

Seminarios virtuales Miércoles del exportador

Título

Transformación digital en la logística de exportación

---

Lima, 24 de Julio de 2024



**Juan Carlos  
Ganoza Alemán**

**¿Que es transformación  
digital?**

## ¿Qué es digital?

Hace referencia a un sistema que almacena información, el que se realiza a partir de un sistema binario.

También se denomina a elementos que muestra o emiten algún tipo de información a través de los números lo que se conoce como dígito, como ejemplo los relojes digitales o las calculadoras.

Cuando alguien encuentra una marca o producto por la web se conoce "ZMOT" que significa "Zero Moment of Truth" aquí es donde tenemos el primer contacto con las empresas o productos.



## ¿Qué está buscando los clientes en la era digital?

1. Los clientes están buscando productos increíbles.
2. Los clientes están buscando experiencias únicas que sean mágicas e incomparables.
3. En un entorno digital, la información puede ser compartida, debido a los clientes pueden dar sus opiniones en sus experiencia negativas y positivas.
4. Los usuarios buscan realizar la forma de realizar las cosas por si mismos por ejemplo existen marcas que desean hacer ropas de una manera personalizada, dando un clic
5. La entrega del producto sea de una manera rápida.
6. La información sea clara y verídica.



## ¿Qué es transformación digital?

Hace referencia a la implementación, aplicación y ejecución de herramientas, productos y procesos digitales que sirven para mejorar la eficiencia dentro de una organización y aumentar las oportunidades para obtener mayores ingresos



## ¿Qué es ecosistema digital?

Es un entorno favorable que sirve para llevar a cabo la interacción de un proyecto en internet . Esto permite mejorar la navegación y visualización de un sitio web, utilizando diferentes estrategias de marketing o social media.

Ventajas:

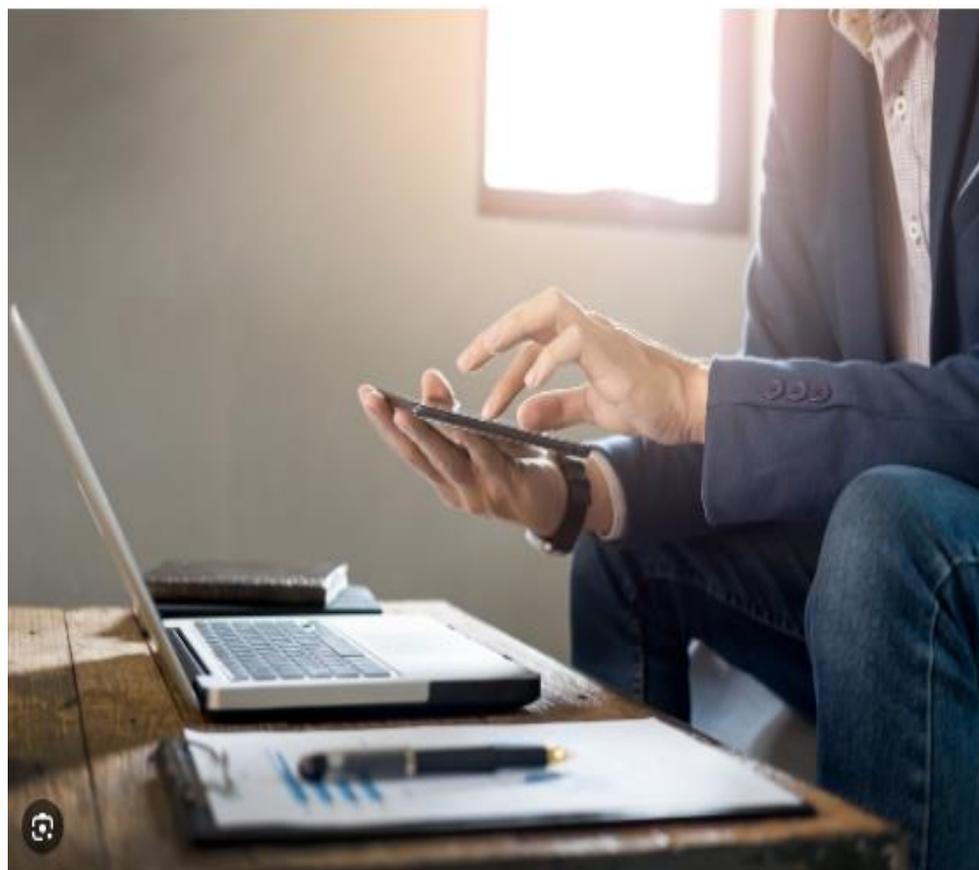
- Posicionar y ser vistas en el entorno digital por cada uno de los usuarios que acceden a estas plataformas.



