

MODELO DE DIAGNÓSTICO Y METODOLOGÍA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS PYMES Y EL USO DE LA INNOVACIÓN COMO VENTAJA COMPETITIVA

RESUMEN

La transformación digital es un eje tractor para la competitividad de las empresas. Convierte a las compañías tradicionales en empresas digitales con fuerte capacidad de innovación y agilidad para adaptarse a entornos y mercados constantemente cambiantes. Pero es un proceso complejo que parece estar reservado solo para las grandes organizaciones. Actualmente la brecha digital entre las pymes y las grandes empresas representa un problema para el desarrollo económico de un país en el que el 99% del tejido empresarial está conformado por pequeñas y medianas empresas.

Agrava la situación el desconocimiento que las pymes tienen sobre la transformación digital y la tendencia a confundirla con otros conceptos, como marketing digital o digitalización, que por sí mismos no habilitan las capacidades que debe tener una empresa digital para competir en los mercados actuales. Además, la mayoría de los modelos y metodologías de transformación digital que ofrecen las compañías consultoras requieren elevados recursos económicos y de tiempo que están fuera del alcance de la mayoría de las pymes. De este modo surge la necesidad de crear un modelo de diagnóstico de madurez digital orientado especialmente a pequeñas y medianas empresas y adaptable a cualquier sector de actividad. Asimismo, una metodología para elaborar un plan de transformación digital realista y alcanzable.

Para resolver esta cuestión, se efectuó una revisión bibliográfica sobre métodos y modelos de diagnóstico de madurez digital e indicadores para su medición y evaluación, obteniendo muy pocos resultados. A partir de allí, la investigación se centró en identificar los elementos fundamentales para determinar la madurez digital de pymes y que son comunes a todas ellas. Se establecieron seis ejes de análisis: 1. Estrategia de negocio, 2. Gestión de clientes, 3. Talento humano, 4. Procesos, 5. Tecnologías y 6. Sostenibilidad; con sus respectivos componentes e indicadores. Asimismo, se diseñó una metodología para elaborar un plan de transformación digital que, más allá de elevar el nivel de madurez digital de la empresa, produzca el cambio cultural para lograr la transformación y la innovación continua.

Ambos componentes de esta investigación, tanto el modelo de diagnóstico como la metodología del plan de transformación, en versiones iniciales simplificadas, fueron probados en el marco de operaciones de la Cámara de Comercio de València. Posteriormente, las versiones finales del modelo de diagnóstico y de la metodología para elaborar el plan de transformación digital se han convertido en una solución comercial de la empresa valenciana Metric Salad, con el nombre de HUMAN-DT, cumpliendo su propósito de ser de utilidad para cualquier pyme.