



TIC y digitalización de las empresas

MÓDULO 4

"El apoyo de la Comisión Europea a la elaboración de esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella..."



Co-funded by
the European Union

Este módulo presentará algunas de las tendencias que se pueden encontrar en los negocios digitales, así como algunas formas de utilizar la inteligencia artificial en los negocios. Además, en el módulo se pueden encontrar las mejores prácticas en la gestión y algunos recursos para ser utilizados en el espíritu empresarial.

El módulo está hecho para que las mujeres aprendan sobre las tendencias en los negocios, sobre cómo aplicar la inteligencia artificial en los negocios, y sobre las mejores prácticas en la gestión y en los recursos para emprender.

TIC Y DIGITALIZACIÓN DE LA EMPRESA

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Las TIC y la digitalización de los negocios es un tema de gran importancia a la hora de hablar de emprendimiento ya que es imposible imaginar llevar a cabo un negocio sin el acceso a Internet, las apps que facilitan la gestión, las herramientas de comunicación, o las videoconferencias entre otros, especialmente en la era post-pandémica. Además, no hay que olvidarse de herramientas como Instagram que son extremadamente potentes a la hora de llegar a amplias audiencias (especialmente a la Generación Z) a través de la generación Z) a través de la publicidad de su negocio.

Además, podemos ir un paso más allá y concluir que el papel que juega la

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ESTE TEMA?

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

Temas



Tendencias
actuales en el
negocio digital



La inteligencia
artificial en la
empresa
moderna



Mejores
prácticas de
gestión de las TIC



Recursos y
redes
empresariales



Es hora de
practicar.

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Una de las tendencias actuales es utilizar las redes sociales con fines de marketing, especialmente si el grupo objetivo incluye a los jóvenes. El informe Global State of Digital 2022 demuestra que los usuarios de entre 16 y 24 años tienden a preferir Instagram. Echemos un vistazo a **Instagram**.



Tendencias actuales en el negocio digital



La tendencia reciente en Instagram es el uso de los llamados **"Reels"**, que son vídeos de 60 segundos o menos. La Red de Agencias Digitales afirma: "Publicar constantemente carretes de alta calidad y relevantes que se dirijan a tu nicho es una gran táctica para atraer a tu audiencia deseada a través del contenido recomendado del feed de Instagram y la página de exploración personalizada de los usuarios."



Tendencias actuales en el negocio digital



Otra función muy útil es la de los "carruseles", que permiten añadir hasta 10 fotos en un mismo post y, como consecuencia, los espectadores miran el post en cuestión durante más tiempo. Así, los carruseles garantizan una mayor tasa de compromiso.



Tendencias actuales en el negocio digital



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Estudio de caso

Portland Cider Company utilizó Instagram durante 13 días para comprobar si la publicación de contenidos en Instagram puede atraer a nuevos clientes. Como resultado de gastar 150 dólares en anuncios, afirman que pudieron notar:

- un aumento del 50 por ciento en las impresiones;
- un aumento del 42 por ciento en el alcance;
- y un aumento del 54% en el compromiso.



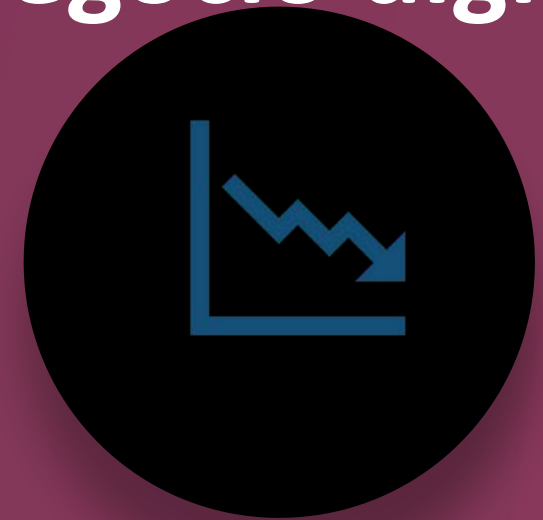
Tendencias actuales en el negocio digital



Otra tendencia es el concepto llamado "**Internet de los objetos**" Se refiere a la interconexión digital de los objetos cotidianos con Internet. Es el componente más importante dentro de la Transformación Digital porque permite, impulsa y acelera las oportunidades de creación de negocios o de cambios y mejoras en las formas de trabajar o vivir y unir el "mundo físico" con el "mundo virtual".



