital es un proceso crucial para mejorar la eficiencia de una empresa, aumentar su productividad y mejorar la experiencia del cliente. Esto permite a las empresas aprovechar al máximo la tecnología para tener éxito en el mercado.



Amigo exportador:

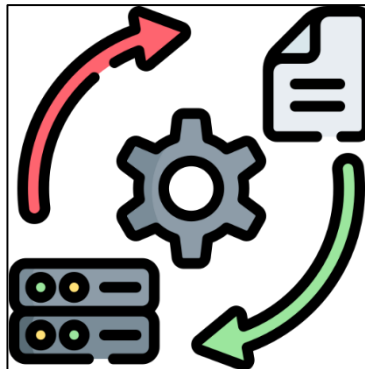
La transformación digital permite a las empresas adaptarse rápidamente a los cambios en el mercado. Esto significa que las empresas pueden responder mejor a las necesidades de los clientes y desarrollar productos y servicios más rápido.

2. ¿Cómo empezar con la Transformación Digital?

La transformación digital es una de las tendencias más importantes en la economía moderna. Se trata de un proceso que involucra la adopción de tecnologías digitales para mejorar y optimizar los procesos de negocios.

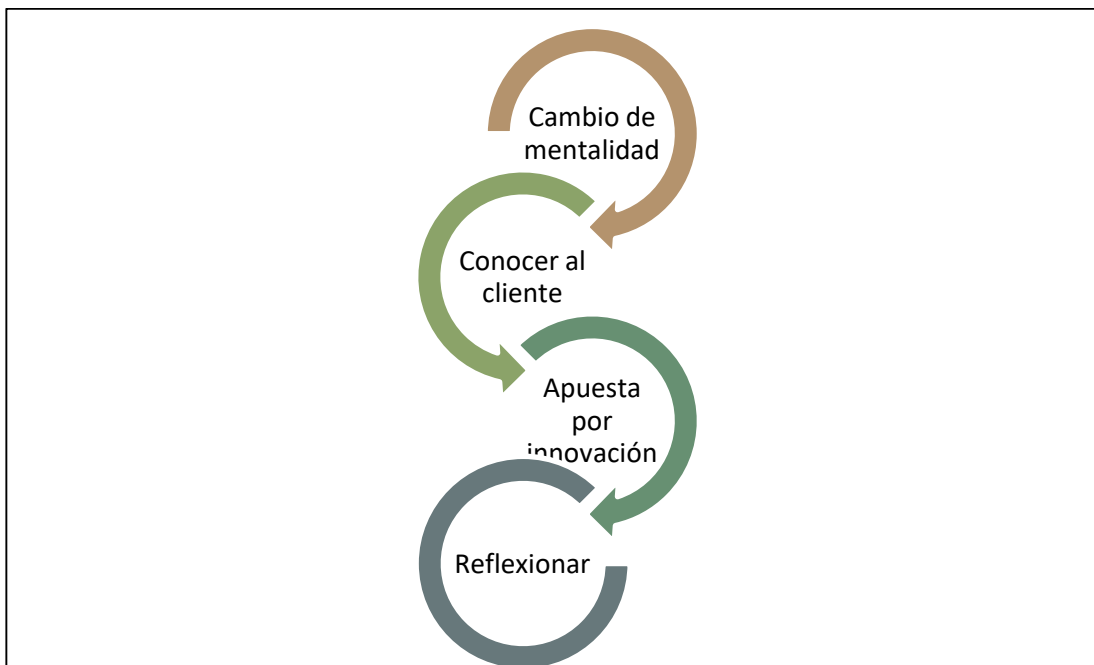
Aquí hay algunos consejos para empezar con la transformación digital:

1. Analizar sus objetivos y necesidades: Identifique sus objetivos y necesidades para entender mejor cómo la transformación digital puede ayudar a su negocio.
2. Establecer un equipo de liderazgo para la transformación digital: Establezca un equipo de líderes de la empresa para liderar el proceso de transformación digital. Esto incluirá a un equipo de líderes de la empresa con experiencia en tecnologías digitales, así como a expertos externos.
3. Evaluar el uso actual de la tecnología digital: Evalúe el uso actual de la tecnología digital para entender las áreas en las que la transformación digital puede mejorar los procesos.
4. Identificar y evaluar las tecnologías apropiadas: Identifique y evalúe las tecnologías adecuadas para alcanzar los objetivos de la transformación digital. Esto incluye la evaluación de tecnologías como la nube, la inteligencia artificial y el Internet de las cosas.
5. Implementar las tecnologías apropiadas: Después de identificar y evaluar las tecnologías, es hora de implementarlas. Esto significa desarrollar un plan de implementación y una estrategia de adopción.
6. Evaluar y mejorar los procesos: Evalúe y mejore los procesos existentes para asegurarse de que todos los procesos estén trabajando al máximo rendimiento. Esto incluye la evaluación de los procesos de seguridad y datos.
7. Medir los resultados: Mida los resultados de la transformación digital para evaluar su eficacia y asegurarse de que los procesos estén cumpliendo con los objetivos establecidos. Esto también ayudará a identificar áreas en las que se pueden realizar mejoras.



