



**TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario**

Ambiente de confianza en la transformación digital

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ingeniería Industrial.
Ingeniería Industrial.

Autora
Esmeralda del Carmen Sarmiento Parada.
Tutor
Alejandro Arango Correa.
Seminario Transformación e innovación Digital.
2023.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	3
Marco conceptual y contextual	3
Transformación digital.....	4
Definición	4
Historia de la transformación digital	5
Elementos fundamentales para la transformación digital.	5
Tecnología	5
Procesos	6
Cultura	7
Entorno laboral en un ambiente de confianza.....	8
Misión	8
Visión	8
Seguridad psicológica	9
Confiabilidad	9
Estructura y calidad	9
Significado	10
Impacto	10
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	11
La importancia de un ambiente de confianza en la transformación digital	11
Conclusiones	16
Referencias.....	17

Resumen

La transformación digital de las empresas a nivel mundial es uno de los aspectos más importantes para poder estar a la vanguardia de lo que el cliente quiera, es decir, para obtener la satisfacción de los clientes finales.

De ahí que aspectos como el recurso humano (cultura), la organización de la empresa (procesos) y las tecnologías de estas deben estar en armonía para que los procesos de transformación digital sean dando resultados; y para que esto llegue a la cúspide se debe construir un ambiente de confianza.

Un ambiente de confianza permite que los miembros del equipo de trabajo estén proactivos entorno al cumplimiento de la misión y visión de la empresa, por consiguiente si bien es cierto que la transformación digital de una organización es algo que se debe implementar con urgencia, no hay que descuidar el entorno en que se desarrolla, pues estos aspectos externos influyen en que se avece o no en ella con normalidad o dificultades.

Palabras clave

Transformación digital, ambiente de confianza, tecnología, procesos y cultura.

Marco conceptual y contextual

Transformación digital

Definición

Los grandes giros que ha dado la humanidad han sido por revoluciones tanto sociales como industriales, conllevando a grandes cambios en el bienestar humano, lo cual influye en su forma de apreciar las cosas o de interactuar entre ellos.

Las revoluciones industriales permitieron un avance tecnológico de la humanidad, pero al mismo tiempo una transformación monetaria y social, es así que pasamos de vapor a montaje seguido por la creación de la computadora y actualmente se encuentra en la digital.

Por lo tanto, la transformación digital es un concepto o estrategia importante en la transformación actual de los negocios; pues como lo expresa (SAP Insights, s.f)¹:

(...) implica integrar tecnologías y soluciones digitales en todas las áreas de un negocio. Este es tanto un cambio cultural como tecnológico, ya que requiere que las organizaciones hagan cambios fundamentales en la forma en que operan y en el modo en que brindan experiencias y beneficios al cliente. Las soluciones digitales también ayudan a aumentar la fuerza laboral y pueden conducir a la transformación de los procesos de negocio y del modelo de negocios.

Por consiguiente, la transformación digital implica que la integración de la tecnología digital sea expuesta e implementada de forma correcta en cada área de una empresa, pues cuando se hace de manera individual para cada departamento administrativo de la compañía no se pueden lograr los objetivos puesto para esta. De ahí que se debe tener

¹ Empresa asesora de grandes industrias como Nutresa, Colsubsidio, Rizobacter entre otras.

encuentra los tres elementos fundamentales para la transformación digital, los cuales son: tecnología, proceso y cultura.²

Historia de la transformación digital

Para hablar de transformación digital debemos tener en cuenta la historia de las revoluciones industriales y el inicio de estas; para el tema en mención la transformación digital se origina comenzando con la transformación tecnológica, es decir con la creación de la rueda, la imprenta y el internet. De ahí que la masificación de la industria tecnológica con la creación de aplicaciones de software, el diseño de infraestructuras de TI y la implementación de procesos empresariales, así como publicaciones sobre el tema fue lo que fomento la transformación digital.