## ¿Qué es cliente digital?

Es como conocido como el comprador aquella persona que realiza sus procesos o adquiere productos por medio de plataformas on-line. Estas personas tiene un ciclo o una revisión en la web antes de tomar una decisión de una compra.

1. Para comenzar suelen informarse sobre el producto.
2. Buscan informarse en redes sociales, blog y analizan los comentarios de los clientes que ya han adquirido el producto.
3. Estos clientes son bien exigentes basado en atención personalizada



## ¿Qué es estrategia digital

Estrategia digital.- Coordinar diferentes acciones utilizando gran variedad de plataformas digitales con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

### Crterios

**Eficiencia.-** Tener diferentes canales de comunicación digital que le permitan al cliente acercarse rápidamente a la marca

**Optimización del tiempo.-** Durante los procesos de compra que faciliten al cliente acceder a los productos en forma rápida y sin contratiempos.

**Integración de plataformas digitales.-** que facilita la interacción entre la empresa y el cliente

**Combinación del mundo on line y off line.-**

**Análisis de clientes.-** Que nos permita identificar y conocer mejor a los clientes.

**Personalización.-** Esto ayuda a los clientes que sientan únicos, bien atendidos y con ello la posibilidad que recomiende nuestra marca



## ¿Qué es cultura organización ?

“Suposiciones básicas compartidas que fueron aprendidas por un grupo mientras resolvían sus problemas, y que son enseñadas a nuevos miembros como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a esos problemas”.



## ¿Qué es cultura digital ?

Son todos los cambios que aborda que han venido presentando a causa de la tecnología y que han generado una transformación en la forma en la que nosotros interactuamos con el mundo digital.

La cultura digital siempre aparece con novedosos cambios que favorecen a nuestra sociedad estos gracias a diferentes factores que siempre están en un proceso de innovación



## Elementos de la transformación digital

La transformación digital permite a las empresas a competir en un entorno digital lo que trae como resultado la inclusión de una economía moderna.

1. La integración en la nube.- Nos permite el almacenamiento de información
2. Las TIC.- Tecnologías de información y comunicación, esto nos permite identificar y buscar soluciones a los clientes.
3. Plataformas móviles.- con estos equipos permite trabajar desde cualquier parte del mundo.
4. La tecnología con inteligencia artificial.- Brinda a las empresas de tomar decisiones sobre desarrollo de productos, marketing y las ventas.



## Puntos clave de la transformación digital

1. Debes dejar tu zona de confort. Y proceder a evolucionar a nivel empresarial.
2. Impulsar las competencias digitales.- tener un recurso humano con ideas innovadoras y además tener una capacidad de autoaprendizaje
3. Emplear estrategias digitales.- modelos de negocio se debe enfocarse en el entorno digital y buenas experiencias a los clientes.
4. Mantener una idea abierta ante los cambios.



# Internet de las cosas

## Internet de las cosas.

RFDI .- Que permite identificar o transmitir información mediante radio frecuencia.

Mediante el IoT los objetos se pueden comunicar entre si, los que nos brinda la posibilidad de conocer en tiempo real información sobre el funcionamiento de cada uno.

- Gracias al internet de las cosas se puede generar ahorros económicos
- Mejorar la eficiencia de las compañías.
- Incorporar procesos automatizados.
- Monitorear en tiempo real cada área de la empresa.
- Mejorar la productividad.
- Hacer una reducción de costos y gastos haciendo un análisis que se realice.



## Tecnología que se usa IoT

Se utilizan actuadores y sensores son un tipo de Hardware lo que se busca es una interacción entre nuestro entorno y la tecnología.

- Gracias a los sensores podemos obtener todo tipo de datos
- Existen sensores que sirven para controlar humedad.
- Existen sensores para regular temperatura y otros para regular el aire.
- Otro beneficio es la conectividad que ayuda a mejorar los niveles de consumo de energía
- Beacons y mapas de calor.- estos son utilizados para que los clientes que visitan nuestros almacenes puedan acceder a diferentes tipos de promociones, además podemos conocer cuales son los puntos con mas alto transito por nuestro clientes.