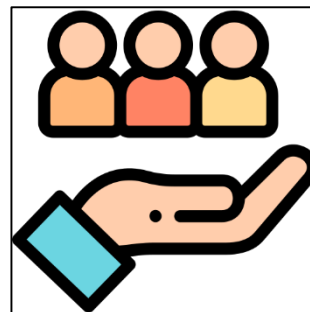
2.1. Cuatro claves para empezar con la transformación digital

Las claves en la transformación digital son:



Cambio de mentalidad: La transformación digital implica un cambio de mentalidad que se refiere a un cambio en la forma en que las organizaciones se enfrentan a los desafíos de la nueva economía digital. La transformación digital incluye una variedad de estrategias para mejorar la eficiencia, la productividad, la seguridad, el compromiso de los empleados, la atención al cliente y la satisfacción de los clientes. Esto significa que las empresas deben adoptar no solo una mentalidad digital, sino también una mentalidad de innovación y una mentalidad de cambio. Esto significa que las empresas deben estar preparadas para probar nuevas formas de hacer las cosas, implementar nuevas tecnologías, colaborar con nuevos socios, cambiar la forma de pensar y aprovechar mejor la información para mejorar la toma de decisiones.

Conocer al cliente: La transformación digital es un proceso de cambio que una empresa puede llevar a cabo para adaptarse a los cambios en el entorno digital. Esto implica una mejora en los procesos, una mejora en la eficiencia y una mejora en la capacidad de innovar y ofrecer nuevos productos y servicios.



Para conocer al cliente en este proceso de transformación digital, es importante identificar cuáles son sus motivaciones, problemas y objetivos. Esto significa entender qué le motiva a iniciar este proceso, cuáles son los problemas que enfrenta con respecto a la tecnología y qué tipo de soluciones busca alcanzar. Esta comprensión se puede lograr con encuestas, entrevistas y análisis de datos. Esto ayuda a las empresas a identificar qué tecnología y recursos se necesitan para satisfacer las necesidades del cliente y ayudarles a lograr sus objetivos de transformación digital.

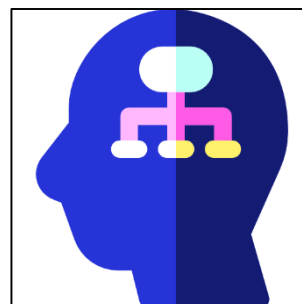
Apuesta por la innovación: La transformación digital es un término que se refiere al cambio en la forma en que las organizaciones utilizan la tecnología para mejorar su rendimiento. Esto puede implicar el uso de tecnologías digitales para optimizar procesos de negocios, aumentar la productividad, mejorar la comunicación, así como también mejorar la experiencia del cliente. La innovación también juega un papel importante en la transformación digital. Esto significa que las empresas tienen que estar abiertas a nuevas ideas y conceptos para poder aprovechar al máximo la tecnología digital. La innovación digital puede incluir el desarrollo de aplicaciones, la integración de la inteligencia artificial, el uso de herramientas de análisis y la creación de nuevos modelos de negocios. La innovación digital también puede ayudar a las empresas a mejorar la eficiencia, reducir los costos y aumentar la satisfacción del cliente.

Reflexionar:

- Cambio cultural: La transformación digital está cambiando el mundo a un ritmo vertiginoso, y está transformando la cultura a nivel mundial. Esto se debe a la forma en que la transformación digital está revolucionando la forma en que nos conectamos, trabajamos, compramos y vivimos.

La transformación digital ha cambiado la forma en que nos comunicamos y compartimos información. La tecnología digital ahora permite a las personas compartir contenido y conectarse con personas de todo el mundo al instante. Esto ha cambiado la forma en que nos relacionamos entre sí, tanto en el mundo real como en el virtual.

La transformación digital también está cambiando la forma en que trabajamos. La tecnología digital permite a las empresas crear nuevos productos y servicios, mejorar la productividad y reducir los costos. Esto está cambiando la forma en que las empresas operan y generan ingresos.



La transformación digital también está cambiando la forma en que compramos. Los consumidores ahora pueden comprar productos de forma instantánea y recibir productos de manera casi inmediata. Esto está cambiando la forma en que los consumidores ven los productos y servicios.

- Fomentar las capacidades digitales de la empresa: esta transformación también implica una mayor capacitación de los empleados para que sepan trabajar con estas nuevas herramientas. Esto no solo ayuda a mejorar la productividad, sino también a fomentar la colaboración entre los empleados y a generar nuevas ideas
- Trazar estrategias digitales: Las estrategias digitales son el conjunto de acciones y metodologías diseñadas para alcanzar los objetivos de una empresa o organización a través de la aplicación de herramientas digitales.

