

Fases del proceso e implementación de la transformación digital¹

Autora: Liliam María Delis Alfonso.

Especialista en Gestión del Conocimiento, VALUARTE

Master en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Correo: Idelisalfonso@gmail.com.

<https://orcid.org/0000-0003-3018-0834>

Resumen: Se describen las fases del proceso orientado a la transformación digital en las organizaciones.

Palabras Clave: fases; proceso; implementación; transformación digital

Introducción

La construcción de una transformación digital en las organizaciones empresariales, consiste en lo fundamental, en una renovación de los procesos fundamentales, orientada a su enriquecimiento y a la potenciación de la competitividad corporativa. Por ello, en el contexto de transformación digital característico de la Industria 4.0, donde entre las tendencias tecnológicas más recurrentes se encuentran los sistemas ciber físicos que habilitan la Internet de las Cosas y el paradigma de Industria 4.0, los modelos y marcos de trabajo de arquitectura empresarial, las redes sociales, las tecnologías de movilidad y el Big Data, entre otras, que obligan a desarrollar un pensamiento de innovación con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para dar respuesta a las necesidades de la sociedad cubana planteadas en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030, bajo los principios de sostenibilidad y soberanía tecnológica, a tono con los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, y en conformidad con las políticas de informatización y automatización (Ortega, Delgado Fernández, M. & Delgado Fernández, T., 2022, p. 39). Respecto a todo lo planteado se han de considerar las etapas o fases que son comunes en todos los procesos de innovación.

¹ Material elaborado originalmente para el tema 4 del curso LAS ORGANIZACIONES ANTE EL PROCESO DE TRANSFORMACION DIGITAL de ESENMI en febrero 2026

Fases del proceso orientado a la transformación digital.

Es importante destacar que cada empresa deberá definir las particularidades de cada etapa del proceso según su cultura, capacidades y metas. Además, todo esto debe estar en consonancia con la estrategia de innovación. Las fases de la transformación digital se suelen estructurar en un ciclo que va de diagnosticar a optimizar, siempre centrado en modelo de negocio, procesos y cultura organizacional.

Varios modelos (Yerygin, 2025; Escalona, Batista y Mar, 2023; Guzmán y Poma, 2021;) coinciden en que debe comenzarse por Diagnóstico y concienciación, donde evaluar el estado actual: procesos, sistemas, cultura, competencias digitales y experiencia de cliente; así como generar conciencia interna sobre por qué es necesaria la transformación y qué riesgos hay si no se hace (obsolescencia, pérdida de clientes, etc.)

Luego definir la Estrategia y diseño de la hoja de ruta o itinerario tecnológico, que implica precisar la estrategia digital a emplear, siempre alineada con la estrategia de negocio: objetivos, propuesta de valor, mapa del ciclo de vida del cliente. Por otra parte, diseñar la hoja de ruta permitirá planear y priorizar iniciativas, definir proyectos clave, responsables, plazos, inversiones e Indicadores Clave de Desempeño - KPI.

Otro momento importante es el Rediseño organizacional y cultural, donde se deberá trabajar liderazgo, cultura orientada al cliente y a datos, empoderamiento del empleado y nuevas formas de trabajo (colaborativo, remoto, ágil); de igual modo desarrollar competencias digitales en las personas y ajustar la estructura organizativa para soportar el cambio.

Le sigue la Implementación tecnológica y de procesos, instante en que se deberá seleccionar e implantar soluciones (ERP, CRM, automatización de procesos, e-commerce, IA, etc.) vinculadas a los objetivos definidos y estandarizar y digitalizar procesos clave (gestión de clientes, facturación, inventarios, atención al cliente, analítica de datos), lo que permitirá utilizar las nuevas tecnologías para contribuir de forma decisiva al mejoramiento de la sociedad (Cerezo, et al., 2017; Domínguez et al., 2019). No obstante, la infraestructura tecnológica resulta necesaria, también ha demostrado no ser suficiente (González, 2021).

Finalmente, con la Medición y optimización, se han de medir resultados teniendo en cuenta a Indicadores Clave de Desempeño - KPI (productividad, satisfacción del cliente, ventas digitales, tiempos de ciclo, etc.); con el fin de corregir, optimizar y escalar las iniciativas efectivas, entrando en una fase

“adaptativa” de mejora continua donde la empresa integra la transformación como parte de su funcionamiento normal.