Sin embargo, se tiene como origen específico del crecimiento tecnológico a la infraestructura, pues es la base de las aplicaciones que determinaron los procesos empresariales. Y tal y como lo expresa Red Hat (2023) “(...) De esta manera, todo se relaciona: la infraestructura determinó qué tipos de aplicaciones se usarían y, a su vez, las aplicaciones determinaron los tipos de procesos que funcionaban mejor”. No obstante, la infraestructura de TI fue lo primero que revolucionó la transformación digital. Ya que con la creación de los computadores centrales llevaron a la creación de los servidores, y estos a las conexiones en red, derivando en el alojamiento en la nube, lo que conlleva a lo que hoy se conoce como entornos híbridos.

Elementos fundamentales para la transformación digital.

Tecnología.

² Ruta de aprendizaje Crehana – Transformación e innovación digital.

La tecnología es un término muy extenso o amplio e importante en el área de los negocios, no obstante, es definida como (...) un conjunto de conocimientos ordenados, provenientes del campo de las distintas ciencias, que se aplican a la resolución de nuestros problemas, deseos y necesidades. (enciclopedia humanidades, s.f)

Por lo tanto, la tecnología es uno de los tres elementos principales para lograr una transformación digital, ya que actualmente las empresas o cualquier persona necesita acceder a la información que requiera desde cualquier sitio.

Por consiguiente, estar conectado a internet es algo indispensable para cualquier empresa o persona ya que se necesita estar en contacto con diversos servidores que permiten el dinamismo de aplicaciones y grandes negocios.

Pero ¿Qué es un servidor? Conforme al ámbito informático se puede definir de dos maneras, primero como un hardware, como IONOS (2023) “(...) máquina física integrada en una red informática en la que, además del sistema operativo, funcionan uno o varios servidores basados en software”, aquí se aprecia la infraestructura física requerida para observar y ejecutar los softwares. Y como software como “(...) un programa que ofrece un servicio especial que otros programas denominados clientes (...) pueden usar a nivel local o a través de una red. (IONOS, 2023) como la Nube, la cual sirve para muchos como la herramienta de acceder a la información que requiera para estar al día en el mercado.

Procesos.

Se define como “(...) una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la química, entre otros.” (López, 2020).

Por lo tanto, las dinámicas de las organizaciones deben permitir que las empresas tengan una continua comunicación con la tecnología utilizada en los diferentes departamentos administrativos y el personal que los componen.

Esto con el fin, de que los procesos estén enfocados en la satisfacción del usuario final de la manera más ágil y fácil posible, y así incentivar la colaboración entre departamentos administrativos con referencia a la divulgación de datos a través de incentivos; logrando así superar barreras fisiológicas de una empresa.

Un aspecto muy importante en la divulgación de los datos es la digitalización y esta se define como una acción en donde se digitaliza la información de un proceso existente, para así lograr el intercambio de recursos, con el fin de obtener la clave de un producto, que es el usuario.

Sin embargo, otro aspecto importante en los procesos es la revisión de desempeño del personal de la empresa, pues esto permite determinar estrategias o medidas que disciplinen o modifiquen el comportamiento de los empleados que no acaten las reglas del proceso en la transformación digital.

En consecuencia, la realización de un buen proceso genera una satisfacción del usuario final y al mismo tiempo ayuda a la realización plena de la transformación digital.

Cultura.

De acuerdo con la transformación digital cultura se define como el conjunto de valores y reglas que precisan el comportamiento de las personas dentro de una empresa. Este último elemento de la transformación digital es el ADN de una compañía, debido a que no sirve tener las mejores tecnologías del mercado sino hay personal con habilidades y capacidades necesarias para explotar, pero esto va en conjunto con un buen proceso.

No obstante, una buena cultura permite un ambiente de confianza en donde los empleados se juntan en pro del rendimiento de la empresa, porque esta crea un ambiente que invita y empuja al personal hacia una innovación continua.

Un buen ambiente de confianza es el que permite que los empleados tengan confianza y se empoderen de la misión y la visión de la empresa, formando así que el ambiente laboral sea factible para que estos puedan tomar riesgos, respetar opiniones, tener diversidad, inclusión, seguridad psicológica y sobre todo tener capacidad de interpretar como también compartir los fracasos, pues estos son aprendizajes que permiten conocer la satisfacción del cliente.