Para implementar de forma exitosa una transformación digital, se requiere una estrategia digital clara y una ejecución coherente. Entre los elementos fundamentales de una buena estrategia digital se incluyen:

1. Establecer objetivos y metas claros. Establecer objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y temporales para la transición digital.
2. Identificar la tecnología adecuada. Estudiar los recursos tecnológicos necesarios para alcanzar los objetivos previamente establecidos.
3. Definir una estrategia de contenidos. Generar contenidos adecuados para llegar a la audiencia deseada y conseguir los objetivos previstos.
4. Optimizar la presencia online. Utilizar las herramientas adecuadas para mejorar la experiencia de usuario en la web, así como conseguir un buen posicionamiento en buscadores (SEO).
5. Establecer una estrategia de marketing digital. Definir y ejecutar una estrategia de marketing digital para promocionar los contenidos y productos de la empresa.
6. Establecer una estrategia de medios sociales. Diseñar un plan de acción para utilizar los medios sociales como herramienta de comunicación y marketing.
7. Establecer una estrategia de análisis de datos. Utilizar herramientas de análisis de datos para obtener información sobre el comportamiento de los usuarios y mejorar la estrategia digital.



Amigo exportador:

La transformación digital está cambiando la forma en que vivimos. La tecnología digital ahora nos permite vivir de forma más conectada, eficiente y productiva. Esto está cambiando nuestra cultura, ya que estamos siendo más flexibles, innovadores e inclusivos

3. Herramientas digitales

Las herramientas digitales son un conjunto de herramientas que permiten a los usuarios trabajar y colaborar de manera eficiente en línea. Estas herramientas pueden ayudar a una organización a ser más productiva, ahorrar tiempo y reducir los costos. Algunas herramientas digitales incluyen herramientas de colaboración en línea, software de gestión de proyectos, herramientas de comunicación y servicios en la nube. Estas herramientas permiten a los usuarios compartir archivos, trabajar de manera remota, administrar proyectos y realizar reuniones virtuales. Estas herramientas son útiles para los equipos de trabajo para realizar tareas de manera eficiente.

La transformación digital se puede plantear bajo tres enfoques

3.1. Primer enfoque: Experiencia del usuario (cliente)

Las nuevas tecnologías digitales permiten a una organización mejorar la experiencia del usuario al ofrecer productos y servicios más relevantes, personalizados y convenientes. Esto se logra proporcionando una mejor comprensión de las necesidades de los clientes y un mejor acceso a los productos y servicios. Al mismo tiempo, se ofrecen soluciones mejoradas para cumplir con los objetivos de la organización. Por ejemplo, a través de la automatización, una empresa puede mejorar el nivel de eficiencia al simplificar procesos operativos y reducir los costos de producción. Estas mejoras en la experiencia del usuario contribuyen a la satisfacción del cliente y a la fidelización de los mismos.

La transformación digital permite al cliente:

Mayor alcance: Al implementar la transformación digital, los clientes tienen la oportunidad de ampliar su alcance y llegar a una audiencia mucho más amplia.

Experiencia única: Los clientes pueden disfrutar de una experiencia única al interactuar con la empresa a través de una variedad de canales digitales, como redes sociales, aplicaciones móviles y sitios web.

Mejor servicio al cliente: La transformación digital permite que los clientes reciban un servicio mejorado, ya que los procesos son más ágiles, la información se proporciona de forma más rápida y los problemas se resuelven más rápidamente.

Mayor eficiencia: La transformación digital permite que los procesos y la gestión de la información sean más eficientes, lo que resulta en una mejora significativa de la productividad.

Mayor competitividad: Al implementar la transformación digital, la empresa se convierte en un competidor más fuerte en el mercado, ya que puede ofrecer servicios y productos de mejor calidad y a un precio más bajo.