Tendencias actuales en el negocio digital



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

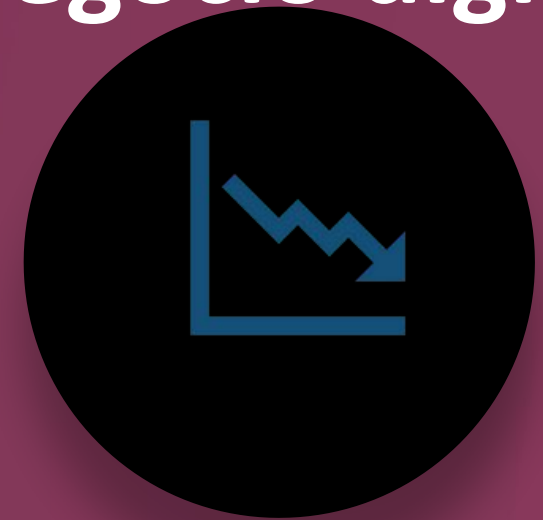
"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

También existe el concepto llamado **"Internet del comportamiento"**: Se refiere al uso de datos para cambiar el comportamiento. Información que puede utilizarse para influir en los comportamientos a través de bucles de retroalimentación. El IoB puede recopilar, combinar y procesar datos de muchas fuentes, como: datos comerciales de los clientes; medios sociales; despliegues de reconocimiento facial de dominio público; e incluso el seguimiento de la ubicación. La creciente sofisticación de la tecnología que procesa estos datos ha permitido el crecimiento de esta tendencia. El IoB tiene implicaciones éticas y sociales según los objetivos y resultados de los usos individuales.

Tendencias actuales en el negocio digital

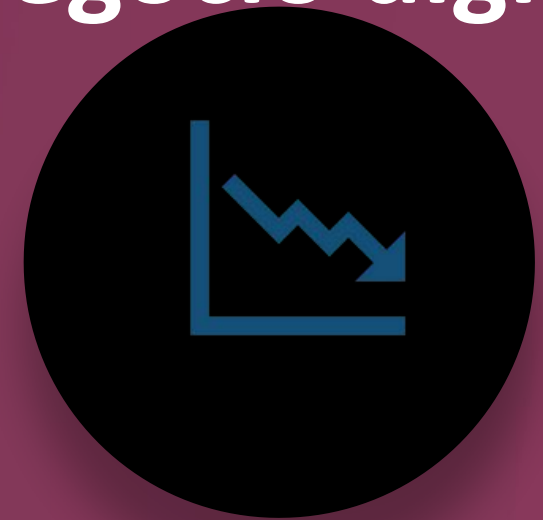


Experiencias digitales personalizadas: Las estrategias de personalización basadas en datos se han posicionado como una prioridad para las empresas que buscan llegar directamente y conectar con sus usuarios de forma efectiva.