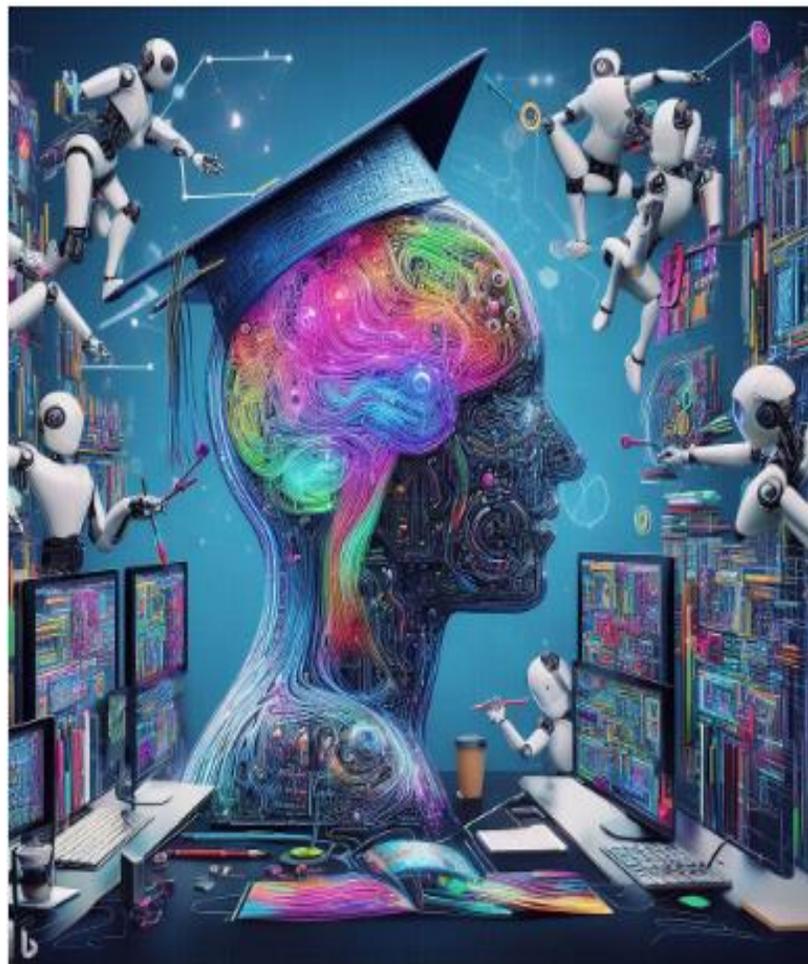


## Tecnología que se usa IoT

Geolocalización .- Las empresas a través de un sistema de navegación satelital las empresas pueden conocer la ubicación de sus clientes.

La fusión con otras tecnologías

Desarrollar asesoría en la parte técnica.



# Competencias digitales

## Competencias digitales.

Existen 5 categorías:

### Información y alfabetización de datos:

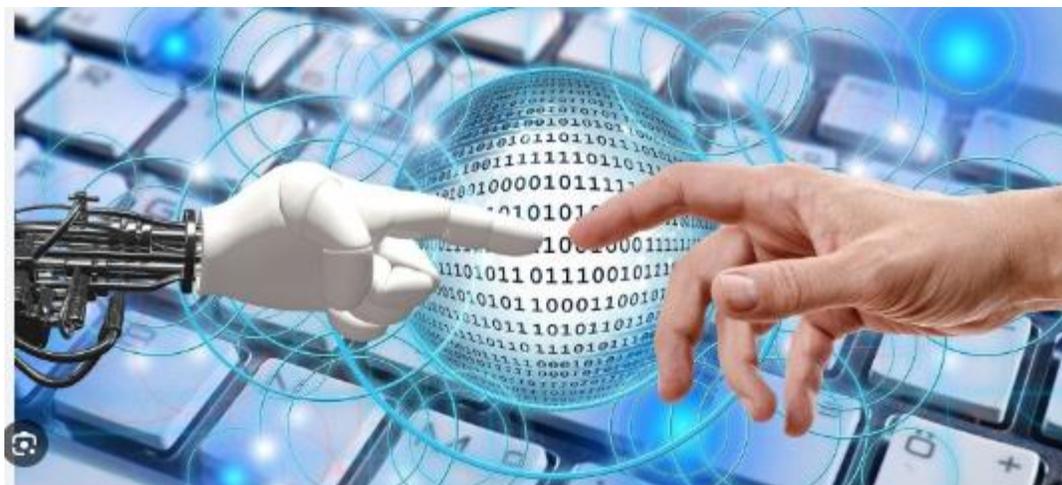
Se refiere al proceso de identificar, obtener y organizar información digital

Para ello se han organizado en tres grupos:

#### 1. Navegación, búsqueda y filtro de información

Con lo cual se busca contenido digital a través de la red y articular la información según la necesidad de cada usuario.