3.2. Segundo enfoque: Proceso de transformación de operaciones

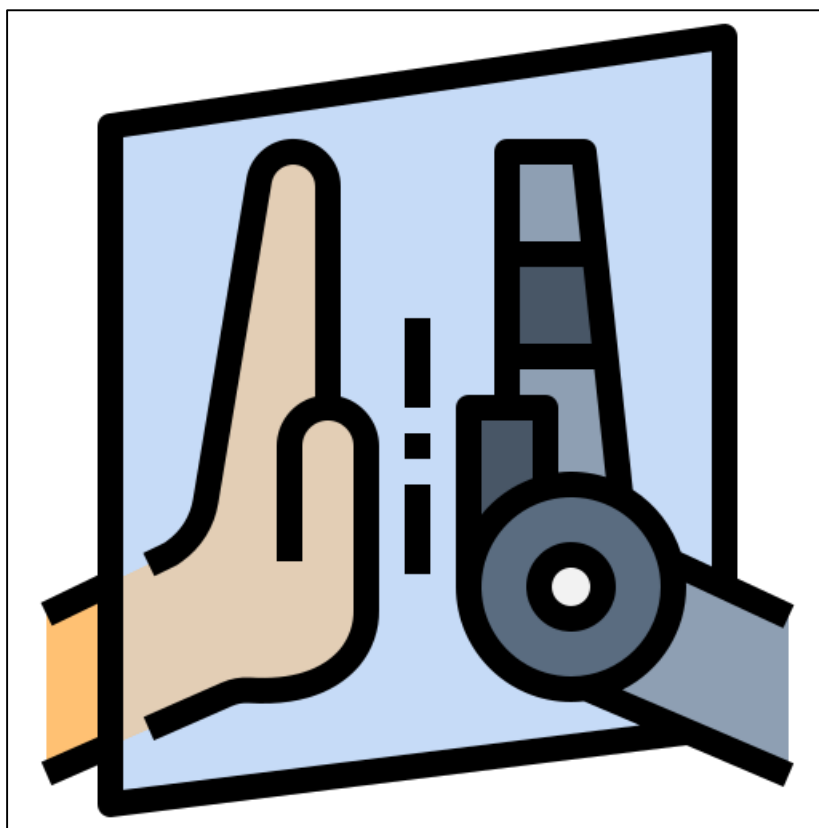
La transformación digital se refiere al proceso de utilizar tecnologías digitales para mejorar los procesos y operaciones de una empresa. Esto puede incluir la adopción de nuevas tecnologías, como la computación en la nube, el análisis de datos y el uso de herramientas basadas en la web. Estas tecnologías permiten a las empresas aprovechar la automatización para mejorar la eficiencia y la productividad. También permiten a las empresas proporcionar mejores productos y servicios a sus clientes. Además, la transformación digital ayuda a las empresas a reducir los costos y aumentar la innovación. Esto se logra mediante la implementación de herramientas digitales y aplicaciones para mejorar los procesos de gestión, así como el uso de la inteligencia artificial para la toma de decisiones.

La transformación digital puede ayudar a las organizaciones a mejorar sus procesos comerciales, aumentar la productividad, reducir los costos operativos, mejorar la satisfacción del cliente y

aumentar la rentabilidad. Esto se logra a través de la aplicación de tecnologías digitales como la automatización de procesos, inteligencia artificial, análisis de datos, computación en la nube, etc. Estas herramientas permiten a las organizaciones realizar tareas de forma más eficiente y eficaz, lo que les permite ahorrar tiempo y dinero, así como mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecen.

Los procesos de transformación digital se pueden clasificar en tres grandes categorías:

1. Transformación de los procesos de negocio: Esta categoría se refiere a la modernización de los procesos de negocio, como la automatización de procesos, la mejora de la gestión de datos o el uso de herramientas de inteligencia artificial (IA) para mejorar la toma de decisiones.
2. Transformación de los productos: Esta categoría se refiere a la modernización de los productos y servicios, como la creación de productos digitales o la creación de servicios más personalizados.
3. Transformación de la cultura y las relaciones: Esta categoría se refiere al cambio en la cultura corporativa y en la forma en que la empresa comunica con sus clientes. Esto incluye el uso de nuevas formas de comunicación, como el marketing digital, la creación de comunidades, el uso de medios sociales y la mejora de la experiencia del cliente.



3.3. Tercer enfoque: Modelo de transformación del negocio

La transformación digital es una realidad para todas las empresas, ya sea que se trate de una gran compañía o de una pequeña empresa. La tecnología digital está cambiando el modo en que las empresas operan, y es vital que las empresas se adapten para poder seguir siendo competitivas. Las empresas deben ser capaces de adoptar las herramientas y estrategias digitales adecuadas para aprovechar al máximo sus oportunidades de crecimiento. Esto incluye la adopción de prácticas de marketing digital, la incorporación de nueva tecnología para mejorar la eficiencia de los procesos y la creación de una presencia en línea para conectar con los clientes.

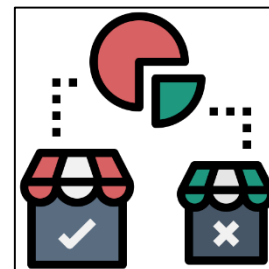
Las empresas deben adaptarse a la transformación digital para mantenerse competitivas y relevantes en el mercado. La transformación digital no solo mejora la productividad y la eficiencia de los negocios, sino que también permite a las empresas ofrecer mejores experiencias a sus clientes, mejorar la toma de decisiones, reducir los costos, aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la retención.



