

CURSO DE GESTORES GDT TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA PYME TURÍSTICA

MESA REDONDA.

MESA REDONDA:
MADUREZ DIGITAL DE LA PYME.

TÍTULO:
ELEMENTOS CLAVE DE LA MADUREZ DIGITAL.

PONENTE: JOAQUÍN RIETA CARBONELL
23 Noviembre 2023





Definición de la Madurez Digital: Actores Digitales



Definición de la Madurez Digital: Actores y Retos.

La **madurez digital** se refiere al **nivel** en el que una **organización o individuo** ha **integrado efectivamente la tecnología digital** en todas sus operaciones, procesos y estrategias.

Implica **no solo el uso de herramientas digitales**, sino también la **adaptabilidad, la innovación continua, y la habilidad para utilizar datos y tecnologías emergentes** para mejorar la eficiencia, la toma de decisiones y la experiencia del usuario.

En esencia, la madurez digital es la **capacidad de aprovechar** plenamente el **potencial de la tecnología digital para lograr objetivos de negocio y personales** de manera efectiva y sostenible.

Proyección de la Madurez Personal a Madurez Digital.

- Capacidad de Aprendizaje y Adaptabilidad.
- Gestión del Cambio.
- Resolución de Problemas.
- Paciencia y Persistencia.
- Comunicación y Colaboración.
- Visión Estratégica y Planificación.
- Gestión del Estrés y la Frustración.
- Ética y Responsabilidad Digital.
- Autoconciencia y Autorreflexión.
- Innovación y Creatividad.

Perfil Ideal para ayudar a un Cliente / Hotel a alcanzar su Madurez Digital



Perfil Ideal para ayudar a un Cliente / Hotel a alcanzar su Madurez Digital.

- Conocimientos Técnicos en Tecnología Digital
- Experiencia en la Industria Hotelera.
- Habilidades de Liderazgo y Gestión.
- Capacidad de Análisis y Resolución de Problemas.
- Habilidades de Capacitación y Desarrollo del Personal
- Visión Estratégica y Orientación al Futuro.
- Habilidades Interpersonales y Culturales.
- Enfoque en la Experiencia del Cliente.
- Innovación y Creatividad.
- Ética y Responsabilidad.

Escenarios mentales de la Madurez Digital.



Escenarios mentales de la Madurez Digital.

- Cree que Sí, pero No es Así.
- El Proveedor le Hace Creer que Sí.
- Piensa que No, pero Sí que la ha Alcanzado.
- No es Consciente de su Nivel de Madurez Digital.
- Se Confía en un Área, pero Ignora Otras.
- Influencia de Terceros con Opiniones Contradictorias.

El Plan de Empleados hacia la Madurez Digital.



El Plan de Empleados hacia la Madurez Digital.

- Evaluación de Competencias y Necesidades.
- Desarrollo de un Programa de Capacitación.
- Implementación de Sesiones de Formación.
- Mentoría y Apoyo Continuo.
- Integración de la Tecnología en la Rutina Diaria.
- Evaluación y Retroalimentación.
- Actualización y Desarrollo Continuo.
- Cultura de Innovación Digital.

Ventajas y Riesgos de la Madurez Digital.



Ventajas y Riesgos de la Madurez Digital.