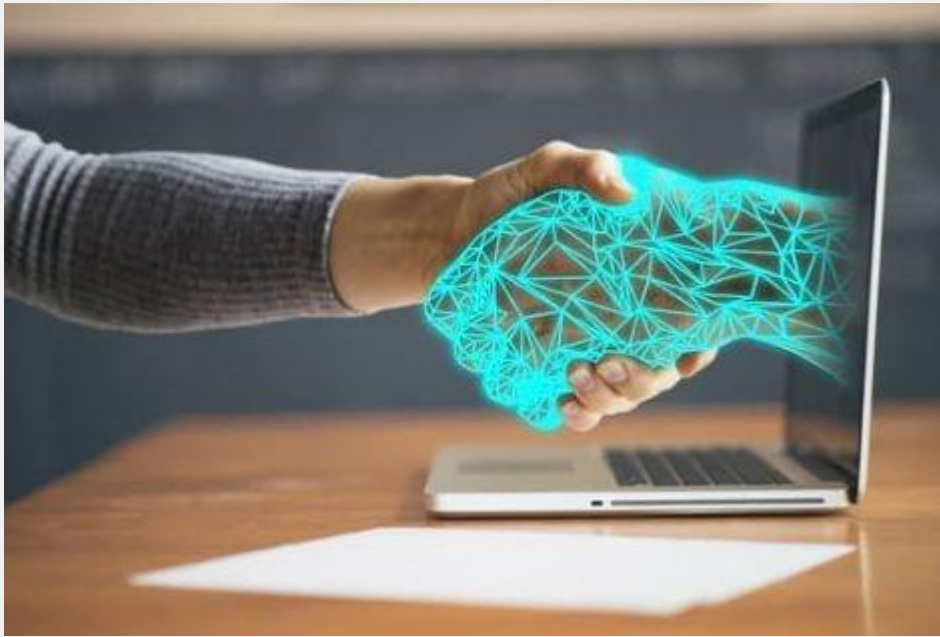
Omnichannel y multicanal digital: La diversificación de los canales digitales es una gran ventaja para los clientes que quieren ser atendidos cómo y dónde quieran.

Impulsado por los datos: Las organizaciones están invirtiendo en análisis de datos para transformar las experiencias de sus clientes, mejorar la eficiencia e identificar nuevas oportunidades de negocio. Pero el valor del análisis de datos dependerá de los datos que se les proporcione y de los profesionales que realmente sepan gestionar con datos.

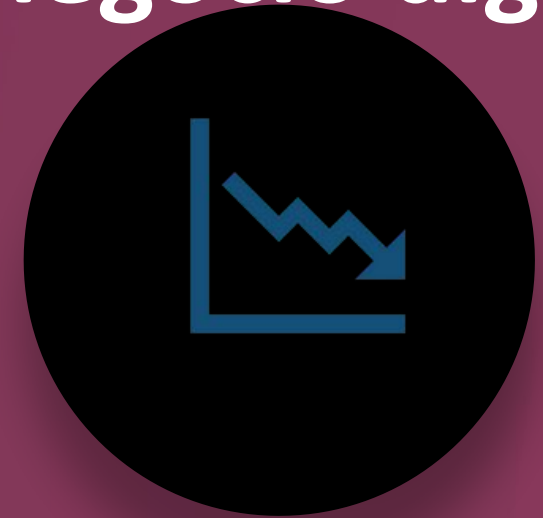
Tendencias actuales en el negocio digital



La automatización se desarrollará para impulsar la excelencia operativa y mejorar los procesos comerciales y de producto. La aceleración del ecosistema inminente robótico es y reversible.El despliegue multiplicado de los robots de mercado por la relación entre los dispositivos IoT y las redes 5G que facilitan su uso.



Tendencias actuales en el negocio digital



Nube distribuida: La nube distribuida es aquella en la que los servicios de la nube se distribuyen en distintas ubicaciones físicas, pero el funcionamiento, la gobernanza y la evolución siguen siendo responsabilidad del proveedor de la nube pública. Permitir a las organizaciones tener estos servicios físicamente más cerca ayuda en escenarios de baja latencia, reduce los costes de los datos y ayuda a acomodar las leyes que dictan que los datos deben permanecer en un área geográfica específica.