3.4. Soluciones digitales asequibles gratuitas

Herramientas para selección de mercados

1. **Análisis de segmentación del mercado:** consiste en dividir el mercado en grupos homogéneos de consumidores con características comunes. Esta técnica ayuda a las empresas a identificar las necesidades específicas de cada segmento y a enfocar sus esfuerzos de marketing hacia ellos.
2. **Análisis de la Competencia:** conocer a los competidores actuales y potenciales es fundamental para determinar la mejor estrategia de mercado. Esto incluye el análisis de sus productos y servicios, precios, posicionamiento, estrategias de promoción, etc.
3. **Estudio de las Tendencias del Mercado:** las tendencias del mercado son importantes para comprender los cambios en el comportamiento de los consumidores y anticipar sus necesidades futuras. Esto puede ayudar a las empresas a identificar nuevas oportunidades de mercado y desarrollar estrategias para capitalizarlas.
4. **Análisis de los Canales de Distribución:** hay que tener en cuenta los canales de distribución disponibles para llegar al mercado objetivo. Esto incluye la selección de los minoristas y distribuidores más adecuados, y la evaluación de los costos de transporte, almacenamiento y otros servicios logísticos.
5. **Pruebas de Mercado:** esta es una forma útil de obtener información directamente del consumidor, para conocer mejor sus preferencias, opiniones y comportamiento. Esto permite a las empresas evaluar la aceptación de sus productos y servicios en el mercado objetivo antes de invertir en ellos.



Herramientas para proyectos integrados y productivos

1. **Plataformas de colaboración:** Son herramientas que permiten a los miembros del equipo compartir y editar documentos, compartir archivos, realizar videoconferencias y comunicarse de forma eficiente. Algunos ejemplos incluyen Slack, Microsoft Teams, Google Suite y Asana.
2. **Herramientas de gestión de proyectos:** Estas herramientas ayudan a los equipos a seguir el progreso de los proyectos, establecer metas y mantener un seguimiento del trabajo realizado. Algunos ejemplos incluyen Trello, Monday.com y Jira.
3. **Herramientas de análisis de datos:** Estas herramientas ayudan a los equipos a recopilar y analizar datos para tomar decisiones más informadas. Algunos ejemplos incluyen Tableau, Microsoft Power BI y Looker.



4. Herramientas de pruebas y calidad: Estas herramientas ayudan a los equipos a asegurarse de que los productos finales cumplan con los estándares de calidad. Algunos ejemplos incluyen Selenium, Appium y Sauce Labs.

5. Herramientas de diseño: Estas herramientas ayudan a los equipos a crear contenido visual atractivo. Algunos ejemplos incluyen Adobe Creative Cloud, Canva y Sketch.

Herramientas de promoción internacional efectiva

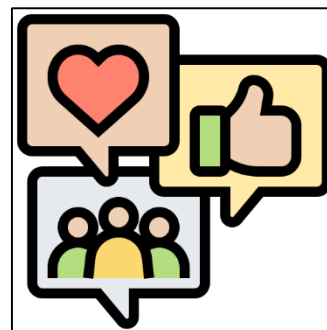
1. Redes sociales: Las redes sociales son una herramienta de gran alcance para promocionar tu marca a nivel internacional. Puedes usar estas redes para promocionar tus productos y servicios a nivel mundial.

2. SEO: El SEO es una herramienta clave para promocionar tu marca a nivel internacional. Puedes optimizar tu sitio web para que aparezca en los primeros resultados de búsqueda. Esto hará que tus productos y servicios sean más visibles para los usuarios de todo el mundo.

3. Publicidad en línea: La publicidad en línea es una herramienta eficaz para promocionar tu marca a nivel internacional. Puedes usar anuncios en sitios web, motores de búsqueda, redes sociales y plataformas de medios digitales para promocionar tu marca a un público global.

4. Publicidad en buscadores: La publicidad en buscadores es una forma eficaz de promocionar tu marca a nivel internacional. Puedes usar anuncios en los resultados de búsqueda para dirigir el tráfico a tu sitio web y aumentar el reconocimiento de tu marca en todo el mundo.

5. Email marketing: El email marketing es una excelente forma de promover tu marca a nivel internacional. Puedes crear campañas de correo electrónico personalizadas para informar a los clientes potenciales, promover ofertas y desarrollar relaciones con clientes de todo el mundo.



Herramientas digitales de posicionamiento mayor

1. Shopify: una plataforma de comercio electrónico completa para emprendedores y empresas medianas.

2. Magento: una plataforma de comercio electrónico de código abierto que ofrece control completo sobre el diseño, contenido y funcionalidad de su sitio web.

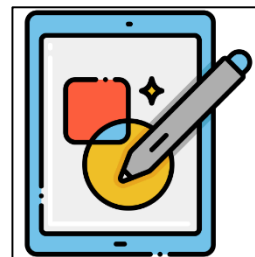
3. WooCommerce: una plataforma de comercio electrónico de WordPress que te permite crear una tienda en tu sitio web.