Ventajas de la Madurez Digital	Riesgos de la Madurez Digital
Mejora en la Eficiencia Operativa: Uso más eficiente de recursos y procesos automatizados.	Dependencia Tecnológica: Mayor vulnerabilidad ante fallos tecnológicos y ciberataques.
Toma de Decisiones Basada en Datos: Acceso a información precisa y en tiempo real para tomar decisiones informadas.	Brecha de Habilidades: Necesidad de empleados con habilidades digitales avanzadas.
Mejora de la Experiencia del Cliente: Servicios más personalizados y respuestas rápidas a necesidades del cliente.	Costos Iniciales Altos: Inversión significativa en tecnología y formación.
Innovación y Competitividad: Capacidad para desarrollar nuevos productos y servicios y adaptarse rápidamente a cambios del mercado.	Cuestiones de Privacidad y Datos: Gestión de grandes volúmenes de datos personales y riesgos asociados a su protección.
Colaboración y Comunicación Mejoradas: Herramientas digitales que facilitan la colaboración y la comunicación interna y externa.	Cambio Organizacional: Desafíos en la adaptación a nuevas formas de trabajo y cultura empresarial.
Acceso a Nuevos Mercados: Posibilidad de alcanzar clientes globales y explorar nuevos nichos de mercado.	Obsolescencia Tecnológica: Necesidad de actualización constante para no quedarse obsoleto.

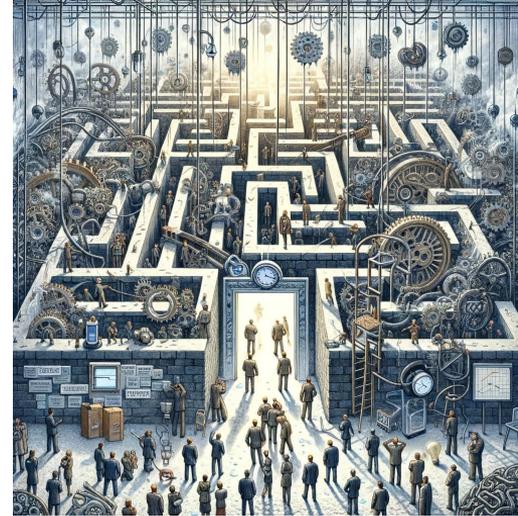
Lista de Fases para que la Empresa alcance la Madurez Digital.



Lista de Fases para que la Empresa alcance la Madurez Digital.

- Fase de Concienciación Digital.
- Fase de Exploración y Experimentación.
- Fase de Estrategia y Planificación.
- Fase de Integración Tecnológica.
- Fase de Competencia Digital.
- Fase de Transformación Digital.
- Fase de Madurez y Liderazgo Digital.

Barreras que encuentra el Consultor para que la Empresa alcance la Madurez Digital.



Barreras que encuentra el Consultor para que la Empresa alcance la Madurez Digital.

- Resistencia al cambio.
- Limitaciones Presupuestarias.
- Falta de Visión Estratégica.
- Brecha de Habilidades Digitales.
- Desafíos Técnicos y de Infraestructura.
- Cuestiones de Seguridad y Privacidad.
- Dificultades en la Medición del ROI.
- Cultura Organizacional Rígida.
- Expectativas de los Clientes.
- Mantenerse al Día con las Tendencias.

Pasos para que un Cliente / Hotel alcance la Madurez Digital.

- Análisis y Planificación Inicial.
- Involucrar a la Dirección y Capacitar Líderes Digitales.
- Capacitación y Desarrollo del Personal.
- Modernización de la Infraestructura Tecnológica.
- Implementación Gradual de Tecnologías.
- Integración y Automatización de Procesos.
- Fomentar la Innovación y la Experimentación.
- Medición del Progreso y Ajustes.

- Enfoque en la Experiencia del Cliente.

- Evaluación y Evolución Continua.

Elementos que indican que un Cliente / Hotel ha alcanzado la Madurez Digital



Elementos que indican que un Cliente / Hotel ha alcanzado la Madurez Digital.

- Automatización de Procesos.
- Uso de Datos para la Toma de Decisiones.
- Personal Capacitado en Tecnologías Digitales.
- Experiencia del Cliente Mejorada.
- Innovación Tecnológica.
- Seguridad y Privacidad de Datos.
- Integración de Sistemas Digitales.
- Cultura Organizacional Adaptativa.
- Marketing Digital Efectivo.

- Mantenimiento y Actualización Constante.



Muchas Gracias

Joaquín Rieta Carbonell
joaquin.rieta@gmail.com
661 56 23 50