Tendencias actuales en el negocio digital

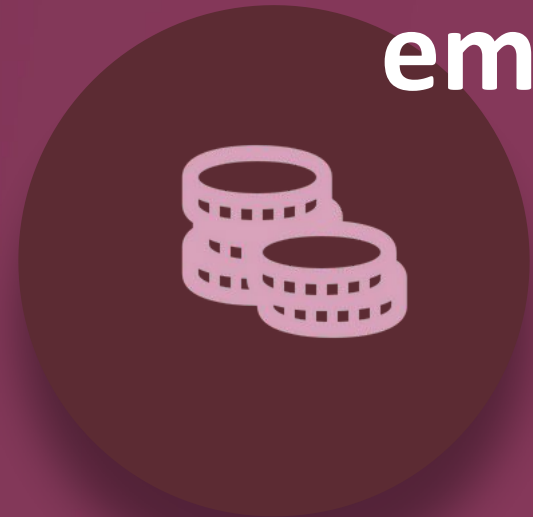


La inteligencia artificial es el uso de tecnologías que hacen posible que una máquina o un software se comporten de forma similar a la inteligencia humana.

Es una parte de la informática que ayuda a desarrollar programas que pueden aprender, razonar y comprender como si fueran humanos.



Aplicación de la inteligencia artificial en la empresa



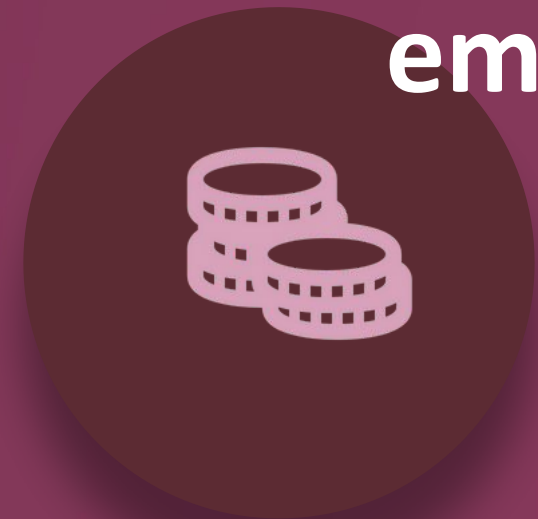
Puede utilizarse para:

Agilizar el proceso de selección de personal: Las herramientas de IA pueden reducir el tiempo que los empleados de RRHH dedican a la selección de currículos, lo que permite dedicar más tiempo a los candidatos que fitan a las

las cualificaciones o necesidades laborales de la empresa.

- **Aumenta la ciberseguridad:** El aumento de la información digital, de los clientes y de las empresas, supone una mayor seguridad digital. La IA de ciberseguridad funciona revisando los patrones de comportamiento en el software, las aplicaciones y la información almacenada de una empresa

Aplicación de la inteligencia artificial en la empresa

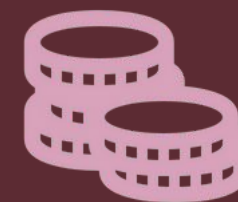


Puede utilizarse:

- Moderniza la red: Las tecnologías impulsadas por la Inteligencia Artificial ayudarán a los equipos de TI a proteger mejor las redes. La IA, mediante técnicas de aprendizaje automático, puede encontrar fallos en la red y corregirlos cuando sea necesario.



Aplicación de la inteligencia artificial en la empresa



1. Utilizar un marco de trabajo/software ITSM

Una de las mejores prácticas básicas de gestión de servicios TIC es tener algún tipo de marco para la prestación de servicios TIC. Este puede ayudar a las organizaciones a hacer un uso más efectivo y eficiente de recursos TIC y minimizar el riesgo de confusión entre unidades de negocio.



Buenas prácticas de gestión de las TIC



2. Tener objetivos claros

Tener objetivos claros para la TI es una parte crucial de la gestión efectiva de la TI de TI. Tanto si una empresa utiliza servicios gestionados de un proveedor externo o de personal y recursos internos de TI, tener objetivos específicos ayuda a informar el enfoque de la empresa hacia TI.



Buenas prácticas de gestión de las TIC



3. Utilizar las métricas adecuadas

Las métricas de rendimiento son una parte clave de cómo las empresas pueden hacer un seguimiento la efectividad de iniciativas específicas. El uso de las métricas adecuadas ayuda a garantizar que la organización pueda hacer un seguimiento preciso del progreso hacia sus objetivos más importantes.