4. BigCommerce: una plataforma de comercio electrónico para empresas medianas que te permite crear y administrar un sitio web de comercio electrónico.
5. PrestaShop: una plataforma de comercio electrónico de código abierto que te permite crear un sitio web de comercio electrónico completamente personalizado.
6. OpenCart: una plataforma de comercio electrónico de código abierto que ofrece herramientas avanzadas para crear un sitio web de comercio electrónico.
7. Volusion: una plataforma de comercio electrónico que te ayuda a crear una tienda en línea con herramientas de marketing integradas.
8. Squarespace Commerce: una plataforma de comercio electrónico de arrastrar y soltar para crear una tienda en línea profesional.

Herramientas digitales basadas en el comportamiento del cliente

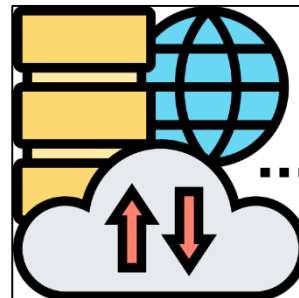
Herramientas digitales utilizadas para mejorar la estrategia de marketing e informar sobre el comportamiento de los clientes:



1. Herramientas de análisis de datos: Estas herramientas ayudan a los equipos de marketing a comprender mejor el comportamiento de los clientes y la efectividad de sus campañas. Los datos se recopilan y se analizan para descubrir patrones y tendencias en las interacciones de los clientes con la marca.
2. Herramientas de automatización de marketing: Estas herramientas permiten a los equipos de marketing programar y automatizar tareas de marketing como el envío de correos electrónicos, el seguimiento de clientes y la creación de contenido. Esto permite ahorrar tiempo y asegurar que las tareas se realicen de forma coherente y con eficiencia.
3. Herramientas de análisis de redes sociales: Estas herramientas ayudan a los equipos de marketing a comprender mejor cómo se está hablando de su marca en línea. Estas herramientas proporcionan información sobre los temas que a los clientes les interesan, los influenciadores clave, las tendencias emergentes y el impacto de las campañas.
4. Herramientas de análisis de SEO: Estas herramientas ayudan a los equipos de marketing a optimizar su contenido para obtener mejores resultados en los motores de búsqueda. Estas herramientas también permiten a los equipos de marketing comprender mejor cómo sus contenidos se posicionan en línea y qué términos de búsqueda son los más relevantes para sus objetivos de marketing.

3.5. Herramientas de gestión de datos para empresas medianas y grandes

Big Data se utiliza para ayudar a las organizaciones a tener una mejor comprensión de sus datos y procesos. Esto les permite tomar decisiones informadas y mejorar sus operaciones. Big Data también ayuda a las empresas a predecir tendencias, descubrir patrones, mejorar la eficiencia, aumentar la productividad y mejorar la satisfacción del cliente. Big Data también puede ayudar a las empresas a mejorar su análisis predictivo para comprender mejor los comportamientos de los clientes y las tendencias del mercado.



Big Data se refiere a un conjunto de datos muy grande y complejo que es demasiado grande para ser procesado y gestionado de forma tradicional. Se utiliza para recopilar, almacenar, administrar, analizar y compartir datos masivos para descubrir patrones y tendencias que pueden ayudar a tomar decisiones mejor informadas. Se utiliza para mejorar la eficiencia de los negocios, optimizar los procesos de toma de decisiones, reducir los costos y mejorar la rentabilidad de los negocios. También se utiliza para mejorar la satisfacción del cliente, aumentar las ventas y mejorar la eficiencia operativa.

Locker

Locker es una solución de almacenamiento seguro para la gestión de grandes cantidades de datos. Esta solución ayuda a asegurar y controlar los datos, permitiendo a las empresas proteger los datos críticos y evitar su uso indebido. Además, ofrece una plataforma de almacenamiento de datos segura y escalable para la gestión de grandes volúmenes de información. Esto permite a las empresas aprovechar el poder de su información sin tener que preocuparse por la seguridad de los datos. Esto es útil para compartir información importante con clientes, empleados o equipos de trabajo sin comprometer la seguridad de los datos.

Profisee

Profisee es una solución de gestión de maestros y metadatos que ayuda a las organizaciones a unificar, gobernar y obtener información a partir de datos heterogéneos. Esta solución ayuda a las empresas a simplificar su infraestructura de datos, mejorar la calidad de los datos, reducir el tiempo de implementación, controlar los costos y acelerar la entrega de proyectos. Esto permite a las empresas obtener información cuantificable para tomar decisiones mejor informadas. Por ejemplo, Profisee puede ayudar a una empresa a ahorrar tiempo y costos al detectar y limpiar datos incorrectos o duplicados, o a aumentar la productividad al permitir una administración más eficiente de los datos. La plataforma también ofrece herramientas de análisis avanzadas para ayudar a los

usuarios a descubrir patrones y tendencias en los datos para informar mejor las estrategias de la empresa.