Entorno laboral en un ambiente de confianza

Antes de hablar sobre el entorno laboral en un ambiente de confianza, primero vamos a estudiar los conceptos de misión y visión de una empresa que permite contribuir al desarrollo de un ambiente de confianza entre los empleados.

Misión

La misión es la que establece los objetivos de la compañía en donde se define las planificaciones, funciones, medios y fines que se persiguen, además los empleados pueden identificarse con esta. Por consiguiente, todas las actividades y el funcionamiento de una empresa deben estar orientadas entorno a la misión.

Visión

En materia empresarial la visión es la expresión de cómo se visualiza a la corporación a largo plazo, es decir cómo quiere que se vea a futuro la compañía; no obstante, cada equipo de la empresa puede o tiene una propia visión con un propósito claro, lo cual incentiva los valores, principios y compromisos empresariales de los empleados.

En consecuencia, para lograr la culminación satisfactoria de una misión y visión en la corporación se debe construir un ambiente de confianza, en donde los empleados puedan expresar sus ideas logrando una seguridad y confianza en la importancia de sus contribuciones para la realización de los propósitos de la compañía.

Por consiguiente, y con el fin de construir un ambiente de confianza para la empresa se deben tener en cuenta cuatro aspectos: seguridad psicológica, confiabilidad, estructura y calidad, significado e impacto.

Seguridad psicológica.

La seguridad psicológica se percibe como la manera de hablar francamente y ser fiel a sí mismo sin miedo a sufrir represalias ya sea en la carrera, imagen o estatus, es decir es darle esa confianza a los miembros del equipo a que se sientan seguros para tomar riesgos sin ser vulnerables ante los demás.

Confiabilidad

Aquí se refiere en la confianza de que cada miembro de los equipos de trabajo de la empresa cumpla con todas las actividades o cosas a tiempo y de manera favorable, conforme a todos los parámetros de la compañía.

Estructura y calidad.

La estructura y calidad hace referencia a que en la estructura de la organización se deje que todos los miembros del equipo tengan roles, planes y objetivos claros con calidad fortaleciendo la colaboración en un ambiente flexible y de experimentación.

Pues, como grandes líderes de compañías exitosas se han pronunciado que cuando en la estructura se permite y se fomenta la colaboración acompañada de un buen ambiente laboral, es una empresa consolidada y líder en innovación.³

Significado.

El trabajo o tareas realizadas por los empleados es personal y muy importante en las actividades desarrolladas por los miembros del equipo, es decir que las designaciones de trabajo a cada miembro del equipo son de carácter personal y de gran importancia en el desarrollo de los objetivos propuestos por el equipo.

Impacto.

El impacto a nivel general se observa como las nuevas experiencias que los clientes adquieren de un producto, generando nuevas fuentes de ingreso, como también una mejora para la eficiencia operativa. Igualmente, aquí se observa como los miembros del equipo tienen la percepción de la importancia de su trabajo generando un cambio.

Por consiguiente, para la concepción de un ambiente laboral de confianza se deben tener en cuenta los aspectos anteriormente explicados, ya que estos son la base para la construcción de una estructura organizacional en un ambiente donde los empleados sientan como propia el avance de la empresa, creando así una visión ya sea de manera Top Down (visión desde los líderes hacia los equipos) o Bottom Up (visión desde los equipos hacia los líderes).

³ En el marco de la asociación entre Google y Kantar para hablar con líderes y profesionales del marketing de compañías que se encuentran en el Fortune 1000.

De ahí, es que denota la importancia de un buen ambiente laboral enfocado en la confianza y colaboración de todos los equipos de la organización, y de lo que está enfocado el presente documento.

En la vida cotidiana existen muchos ejemplos de la construcción de empresas en donde descuidan el ambiente laboral y esto se vuelven un problema a largo plazo que debilita a la organización generando pérdidas en la misma, estas pérdidas se observan en la baja productividad.

No obstante, la influencia de un buen líder en su rol permite que la transformación digital en la empresa sea satisfactoria, sin descuidar los tres aspectos fundamentales de esta, para así construir un buen ambiente laboral enfocado y proactivo entorno a la confianza y colaboración entre el personal.