Sin embargo, las métricas "correctas" para una empresa pueden variar dependiendo de los objetivos que persigue. Algunos ejemplos de categorías útiles de métricas útiles para las iniciativas de TI incluyen:

- Métricas de costes. Cuánto está gastando la organización en TI?

Cuál es su coste por ticket para resolver problemas de servicio?
¿Cuánto tiempo de trabajo se ahorra después de inicializar una solución de TI específica?

Buenas prácticas de gestión de las TIC



3. Utilizar las métricas adecuadas

Algunos ejemplos de categorías útiles de métricas para las iniciativas de TI

incluyen:

- Métricas de productividad. ¿Cuántas tareas están completando los empleados

completan los empleados por día/semana/mes? ¿Con qué frecuencia están los empleados colaboran en los proyectos? ¿Cuánto tiempo dedican los empleados

empleados en tareas no críticas antes y después de una iniciativa iniciativa de TI?

- Métricas de nivel de servicio. ¿Con qué rapidez se resuelven los tickets de servicio

resuelven?Cuál es el tiempo de actividad de los productos de TI de cara al cliente?

¿Qué porcentaje de tiempo se cumplen los acuerdos de nivel de servicio

(SLA) se cumplen?

Buenas prácticas de gestión de las TIC



3. Utilizar las métricas adecuadas

La utilidad de estas métricas puede variar en función de la organización. Por ejemplo, una empresa que ofrece un "servicio de de servicio" para otras empresas puede querer centrarse en las métricas de nivel de servicio de servicio, como el porcentaje de llamadas cerradas con éxito o el tiempo medio de resolución. Las empresas que buscan reducir costes se centrarán, naturalmente, en las métricas relacionadas con los costes.



Buenas prácticas de gestión de las TIC



4. Tener la mejor seguridad informática

Seguir las mejores prácticas de seguridad informática es crucial para proteger el "patrimonio" de la organización. Las soluciones informáticas modernas han traído muchas comodidades, pero también han introducido nuevos riesgos en forma de ciberdelincuencia.

Por ejemplo, las empresas tienen que enfrentarse a:

- Malware y virus. Programas que pueden tener una variedad de

efectos en un sistema informático que van desde hacer ilegibles los archivos ilegibles, robar información de forma pasiva, consumir recursos del sistema, ejecutar programas maliciosos para otros ciberataques, etc.

Buenas prácticas de gestión de las TIC



4. Tener la mejor seguridad informática

Por ejemplo, las empresas tienen que enfrentarse a:

- Ataques de phishing. Un tipo de fraude en el que un delincuente envía un

mensaje falso haciéndose pasar por otra persona para engañar a su víctima para que realice algún tipo de acción (como pagar una factura falsa entregar la información de inicio de sesión del usuario, o entregar datos sensibles).

Espionaje internacional o corporativo. Los agentes extranjeros pueden intentar robar los datos de empresas con valiosa propiedad intelectual (IP) o conexiones con agencias gubernamentales.

Buenas prácticas de gestión de las TIC



4. Tener la mejor seguridad informática

Por ejemplo, las empresas tienen que enfrentarse a:

- Ataques DDoS. Los ataques de denegación de servicio distribuidos (DDoS) tienen como objetivo interrumpir la capacidad de una organización para prestar servicios sobrecargando sus sistemas. Estos ataques suelen

se basan en redes de bots creadas mediante la instalación de malware en otros sistemas.

Debido a este tipo de amenazas, contar con la mejor seguridad informática (ciberseguridad) es una necesidad para las empresas modernas. Unas sólidas protecciones de ciberseguridad ayuda a minimizar el riesgo de una violación de la seguridad de los datos o de pérdida de datos causada por ciberataques.

Buenas prácticas de gestión de las TIC



5. Haga de las operaciones de éxito del cliente una prioridad absoluta

Para cualquier empresa, el éxito del cliente debe ser siempre una prioridad.

