

U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capítulo 4. Recomendaciones para el éxito de la transformación digital



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Introducción

La transformación digital es uno de los retos clave a los que se enfrentan las empresas hoy en día y uno de sus aspectos más destacados es que el acceso a la tecnología en sí rara vez es un problema (Saarikko, Westergren & Blomquist, 2020).

La Transformación Digital consiste en adoptar tecnologías disruptivas para aumentar la productividad y el bienestar social (Ebert & Duarte, 2018). En el proceso hacia una transformación digital, hay algunos pasos importantes que debemos tener en cuenta. En primer lugar, es necesario prestar atención a la inversión financiera porque todos los cambios necesarios tendrán un coste económico, relacionado también con los puestos de trabajo bien equipados y ergonómicos y la red corporativa.

Tan importante como la inversión financiera serán los recursos humanos. Será necesario contar con un Departamento TIC que se encargue del soporte técnico, de los conocimientos para digitalizar los registros de todos los datos, de la formación en habilidades y software a los profesionales, etc. Gran parte de la carga de trabajo en esta transformación digital estará en manos del Departamento TIC.

Una vez que todo el proceso esté hecho, o en vías de estarlo, tenemos que empezar a trabajar en campañas centradas en los beneficios de la transformación digital y en cómo aumentar la concienciación al respecto.



Inversión financiera

Invertir en una base operativa debe ser un requisito previo para el éxito en la economía digital (Sebastian et al., 2017). Como comentan estos mismos autores, sin dicha base, una empresa va a carecer de las capacidades fundacionales que se necesitan para que su plataforma de servicios digitales proporcione transparencia en las transacciones y respalde procesos empresariales estandarizados.

El primer paso en toda esta transformación debe ser conseguir recursos financieros procedentes de subvenciones y proyectos para invertir en infraestructuras digitales de alta calidad, necesarias para poder realizar un trabajo correcto. Para ello, tendremos que trabajar para concienciar a los financiadores sobre los recursos financieros que necesitan las organizaciones sociales y sanitarias para la transición digital.

Una forma de mantener esta financiación es obteniendo buenos resultados, así la empresa financiadora podrá comprobar que sus recursos han sido utilizados de forma eficaz y eficiente (Gunawan & Serlyna, 2018).

Técnicos en transformación digital

El papel de los Técnicos de Transformación Digital (TTD) en las organizaciones ha cambiado con el tiempo y ha pasado de ser "una función de apoyo" a "un impulsor de la innovación empresarial" (Nissen, Lezina y Saltan, 2018). Será el departamento más importante al inicio de la transformación.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Los líderes de la TTD pueden empezar a definir la arquitectura de una plataforma de servicios digitales centrándose en un pequeño conjunto de innovaciones digitales que consideren fundamentales para el éxito empresarial y, una vez que la empresa haya establecido los requisitos de datos para un pequeño conjunto de componentes empresariales críticos y haya creado API para acceder a los datos necesarios, podrá construir la infraestructura necesaria para proteger, conectar, analizar y respaldar los servicios digitales innovadores (Sebastian et al., 2017).

El Departamento de TTD debe ser capaz de proporcionar soporte técnico permanente, así como de crear y garantizar interfaces entre el personal y el soporte técnico. Otra opción si no es posible crear un Departamento de TTD en ese momento es contratar una colaboración externa de fácil acceso.

Otra de sus funciones será organizar las soluciones técnicas y disponer de los conocimientos para digitalizar los registros de datos de atención sociosanitaria, además de desarrollar directivas y directrices claras y específicas sobre los procedimientos a seguir en la prestación de servicios de atención digital.

Puestos de trabajo ergonómicos

La organización tendrá que crear herramientas accesibles, fácilmente Crear un espacio de trabajo bien equipado con buenos ordenadores, software y micrófonos que permitan la comunicación a distancia será primordial para hacer un buen trabajo. Otra cuestión importante será prestar atención a proporcionar una conexión a internet de alta calidad (fibra óptica y una buena compañía proveedora de internet). La tecnología inteligente, como pizarras inteligentes, televisores inteligentes, tabletas, gafas de realidad virtual, entre otros, serán las nuevas herramientas que los profesionales tendrán que aprender a utilizar.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Además, no podemos olvidar la importancia de las sillas. Un estudio de Wojcikiewicz determinó que una buena silla puede aumentar la eficacia de los empleados, minimizar la fatiga y el estrés mientras realizan sus tareas (Mas'udah Asmui, Saat, Mohamad, & Wahid, 2021).

Red corporativa

Será necesario crear un sistema de documentación que deberá ser homogéneo, accesible y fácil de utilizar.

El Departamento de TIC se encargará de construir una red corporativa (como una nube compartida o un servidor) donde todos los profesionales puedan encontrar todos los protocolos necesarios para cada herramienta digital, así como cualquier explicación necesaria sobre cómo utilizarlos y cómo resolver un problema cuando surja.

También será conveniente disponer de una biblioteca en línea con material didáctico y de aprendizaje para toda la tecnología digital existente en los servicios de atención sociosanitaria, que sirva como conocimiento para todos los profesionales del sector y también para ser actualizado en los nuevos programas existentes.

Otra herramienta interesante podría ser el uso de gafas de RV (se pueden utilizar para el tratamiento de la depresión, ansiedad, rehabilitación, etc.) junto con la provisión de vídeos de aprendizaje y acceso a todas las herramientas en línea existentes que se utilicen.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Formación sobre habilidades y software

Muchos profesionales siguen desconfiando de las nuevas tecnologías, por lo que será necesario impartir formación y perfeccionamiento a todo el personal. Debería basarse en un diagnóstico exhaustivo de las competencias y necesidades y abordar tanto las competencias digitales básicas como los conocimientos más avanzados sobre software específico.

Tendría que mejorar el conocimiento sobre las tecnologías de asistencia. Por "dispositivo de tecnología de apoyo" se entiende cualquier artículo, equipo o sistema de productos que se utiliza para aumentar, mantener o mejorar las capacidades funcionales (Alper & Raharinirina, 2006). Los productos de apoyo son herramientas esenciales porque permiten a las personas con dificultades funcionales llevar una vida sana, productiva, independiente y digna (Organización Mundial de la Salud, 2017).

Como dicen Alper & Raharinirina (2006), es imprescindible que los profesionales que están trabajando directamente con estas personas y sus familiares estén adecuadamente formados para proporcionar el apoyo y las adaptaciones necesarias a las personas con discapacidad para que puedan disfrutar de todos los beneficios que tiene la Tecnología de Apoyo.

Y, como ya se explicó en el capítulo 3, no podemos olvidar la barrera digital que pueden tener los usuarios. Por eso puede ser interesante hacer formación con ellos aprendiendo a utilizar los dispositivos y plataformas.



Campañas sobre beneficios

La transformación digital es un proceso complejo que debe ser evaluado con un enfoque holístico (Yucel, 2018). Como indica este mismo autor, para medir los beneficios se deben identificar las dinámicas relevantes (que incluyen las características de la disrupción digital en la corporación, los objetivos con la transformación digital, los beneficios esperados y los riesgos entre otros).

Además, no podemos olvidar que nuestros profesionales y sus herramientas de trabajo son muy importantes si queremos que todo salga bien, por lo que, por ejemplo, podría ser conveniente identificar y potenciar los recursos de los trabajadores entre los profesionales asistenciales que ayuden a la transición digital, así como promover el trabajo en red y el intercambio de prácticas entre trabajadores y profesionales asistenciales para aprender unos de otros.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional