



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario

La Transformación Digital de Domino's Pizza

Corporación Universitaria Remington
Facultad de Ingenierías
Ingeniería Industrial

María José Valencia Perilla
Alejandro Arango Correa
Seminario de Grado
2024

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Marco conceptual y contextual	4
La Transformación Digital.....	4
Puntos Clave de la Tecnología.....	5
Domino's Pizza.....	5
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	6
Transformación Digital de la empresa Domino's Pizza	6
Elemento Tecnología	6
Elemento Procesos	7
Elemento Cultura	7
El Liderazgo que Conlleva a la Transformación Digital.....	8
Conclusiones.....	9
Referencias.....	10

Resumen

El cambio generado en una organización gracias a la transformación digital viene a formular un nuevo modelo de estrategias para llevar a cabo conforme a los modelos de negocio que están en constante cambio, una empresa la cual ha pasado una gran reestructuración fue Domino's Pizza la cual se creó como un mercado local de comidas rápidas y poco a poco se convirtió en un modelo de negocio internacional que ha tenido periodos cambiantes a lo largo de los años, sin embargo con el avance de la tecnología se precisa actualización y capacitación en todos los mercados que se mueven tanto a nivel nacional como a nivel internacional, para impulsar las nuevas economías que surgen y sus estructuras a tener en cuenta. Todo esto acompañado de una avanzada estrategia enfocada en la competitividad y obtención de nuevos clientes lo cual se vuelve una mayor exigencia para ser una organización con mayor amplitud en cuanto al mercado.

Palabras clave

Transformación digital, organización, tecnología, internacional, estrategias.

Marco Conceptual y Contextual

La Transformación Digital

Con el avance de la tecnología en los últimos años, ha abierto un sin número de posibilidades para que la mayoría de los mercados puedan digitalizarse, aplicando mayores aplicaciones de las capacidades digitales hacia los diferentes procesos, productos y activos, todo esto con el fin de obtener una mayor eficiencia, para incrementar el significado del valor hacia el cliente, ofrecer nuevas oportunidades en diversas áreas y con ello una generación de ingresos.

Las características que impulsa la transformación se enfocan principalmente en las electrónicas, fundamentación en la data, estadísticas, automatización, entre otras. La inclusión de la tecnología digital en las diferentes áreas de una organización, como su nombre lo indica genera una transformación en la operación y la generación del valor, enfocado siempre principalmente en los clientes debido a que gracias a ellos se puede avanzar, además de la transformación en el ámbito cultural de la organización la cual supone un desafío hacia obtención de nuevas experiencias y con ello el estar dispuesto incluso a la posibilidad de fracasar en algunas ocasiones.

Una perspectiva de la transformación incluye la reestructuración de la organización, con base a su forma de operar, tanto la logística, el recurso humano, los distintos procesos que se llevan a cabo y por supuesto las estrategias para la expansión de la misma, es por ello que la transformación digital ayuda en gran manera a poder seguir el ritmo de las demandas de los mercados que constantemente están no solo en movimiento, sino también en evolución haciendo el entorno empresarial mas competitivo.

Puntos Clave de la Tecnología

Cuando nos referimos a puntos clave, se hace presente el impulso de la necesidad de tener factores que respalden por completo la digitalización. Por lo cual existen diversos puntos clave para que una organización alcance la transformación digital.

El uso del almacenamiento en la nube, lo cual nos otorga una mayor versatilidad en cuanto al manejo del software, con lo cual permite un mayor numero de funciones y de almacenamiento de la data, lo que también es un cambio significativo para poder aumentar el mercado virtual.

La integración de las plataformas digitales sin duda alguna, supone que la ejecución del trabajo pueda lograrse en cualquier momento, con la ayuda de la inteligencia artificial la cual brinda a las empresas un mayor rango de conocimientos, para mejorar la toma de decisiones, juntamente con el ahorro de tiempos perdidos y desarrollo de estrategias de ventas, opciones de marketing y transformación de los productos.

Domino's Pizza

Una empresa cuya trayectoria siempre ha estado enfocada en el mercado de las comidas rápidas, y cuya evolución a través de las décadas la ha llevado a ser una de las mas grandes y reconocidas durante varios años, llegando en la ultima etapa a una transformación digital por completo, provocando que la competencia también siga el ejemplo y comiencen con cambios en su estructura y modelo de negocio, para afrontar los desafíos que sugiere la nueva era tecnológica.

Desarrollo e Implementación del Aprendizaje

Transformación Digital en la Empresa Domino's Pizza

En un ambiente de Transformación Digital se compone de tres factores principales, los cuales son: la tecnología, los procesos y la cultura. Entonces se entiende que para lograr una transformación se debe integrar tecnología digital en todas las áreas de una organización, lo cual supone un cambio radical en la forma que una organización usa tecnología, gente y procesos para realizar los cambios que resulten fundamentales en la misma forma de operar.

Elemento Tecnología

Para este elemento se toma en cuenta todas las herramientas tecnológicas y ayudas digitales las cuales brinden la posibilidad de concretar una exitosa transformación digital. Una de las más comunes las herramientas en la nube, la cual consiste en que todo se puede cargar y descargar de manera online independientemente del lugar donde se encuentre la persona. Para el caso de Domino's Pizza por medio de la implementación de un sistema de gestión y captación de pedidos multiplataforma, se logró globalizar no solamente a los clientes sino también todos los productos que ofrece la misma, desde un dispositivo móvil (teléfono – celular), en las redes sociales, los coches de hoy en día con la tecnología que traen incorporada también, televisores Smart, y diferentes dispositivos inteligentes.



Elemento Procesos

La adaptación de nuevos procesos dentro de la organización supone un reto, ya que se busca mejorar lo que se entrega sin sacrificar otros factores, ahora bien, es necesario tener medidas que discipline la garantía de que los procesos a llevar a cabo serán eficientes. Domino's Pizza desarrollo un sistema para que los clientes puedan observar en tiempo real el proceso de su pedido, en el cual pueden estar al tanto desde cuando se ordenó, preparó e incluso el seguimiento en su recorrido hasta que este llegue al cliente, denominado Pizza Tracker, viene a convertirse en una nueva forma de romper barreras y obstáculos que puedan haber entre el cliente y poder tener la capacidad de ofrecer un servicio y un producto con una calidad garantizada, resaltando el compromiso para con el cliente.

Elemento Cultura

Uno de los elementos mas importantes debido a que reúne el conjunto de valores y reglas, la importancia de fortalecer el empoderamiento de los empleados. Enfocando en la seguridad psicológica no solo en los empleados sino también en todos los relacionados con la organización, también la confiabilidad, estructura y calidad del ambiente de trabajo.

Las principales características de la cultura digital, son la velocidad, responsabilidad, propensión al riesgo o celebración del fracaso, transparencia, colaboración y agilidad. Talento digital e importancia del aprendizaje continuo, conocimiento, liderazgo, hacer preguntas para conocer a una persona.

El Liderazgo que Conlleva la Transformación Digital

La transformación digital no solo refleja la implementación de nuevas tecnologías y procesos, sino que se precisa llevar a cabo un liderazgo que dirija los cambios implementados para su correcto funcionamiento.

Sus principales características son:

- Compromiso con la visión y misión
- Inspirar a través de su ejemplo
- Fomentar la colaboración entre empleados
- Convivir con la incomodidad, que puede implicar delegar y responsabilizar a los demás
- Aceptar la retroalimentación y crear un ambiente de trabajo transparente

En Domino's pizza el liderazgo debe adoptar dichas cualidades para lograr que el trabajo realizado tanto en el proceso de las plataformas como en el sistema de seguimiento y manteniendo la buena atención al cliente sea lo mejor posible, siempre aspirando a la mejora continua, mediante el análisis DOFA, el cual basa el estudio en las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, es por ello que el liderazgo no se delega a cualquiera que lo quiera o lo desee hacer, sino que también se debe tomar en cuenta varios criterios.

Conclusiones

- La transformación digital no solo ayuda a que una empresa se actualice con las últimas tecnologías, sino que también ayuda a que mejore y analice sus estrategias de negocio, acomodándose siempre a los cambios globales que se generan en el mercado.
- La importancia de la cultura dentro de la organización es la responsable de que todo el trabajo interno se genere en un buen ambiente laboral, provocando buenos incentivos para verse reflejado en la parte externa de la misma, funciona tanto como una raíz y un pilar que sostiene las ideas más fundamentales para lograr cumplir los objetivos y metas.
- El liderazgo se considera como el eje sobre el cual todas las piezas que representan a la organización puedan verse reflejado como un trabajo armónico y funcional, ya que realiza el trabajo de impulsar y animar, no solo a los empleados sino también a miembros del staff de la organización.
- Las principales características comunes de las empresas que han logrado transformarse reflejan a líderes comprometidos, motivados por una visión y misión comunes y objetivos claros de transformación, juntamente con una visión amplia y ambiciosa para motivar e inspirar, siendo los objetivos medibles y claros.

Referencias

- Malhotra, A. (15 de Octubre de 2021). *JungleWorks*. Obtenido de Domino's Pizza Chile optimiza operaciones diarias: <https://jungleworks.com/wp-content/uploads/2021/02/dominos-2-1024x536.png>
- PowerData. (2024). *Transformación digital. Qué es y su importancia y relación con los datos*. Obtenido de <https://www.powerdata.es/transformacion-digital>
- WIKIPEDIA. (11 de Marzo de 2024). *Domino's Pizza*. Obtenido de WikipediaLa enciclopedia libre: https://es.wikipedia.org/wiki/Domino%27s_Pizza