Acá se tiene la posibilidad de consultar diferentes fuentes de información, inclusive cada persona puede establecer sus estrategias de búsqueda utilizando los diferentes navegadores que existen.



## Competencias digitales.

### 2. Evaluación de datos información y contenido digital :-

Es probable que en la fase anterior mucha información a esto se le conoce como infoxicación, eso significa que hay sobrecarga de información.

### 3. Gestión de datos, información del contenido digital.

Se recomienda la clasificación de archivos.

**3.1. Marcadores sociales.**- Esto te permite tomar notas de los recursos que se encuentra en internet que se encuentra en internet para que después los puedas utilizar. Evernote y Diigo



## Comunicación y colaboración

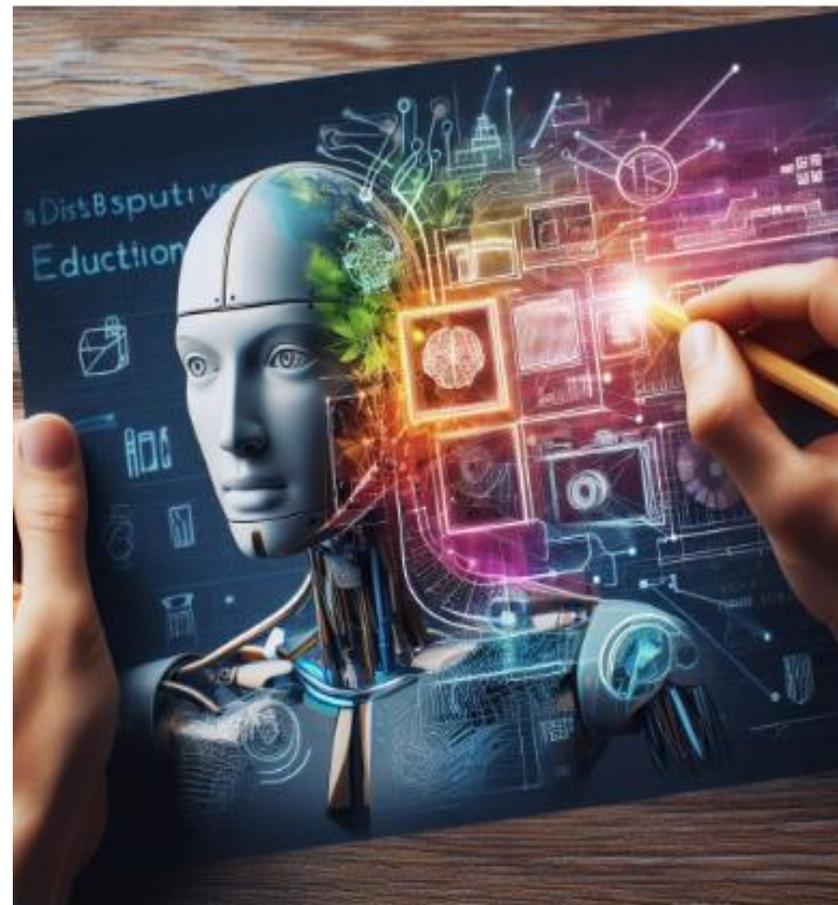
Los sistemas que vas generar contenido, las redes sociales, plataformas de mensajería instantánea, plataformas de streaming

**Acción de compartir por medio de la tecnología digital .-**  
Lo hacemos cuando compartimos videos o imágenes por redes sociales.

**Participación ciudadana mediante tecnologías digitales.-**  
En este caso utiliza un lenguaje apropiado y directo  
Considera las redes sociales como medio de intercambiar conocimiento y tener nuevas ideas.

**La colaboración a través de tecnologías digitales .-** Esto requiere de la interacción entre los diferentes participantes de un grupo .