Panoplia

La Panoplia es una plataforma de software que permite a las empresas gestionar, analizar, aprovechar y visualizar los datos de una manera intuitiva. Esta plataforma ayuda a las organizaciones a aprovechar la información para tomar decisiones informadas, mejorando el rendimiento y los resultados.

Por ejemplo, una empresa puede utilizar la Panoplia para analizar los datos de sus clientes, obteniendo información sobre sus preferencias, comportamientos y patrones de compra. Esto le permite a la empresa ofrecer una experiencia personalizada a sus clientes, mejorando su satisfacción y aumentando su lealtad. Esta información también puede ser utilizada para mejorar la estrategia de marketing y para optimizar la eficiencia y los resultados.

Microsoft Power BI

Microsoft Power BI es una herramienta de análisis de datos que ayuda a las organizaciones a conectar y analizar sus datos, descubrir nuevas perspectivas y compartir información con la facilidad de un solo clic. Con Power BI, los usuarios pueden transformar los datos en gráficos y tablas para obtener una visión general de sus negocios.

Un ejemplo de uso de Power BI sería para conectar datos de diferentes fuentes, como bases de datos, archivos de Excel, datos en línea y más, y luego transformarlos en informes visuales y tablas para comprender mejor los datos y tener una idea de cómo está evolucionando su negocio. Esto ayudaría a las organizaciones a tomar decisiones informadas basadas en los datos.

Servidor de información de IBM InfoSphere

IBM InfoSphere Information Server es una plataforma de software de inteligencia de datos de IBM que proporciona herramientas y tecnologías que permiten a los usuarios administrar y transformar datos para usos comerciales y analíticos. Esta plataforma ayuda a los usuarios a extraer, limpiar, transformar y cargar datos para su uso en análisis. También ofrece herramientas para la integración de datos, el análisis de datos, el control de calidad de los datos y el descubrimiento de conocimiento basado en datos. La plataforma de servicios de Inteligencia de Datos de InfoSphere es una herramienta clave para ayudar a las empresas a tomar decisiones informadas con base en una visión integral de los datos. Esto ayuda a las organizaciones a mejorar los resultados comerciales, reducir el riesgo y obtener un mayor rendimiento de la inversión en TI.

Data Lakes y Analytics

Data Lakes y Analytics en AWS son herramientas que permiten a empresas almacenar, procesar y analizar grandes cantidades de datos. Estas herramientas permiten a los usuarios realizar análisis avanzados de los datos para obtener resultados y tomar decisiones de negocios mejor informadas.

Por ejemplo, una empresa puede usar Data Lakes y Analytics en AWS para analizar datos sobre el comportamiento de los clientes, el rendimiento de los productos, los patrones de compra, etc. Estos análisis pueden ayudar a la empresa a mejorar los productos, optimizar el marketing, mejorar el servicio al cliente, etc.

Oracle

Oracle es una base de datos relacional de objetos empresarial de gran alcance que ofrece un almacenamiento seguro y confiable de datos para aplicaciones tanto locales como en la nube. Permite a los usuarios crear y administrar bases de datos complejas y robustas para aplicaciones web, análisis de datos y más. Un ejemplo de uso de Oracle sería una empresa de comercio electrónico que almacene todos los detalles de los clientes, los pedidos y los productos en una base de datos Oracle. Esto permitirá al equipo de TI crear y administrar la base de datos y ofrecer a los clientes una experiencia de compra segura y optimizada.

Informática Power Center

Informatica PowerCenter es una plataforma de integración de datos empresariales líder en el sector. Esta herramienta permite a las empresas gestionar y transformar los datos de una forma fácil, segura y escalable. Esto permite a las empresas maximizar el valor de sus datos para tomar mejores decisiones empresariales.

PowerCenter ofrece varias funcionalidades para ayudar a las empresas a recopilar, limpiar, transformar y cargar datos de diferentes fuentes. Esto incluye la integración de fuentes de datos estructuradas y no estructuradas, la transformación de datos, la limpieza de datos, la verificación y la validación de datos, la creación de informes y el monitorizado de los flujos de datos.

Además, PowerCenter proporciona herramientas de Inteligencia Artificial y Machine Learning, lo que permite que las empresas obtengan información más precisa y que tomen mejores decisiones. Esto puede ayudar a las empresas a mejorar su productividad y a aumentar su competitividad.

Dell Boomi

Dell Boomi es una plataforma de integración de datos en la nube que permite a las organizaciones conectar rápidamente sus aplicaciones, datos y procesos. Esta plataforma ofrece una forma eficaz

de compartir información entre aplicaciones y sistemas, permitiendo a los usuarios realizar tareas complejas con una configuración simple.