Un ejemplo a nivel mundial de la obtención de un proceso de transformación digital enfocado en un excelente ambiente laboral es la empresa Bain & Company donde se tiene estrategias de colaboración, flexibilidad y confianza entre la ellos y sus trabajadores. Por consiguiente, para lograr una buena transformación digital de una compañía se debe tener en cuenta el ambiente laboral, porque se puede tener la mejor tecnología del mercado, pero si no hay un buen ambiente entre los empleados, todo puede fracasar.

En fin, un buen ambiente laboral optimiza la producción de la empresa, no obstante, quienes tienen dicha responsabilidad es el líder, pues su rol es la clave para que haya un excelente ambiente

Desarrollo e implementación del aprendizaje

La importancia de un ambiente de confianza en la transformación digital

Hoy en día la frase “la imagen es lo que cuenta”, es de gran importancia y se usa con mucha frecuencia en todos los ámbitos de la sociedad, en razón que la reputación de algo

se construye a través de la imagen que proyectan; no obstante, se debe precisar cuál es el elemento clave para lograr una buena reputación y no dejar perdidas.

RRHH Digital en su artículo denominado “El papel de la confianza y la transparencia en la transformación empresarial” resalta que la confianza es la clave para lograr todo tipos de transformación en una empresa, sin embargo, hace hincapié en que la confianza se debe construirse de adentro hacia fuera, porque si se tiene un ambiente de confianza con los trabajadores, estos serán más proactivos y ayudarán a establecer una confianza plena con los clientes (García, 2022).

De ahí se denota la importancia de un ambiente laboral enfocado en la confianza entre empleadores y empleados y a su vez a los clientes o posibles de estos, tal y como lo describe Giovanni Stella en el curso Transformación Digital para líderes de Crehana a través de unos elementos claves y unos aspectos importantes en la construcción de dicho ambiente de confianza.

Por lo tanto, a continuación, describiré como estos ítems son la base para lograr una transformación digital, sin perder los recursos tanto físicos como virtuales de una empresa; debido a que no es la misma percepción de tener los mejores aparatos tecnológicos y no saber sacar provecho, a que otros si lo hagan. Dicho aprovechamiento se observa en las empresas con estrategias para generar ambientes laborales basados en la confianza y flexibilidad como lo es Google.

Para entender más la importancia de un buen ambiente laboral, lo voy a expresar con un caso en concreto que cada día observo y procuro una mejora continua en pro de un buen ambiente de confianza con los demás.

Actualmente, muchas de las entidades administrativas territoriales públicas llevan sus procesos de contratación de manera digital, no obstante, muchas otras entidades territoriales están en ese proceso de transformación digital. Ese es el caso del municipio de Tauramena, que si bien es cierto manejaba cierta parte de manera digital no todo lo era.

Para este tema en particular me voy a centrar en el manejo administrativo de la biblioteca municipal y sus cambios a una transformación digital sin perder su esencia, es decir, iniciaron un proceso de digitalización de todos los expedientes, así como también se crearon nuevos recursos tecnológicos, debido a que la entidad ya contaba con una página en Facebook, pero esta no era bien gestionada.

Si bien es cierto la biblioteca municipal contaba con la tecnología, la cultura e inclusive el proceso entre el personal no tenían un buen ambiente laboral, cosa que se veía expuesta en la culminación de las actividades de esta.

Cuando hablo de que no había un buen ambiente laboral me refiero a que no existía una confianza recíproca, por lo que todos los miembros del equipo del trabajo cumplían parcialmente los objetivos de la entidad; por consiguiente, la persona líder de ahí se percató de lo que estaba sucediendo y empezó a diseñar e implementar estrategias que permitieran la construcción de la confianza entre todos.

Conllevando así, la construcción de unos valores, principios y compromisos en pro de la misión y visión de la biblioteca municipal; por lo tanto, esto generó que los miembros del equipo asumieran riesgos creando un cambio satisfactorio para todos los usuarios de la biblioteca y con hoy en día fue la base para el proceso de transformación digital de la

entidad; cabe resaltar que en el marco del proceso que llevo y está siguiendo la librería utilizaron técnicas tanto como top Down como bottom up.