**Netiqueta.-** Es un conjunto de normas y comportamientos que deben ser utilizados en la web, con la finalidad de facilitar los procesos de interacción con otros usuarios





## Creación de contenido digital

**Desarrollo de contenidos digitales.-** Que tiene la finalidad de crear tu propio contenido digital de forma personalizada.

**La integración y reelaboración de contenido digital.-** Es desarrollar contenido digital de material que ya existe, además se puede utilizar para proyectos que se adapten al público objetivo.

**Desarrollo de autor y licencias.-** Es necesario reconocer la importancia y alcance de los derechos de autor.

**Programación de aplicaciones informáticas.-** Aprender aplicaciones informáticas para conocer los conocimientos al respecto.



# Seguridad.

**Protección de dispositivos**.- Existen las cirbeamenazas que aprovechan las amenazas de vulnerabilidad que se tiene en cuanto a seguridad a nuestros equipos.

**Malware**.- es el que afecta nuestros aparatos electrónicos a través de un virus que puede robar nuestros datos personales.

**Phising**.-suplantación de identidad con la finalidad de robar tus contraseñas para acceso a tus tarjetas de crédito.

**Bonet**.- es una red que cuenta con un dispositivo que ha sido previamente infectado con un malware y que se encarga de realizar acciones maliciosas dentro de los dispositivos que se utilizan. Por eso se recomienda utilizar USB que no provienen de un origen confiable.

**Protección datos personales**.- Hay que revisar los contratos para evitar que tu información sea utilizada para fines comerciales.



## Resolución de problemas

**Resolución de problemas técnicos.** Cuando tienes algún inconveniente técnico es necesario verificar los manuales y guías de ayuda para identificar los problemas o utilizar videotutoriales

**La identificación de necesidades y respuestas tecnológicas.-**

**El uso de la tecnología con forma creativa.** Es utilizar plataformas de autoaprendizaje de e-learning (foros, mapas mentales y cuestionarios)

**La identificación de lagunas en la competencia digital.** Es necesario identificar aquellas falencias que presentas en las competencias digitales



# Innovación y disrupción digital

## Concepto

Que la tecnología trae consigo diversos cambios drásticos. La tecnología hace cambios radicales cuando se trata de productos y servicios que ya tienen una posición frente al público.

El concepto de tecnología disruptiva es aquella que trae una consecuencia o un cambio. Es una transformación más allá de lo general. Es una transformación en los sectores o industrias más grandes, que dan la posibilidad de abrir caminos a nuevas experiencias en formas sencillas, ágiles y seguras.

La innovación es hablar de implementar nuevas tecnologías que contribuyan a mejorar a cada uno de los procesos de la empresa. Este tipo de cambios puede provocar una nueva necesidad a los consumidores y la posibilidad de innovar para darle gusto a los clientes.

En el caso de los productos disruptivos están relacionados con procesos netamente digitales, estos son mucho más fáciles de adaptar a nivel empresarial o personal.



## Consejos claves para la disrupción

- La tecnologías de la información y comunicación
- Globalización.- Esto se ha llevado a los cambios de la comercialización debido a que los mercados han ido creciendo paulatinamente.
- La demografía.- Los cambios demográficos han tenido impacto en la sociedad
- ¿De que se trata mi negocio?
- ¿Qué tipo de clientes tienes?
- ¿Qué propuesta de valor a los clientes?
- ¿En que tipo de competidores tienes?
- ¿Qué consecuencias te puede ocasionar el no estar en la vanguardia?
- Es necesario anticiparse a los cambios.
- Es necesario identificar las tendencias del consumidor.
- Es necesario identificar la realidad actual de mercado.



# Plan de transformación digital

## ¿Qué es un plan de transformación digital?

1. Se debe implementar un plan en las diferentes áreas de la empresa y las buenas practicas se deben aplicar dentro de las mismas.
2. Se debe tener una actitud de predisposición y adaptación frente al cambio
3. Se debe quitar la creencia que los procesos digitales solamente se aplican para las áreas ventas, marketing o de compras.
4. Canales de comunicación
5. Mejorar la experiencia de los clientes.
6. Mejorar la imagen de la empresa.

### Ventajas

Fortalecer el trabajo en equipo porque diferentes áreas pueden trabajar en conjunto para obtener los mismos objetivos.





Seminarios virtuales Miércoles del exportador

# Preguntas y respuestas



**JUAN CARLOS  
GANOZA ALEMÁN**