Aunque la definición de éxito del cliente puede variar de un modelo de negocio, ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos puede ayudar a una empresa a impulsar el éxito y la estabilidad a largo plazo.

Una empresa que tiene un historial de ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos tendrá más facilidad para vender sus servicios a nuevos clientes, lo que simplifica el cumplimiento de los objetivos de ventas.

Buenas prácticas de gestión de las TIC



5. Hacer de las operaciones de éxito del cliente una prioridad absoluta

Por lo tanto, la elaboración de iniciativas de TI con un ojo en cómo van a ayudar a los clientes a alcanzar sus propios objetivos, ya sea optimizando su experiencia del usuario, ayudando a crear eficiencias para ellos, o controlar algún factor de riesgo para ellos, es una importante

es una importante práctica de gestión de TI.

Esto se aplica incluso a las empresas que no se dedican a la gestión de servicios de TI

Por ejemplo, una empresa podría adoptar un nuevo software que haga que su propia gestión de la cadena de suministro sea más eficiente para que sus clientes puedan acceder de forma más fiable a bienes y servicios.

Buenas prácticas de gestión de las TIC



Las redes empresariales son un tipo de asociación e integración con la que se pueden alcanzar objetivos comunes, y lograr mejores resultados económicos, tecnológicos, de desarrollo, de formación, de producción y de generación de conocimiento.

Las características son:

- Colaboración, el éxito de una depende de las otras y los resultados necesitan el concurso de todos.
- Interdependencia, ya que se mantiene la autonomía individual, pero se trabaja en el marco de compromisos con otros empresarios.
- Coordinación, necesita organización de efforts, claridad de tareas.
- Orientación a la demanda y al mercado: Debe haber un mercado

(consumidor)

Recursos y redes empresariales



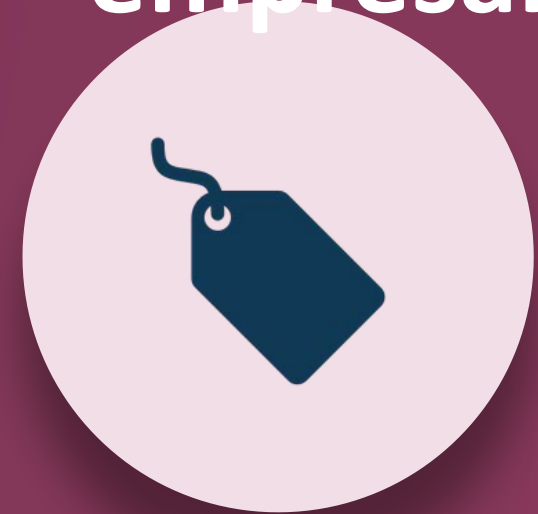
Las características son:

- Orientación al empresario: aceptar un proyecto y estar dispuesto a operarlo con inversión de tiempo y recursos propios recursos.
- Orientación al negocio: El proyecto debe ser un viable negocio

Orientación a generar cambios permanentes en la estructura del empresario: los proyectos deben generar ajustes.



Recursos y redes empresariales



Las empresas que forman parte de una red pueden realizar actividades relacionadas o complementarias. Desde esta perspectiva, existen varios tipos de redes:

- Redes globales: Formadas por nodos interrelacionados que operan desde lugares geográficos distintos y que, por tanto, no están influenciados por las condiciones de un entorno específico (instituciones de apoyo, infraestructura científica y tecnológica, mercado laboral especializado, menores costes de transacción, entre otros).