Otro ejemplo caro de la construcción de un ambiente de confianza y la transformación digital es evidenciado por Ernesto Pardo (2020) en el artículo “La transformación digital y la confianza, la clave para su empresa” en donde resalta que para la fecha gran parte de la industria colombiana empieza o considera la transformación digital, pero en un ámbito de confianza mutua.

En fin, en mi opinión al igual que para muchos la construcción de un ambiente de confianza en la organización permite el desarrollo de la transformación digital a través de sus tres elementos esenciales; cabe resaltar que una de las principales claves en dicha metamorfosis es el papel del líder en esta; Tal y como lo observé y aprendí en el desarrollo de la ruta de aprendizaje del seminario transformación e innovación digital de Crehana.

Por consiguiente, el proceso de transformación digital tiene una serie de pasos que conjuntamente se logra el objetivo final, pero que si se descuida alguno de estos puede retrasar ese proceso; no obstante considero que cuando ya se tiene una misión y visión de la empresa se debe comenzar con el fortalecimiento de la misma a través de un ambiente de confianza donde se permita que los miembros de los equipos desarrollen sus habilidades a través de valores y principios institucionales que permitan el desarrollo de compromisos para obtener la satisfacción del usuario final a través de la utilización de herramientas digitales guiadas por un líder que fomente la seguridad psicológica, la confiabilidad, la estructura y calidad, el significado y el impacto.

Lo anterior, acarrea que los trabajadores se apoderen de sus roles y construyan una visión propia o se unan a la de un líder que cumpla con la expectativa de la visión general de la empresa.

Un ejemplo claro de esto es el departamento de recursos humanos, pues como su nombre lo indica son los encargados del recurso humano de la compañía por lo que ellos establecen estrategias de integración, capacitación y reclutamiento de dicho capital humano.

Una de las estrategias llevadas a cabo por el departamento de recursos humanos en esta era digital es la creación de actividades por niveles de dificultad para identificar las debilidades del personal sobre las herramientas ofimáticas y así crear salidas fuera del área de trabajo con el fin de brindar capacitaciones con personal especializado e integrar al capital humano a través del desarrollo de acciones de integración o como se conocen ejercicios de confianza.

Una de las estrategias que he aprendido gracias al desarrollo del presente ejercicio es que yo siendo la líder para de la recolección de fondos para la comunidad, es que yo como líder debo brindar un ambiente de confianza, ¿pero cómo lo hago? Primeramente, les hago sentir que ellos son importantes y que cada idea es valiosa, pero que la implementación de esta depende de la decisión de todos, para lo cual propongo algo con el fin de denotar que hasta yo puedo equivocarme dando una idea u opinión generando así una seguridad para contribuir en su rol como comunidad.

Finalmente, considero que la transformación digital es un conjunto de fases o pasos que todos en conjunto forman lo que hoy es tan demandado por la era digital, pero que, si se descuida la dinámica de una empresa, o se tienen toda la tecnología que la requiera

pero no tienen un personal habilidoso o que desarrolle a plenitud sus capacidades de nada sirve.

Sin embargo, cabe resaltar que puede que tenga todo el recurso humano enfocando en lo que se requiere, se desarrollen buenos procesos y se tenga la tecnología necesaria, pero no exista un ambiente de confianza y colaboración muchas de las estrategias a implementar y ya implementadas fracasen, por consiguiente, y conforme a lo desarrollado en el presente documento considero que para que haya una buena transformación digital se debe fortalecer el ambiente de confianza, pues como lo dice el profesor titular de MIT Sloan George Westerman (2021): “Cuando la transformación digital se hace bien, es como una oruga que se convierte en mariposa, pero cuando se hace mal, lo único que tienes es una oruga muy rápida.”

Conclusiones

La transformación digital es uno de los temas de mayor importancia en la cuarta revolución industrial, debido a que la forma de interacción del ser humano es más digital que física, por consiguiente, los grandes movimientos ya sea financieros o sociales están conforme a la interacción de los recursos digitales.