La conexión entre la transformación digital y la innovación es prácticamente indivisible. La transformación digital engloba modificaciones significativas, como aquellas que reconfiguran los aspectos cruciales de una empresa, y esto, como se ha observado previamente, constituye el fundamento de la innovación (Torres, Luna y Vaca, 2024, p. 107), aunque los proyectos exitosos de transformación digital en Cuba tienen un elemento común: un balance adecuado de tecnología importada y soluciones nacionales, que reduce la dependencia de proveedores extranjeros y permite aprovechar los avances tecnológicos probados a escala internacional. En proyectos vinculados a la seguridad nacional o la producción masiva de productos de alta demanda, se justifica un mayor componente nacional para lograr mayor seguridad y abaratar costes; pero en la mayor parte de los proyectos es conveniente emplear componentes existentes en el mercado, y combinarlos con aplicaciones y soluciones nacionales. (Estévez, 2022, p. 111).

La Implementación, seguimiento y control; es crucial en la ejecución de proyectos validados en etapas previas. Durante esta etapa, se procederá a llevar a cabo la ejecución de los proyectos y a supervisar su progreso.

Es importante destacar que esta etapa suele ser la más extensa y desafiante, ya que implica la introducción de un producto, servicio o proceso innovador. La clave para el éxito radica en la perseverancia y en la capacidad de adaptarse a las posibles dificultades que puedan surgir en el camino.

Una vez que se ha perfeccionado la idea original, se procede a la fase de implementación, que puede resultar costosa y compleja, especialmente en entornos relacionados con la transformación digital y la Industria 4.0.

Los proyectos de innovación conllevan cambios y novedades que, en la mayoría de los casos, son difíciles de asimilar para los empleados involucrados. Por lo tanto, la formación es esencial para facilitar la transición hacia nuevos procesos, productos o servicios. Este proceso de cambio será complejo y demandará tiempo.

Una vez que el proyecto ha sido implementado y el personal involucrado ha sido capacitado, estará listo para entrar en funcionamiento. En el caso de un nuevo producto o servicio, se lanzará al mercado; mientras que si se trata de un nuevo proceso (lo más común en la Industria 4.0), se pondrá en marcha dentro de la empresa.

Referencias

- Cerezo, P., Magro, C., & Salvatella, J. (2017). Sobre la transformación digital y su impacto Socioeconómico.
https://rocasalvatella.com/app/uploads/2014/12/rs-transf_digital_cast_3_0.pdf
- Domínguez Pérez, O., León Pupo, N. & Rodríguez Rodríguez, L. (2019). Sistema para la gestión de la información del plan y el balance de CTI. 9na Edición de la Conferencia Científica Internacional de la Universidad de Holguín.
- Escalona Suárez, J., Batista Reyes, L., & Mar Cornelio, O. (2023). Metodología para la transformación digital, enfrentando el cambio de paradigma de la informatización en salud. UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 7(2), 51-59. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v7.n2.2023.51-59>
- Estévez Alonso, A. (2022). La transformación digital en la industria cubana: Quemar etapas. En *Habilitando la transformación digital*. Tomo II. La Habana, Unión de Informáticos de Cuba.
- González Ríos, I. B. (2021). Intercambio de conocimientos en el sector público y la transformación digital del Estado. *Revista Del Iice* (50): 163-178.
- Guzmán, D. C., & Poma, G. R. (2021). Modelo tecnológico e infraestructura informática de un campus virtual para el contexto universitario. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 8(2), 48-58.
- Ortega González, Y. C., Delgado Fernández, M. & Delgado Fernández, T. (2022). Competencias para la transformación digital. En *Habilitando la transformación digital*. Tomo I. La Habana, Unión de Informáticos de Cuba.
- Torres Paredes, I. D., Luna Encalada, W. G. & Vaca Barahona, B. E. (2024). *Innova transformación digital e innovación tecnológica en el ecosistema 4.0*. Editado por Juan Carlos Santillán Lima; Daniela Margoth Caichug Rivera. - 1a ed. - La Plata: Puerto Madero Editorial Académica.
<https://puertomaderoeditorial.com.ar>
- Yerygin, D (2025). Modelos de transformación digital: 7 tipos que debes conocer para 2025. <https://redwek.es>