Recursos y redes empresariales

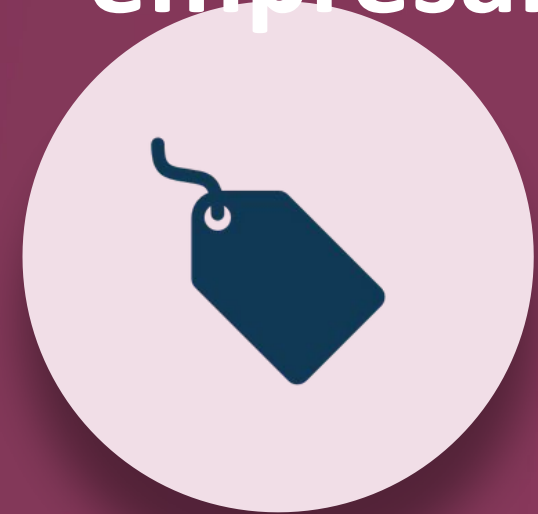


En esta perspectiva, hay varios tipos de redes:

- Redes locales: Son aquellas que operan en un espacio geográfico definido (localidad), donde los miembros interactúan entre sí a través de relaciones que pueden ser verticales, horizontales o ambas, generan un entorno favorable (innovación y desarrollo tecnológico, flujos de conocimiento, intercambio de servicios e información, etc.)



Recursos y redes empresariales



En esta perspectiva, hay varios tipos de redes:

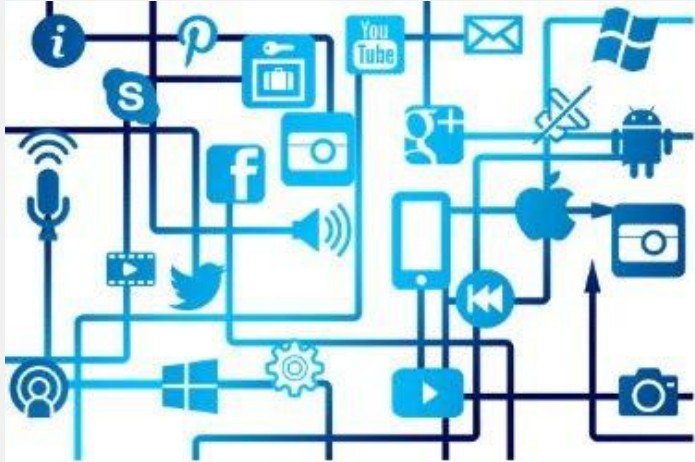
- Redes verticales: En las redes verticales, las empresas se encuentran en puntos consecutivos de la cadena, lo que significa que mantienen relaciones proveedor-comprador, se complementan, una hace algo que la otra puede necesitar o demandar.
- Las redes horizontales se constituyen de la siguiente manera: Están formadas por empresas que hacen algo similar, cuando tienen un producto común, hay casos en los que estas redes reúnen a competidores directos.

Recursos y redes empresariales

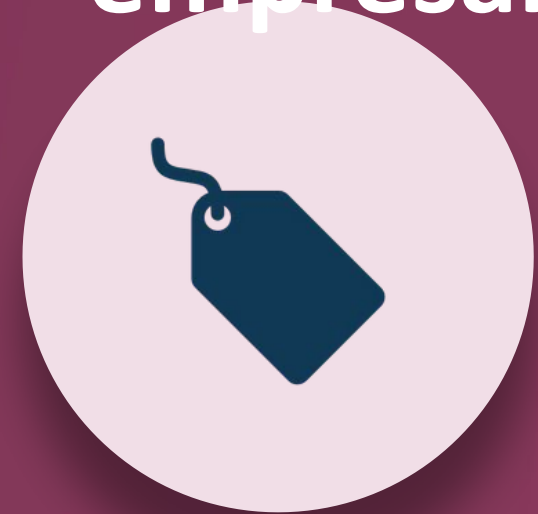


En resumen, las redes horizontales son una forma de lograr economías de escala y mejorar el poder de negociación de las empresas.

Es más fácil formar redes con empresas que se complementan y no compiten entre sí.