No obstante, para haya una buena transformación digital se deben tener en cuenta una serie de pasos o de ítems a fin de que se desarrolle de manera satisfactoria, esto refiere a la constitución de un ambiente de confianza en donde se tenga como prioridad la cultura, los procesos y tecnologías sin descuidar el rol del líder.

En conclusión, un proceso de transformación digital es un paso a la comprensión y actualización del dinamismo humano en las tecnologías de la cuarta revolución industrial,

sin dejar atrás la esencia del recurso humano pues es la base para el desarrollo; de ahí que la constitución de un ambiente de confianza, solidaridad y flexibilidad permitirá que el capital humano asuma riesgos y tomen bandera por una empresa observando y sintiendo la importancia de ellos en el cumplimiento de la misión y visión de la organización.

Referencias

- Confiabilidad - Definición, características, pruebas y fórmulas. (2022, diciembre 8). Organizadoresgraficos.org. <https://www.organizadoresgraficos.org/confiabilidad/>
- Introducción, 1. (s/f). Tecnología: una concepción general. Ucr.ac.cr. Recuperado el 6 de diciembre de 2023, de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/filosofia/article/download/7503/7174/10202>
- Misión - Concepto, acepciones y características. (s/f). Recuperado el 6 de diciembre de 2023, de <https://concepto.de/mision/>
- Organización de la empresa para la calidad. (s/f). Uoc.edu. Recuperado el 6 de diciembre de 2023, de https://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_241a/web/main/m2/v3.html
- ¿Qué es la transformación digital? (s/f). Redhat.com. Recuperado el 6 de diciembre de 2023, de <https://www.redhat.com/es/topics/digital-transformation/what-is-digital-transformation>
- ¿Qué es un servidor? (2023, marzo 1). IONOS Digital Guide; IONOS. <https://www.ionos.es/digitalguide/servidores/know-how/que-es-un-servidor-un-concepto-dos-definiciones/>
- Rose, C. (2022, septiembre 13). Transformación digital y estructura organizacional. Think with Google; ThinkwithGoogle. <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/es->

[419/futuro-del-marketing/transformacion-digital/transformacion-digital-y-estructura-organizacional/](https://www.419/futuro-del-marketing/transformacion-digital/transformacion-digital-y-estructura-organizacional/)

Tecnología: qué es, tipos, usos, riesgos y características. (s/f). Recuperado el 6 de diciembre de 2023, de <https://humanidades.com/tecnologia/>

Transformación Digital: ¿Cuál es su impacto en la sociedad? (2020, septiembre 30). Dacartec - Consultoría y Servicios Informáticos - Bogotá Colombia; Dacartec Andina International Services S.A.S. <https://dacartec.com.co/transformacion-digital-cual-es-su-impacto-en-la-sociedad/>

Westreicher, G. (2020, agosto 2). Proceso. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

(S/f). Safetyculture.com. Recuperado el 6 de diciembre de 2023, de <https://safetyculture.com/es/temas/seguridad-psicologica/#:~:text=La%20seguridad%20psicol%C3%B3gica%20es%20la,su%20imagen%2C%20carrera%20o%20estatus.>

Carvajal, L. (2020, marzo 14). La transformación digital y la confianza, la clave para su empresa. Diario Occidente. <https://occidente.co/empresario/la-transformacion-digital-y-la-confianza-la-clave-para-su-empresa/>

Inicia sesión. (s/f). Crehana. Recuperado el 7 de diciembre de 2023, de https://www.crehana.com/clases/v2/11552/proyecto/?source_page=Learn%20Dashboard&source_detail=CourseEnrollmentCard

Nisum. (s/f). 12 citas inspiradoras de líderes para poner en marcha tu Transformación Digital en 2021. Nisum.com. Recuperado el 7 de diciembre de 2023, de <https://www.nisum.com/es/nisum-knows/12-inspirational-quotes-from-leaders-to-jumpstart-your-digital-transformation-in-2021>

Redaccion. (2022, marzo 24). El papel de la confianza y la transparencia en la transformación empresarial. RRHH Digital. <https://www.rrhhdigital.com/editorial/151611/El-papel-de-la-confianza-y-la-transparencia-en-la-transformacion-empresarial/>