Por ejemplo, Dell Boomi puede ayudar a una empresa a sincronizar información entre sus sistemas de gestión de relaciones con el cliente y su herramienta de análisis de datos. Esto le permitirá a la empresa conocer mejor a sus clientes y ofrecerles una experiencia más personalizada. También puede ayudar a una empresa a conectar sus sistemas de pedidos y entrega para mejorar el seguimiento de los pedidos y la experiencia del cliente.

Referencias bibliográficas

COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO (PROMPERÚ) (2022) Mundo digital: Un gran recurso para las empresas exportadoras peruanas. Perú: PROMPERU (<https://repositorio.promperu.gob.pe/server/api/core/bitstreams/f986428e-egdb-4aab-aecc-01e97cf20ec2/content>)

COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO (PROMPERÚ) (2023) Design Thinking: Herramienta de innovación y transformación digital. (<https://repositorio.promperu.gob.pe/bitstreams/76bd5759-a343-4044-8221-45d78bd593a3/download>)

COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO (PROMPERÚ) (2021) Transformación digital para fortalecer los sistemas de control interno y gestión de riesgos en las empresas (<https://repositorio.promperu.gob.pe/server/api/core/bitstreams/bc511067-8b64-44a4-933d-c10b92e7d2a4/content>)

COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO (PROMPERÚ) (2022) Transformación digital e innovación para empresas exportadoras. (<https://repositorio.promperu.gob.pe/server/api/core/bitstreams/1d30d088-aafb-4332-8664-4cf7a71f97a7/content>)

COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO (PROMPERÚ) (2022) Mundo digital: Un gran recurso para la innovación. (<https://repositorio.promperu.gob.pe/bitstreams/74304895-296d-44dd-b433-6dfodd4fe3bo/download>)

COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO (PROMPERÚ) (2022) Tendencias digitales para la empresa exportadora peruana. (http://repositorio.promperu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.14152/5241/Tendencias_digitales_para_empresa_exportadora_peruana_2022_keyword_principal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO (PROMPERÚ) (2022) Herramientas digitales para empresarios exportadores. (http://repositorio.promperu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.14152/5293/Herramientas_digitales_para_empresarios_exportadores_keyword_principal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CONFERENCIA DE DIRECTORES Y DECANOS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA Industria 4.0: La transformación digital de la industria (<http://coddii.org/wp-content/uploads/2016/10/Informe-CODDII-Industria-4.0.pdf>)

DIGITAL HOUSE "Transformación digital: Cómo las personas y las empresas deben adaptarse a esta evolución" <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=g9BDJQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=transformacion+digital&ots=31OAwikFEy&sig=dAcmzfbRNFz-7eLjQrUXgYCoufQ#v=onepage&q=transformacion%20digital&f=false>

FUNDACIÓN TELEFÓNICA (2017) La transformación digital y móvil de la comunicación política (https://www.academia.edu/18708568/LA_TRANSFORMACION_DIGITAL_Y_MOVIL_DE_LA_COMUNICACION_POLITICA)

REVISTA ESPACIOS (2018) Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual (<http://es.revistaespacios.com/a18v39n45/18394503.html>)


Sobre PROMPERÚ


La Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo-PROMPERÚ tiene como objetivo posicionar al Perú en el mundo a través de la promoción de su imagen, sus destinos turísticos y sus productos de exportación con valor agregado, contribuyendo al desarrollo sostenible y descentralizado del país.


En el campo de las exportaciones PROMPERÚ ofrece una amplia gama de servicios que promueven la internacionalización de las empresas peruanas:

- Orientación e información: servicios de orientación personalizada e información especializada sobre exportaciones e internacionalización empresarial.
- Capacitación: la más variada oferta de talleres y seminarios sobre comercio internacional que le permitirán fortalecer y ampliar sus conocimientos para exportar.
- Asistencia empresarial: asistencia técnica especializada y herramientas de adaptación del producto, gestión empresarial, facilitación y calidad que le permitirán dar el gran salto hacia la exportación de sus productos y servicios.
- Promoción: herramientas de promoción y contacto con compradores internacionales que permitirán ampliar su cartera de clientes con una mayor exposición de sus productos.


Contáctanos

 Plataforma de atención al exportador
[Av. Jorge Basadre 610 - San Isidro - Lima – Perú](#)

 WhatsApp: (+51) [990 060 194](tel:+51990060194)

 Aló Exportador: (+51) [604-5601](tel:+516045601) | [604-5602](tel:+516045602)

 Correo electrónico: exportaciones@promperu.gob.pe

 TelExportemos: solicita una cita virtual en <https://bit.ly/3rtjSQh>

 <https://www.facebook.com/promperu>

 <https://www.youtube.com/@promperu>

 <https://twitter.com/Promperu>

www.promperu.gob.pe