Recursos y redes empresariales



- 1) ¿Qué es la IO?
 - a) Una interconexión digital entre la vida cotidiana
 - b) Un vínculo entre el "mundo físico" y el "mundo digital"
 - c) Todas son correctas
- 2) ¿Por qué es importante tener una buena seguridad informática?
 - a) Para evitar el phishing
 - b) Para evitar el malware
 - c) Todas son correctas
- 3) Se puede aplicar la inteligencia artificial en las empresas?
 - a) Sí
 - b) No
- 4) Las empresas pueden estar en cuántos tipos de redes?
 - a) Redes globales y locales
 - b) Redes verticales y horizontales
 - c) Todas

¡Vamos a practicar!



5) Actividad

Piensa en tu empresa y en las formas de promocionarla a través de las redes sociales. Descárgate Instagram y crea un divertido carrete para mejorar la visibilidad de tu marca, así como para llegar a amplias audiencias.

Echa un vistazo a las últimas tendencias de Instagram yendo al siguiente enlace <https://later.com/blog/instagram-reels-trends/>, inspírate y diviértete mientras creas un contenido para tu negocio.

¡Vamos a practicar!



Más información

Forbes. *Top 10 Digital Transformation Trends for 2022.*

<https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2021/10/13/top-10-digital-transformation-trends-for-2022/?sh=c561e6263307>

Harvard. *Business Applications for Artificial Intelligence: An Update for 2020.*

<https://professional.dce.harvard.edu/blog/business-applications-for-artificial-intelligence-an-update-for-2020/>

Upwork. *What Is IT Security? Examples and Best Practices for 2022.* <https://www.upwork.com/resources/it-security>

SAP. *What can SAP Business Network do for your business?* <https://www.sap.com/products/business-network.html>

Help Scout. *Customer Success: What It Means, Why It Matters, and More.*

<https://www.helpscout.com/helpu/customer-success/>

REFERENCIAS

Jametlene Reskp. https://unsplash.com/photos/3Dtu6_XfqIk

Krakenimages. https://unsplash.com/es/fotos/376KN_ISpIE

KWSM. *Case Study: Using Instagram to Connect with Your Target Audience.*

<https://kwsmdigital.com/case-study-using-instagram-to-connect-with-your-target-audience/>

Lukas. <https://www.pexels.com/es-es/foto/persona-senalando-el-grafico-de-lineas-de-papel-590041/>

Macrovector. *Diagrama de flujo isométrico de internet de las cosas.*

https://www.freepik.es/vector-gratis/diagrama-flujo-isometrico-internet-cosas_6169717.htm#query=internet%20of%20things&position=9&from_view=search

Macrovector. Concepto isométrico de desarrollo de interfaz de usuario con una mujer joven que crea un diseño personalizado para la aplicación móvil.

https://www.freepik.es/vector-gratis/concepto-isometrico-desarrollo-interfaz-usuario-mujer-joven-que-crea-diseno-personalizado-ilustracion-vector-aplicacion-movil_26764326.htm#query=personalized%20digital%20experiences&position=0&from_view=search

REFERENCIAS

McLachlan, Stacey. *Instagram Demographics in 2022: Most Important User Stats for Marketers.*

<https://blog.hootsuite.com/instagram-demographics/>

Redgreystock. *Robot vs ilustración de vector plano humano. Máquina robótica y mujer cansada que trabaja en la computadora en la oficina.*

https://www.freepik.es/vector-gratis/robot-vs-ilustracion-vector-plano-humano-maquina-robotica-mujer-cansada-que-trabaja-computadora-oficina-humanoide-versus-persona-empleado-desafiante-inteligencia-artificial-tecnologia-ia-moderna_16503947.htm#query=artificial%20intelligence%20in%20business&position=1&from_view=search

Seibert, Leon . <https://unsplash.com/es/fotos/2m71l9fA6mg>

ThemYou&Me. *TOP 5 REASONS WHY TECHNOLOGY IS IMPORTANT IN BUSINESS.*

<https://theyouandme.com/blog/top-5-reasons-why-technology-is-important-in-business/>

Photographs: Canva



**WE GET
EMPRESARIAS GENERANDO
UNA FORMACIÓN
MEJORADA
¡GRACIAS!**



✉ wegetproject@gmail.com

🌐 m we-get.eu

