



**PASIÓN POR EDUCAR**

**Tema: El futuro digital en negocios**

**Nombre de la alumna: Angélica Figueroa  
García**

**Carrera: Administración y estrategias de  
negocios**

**Grado: 8vo Cuatrimestre**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Asesor: María del Carmen Cordero Gordillo**

Comitán de Domínguez Chiapas a 13 de marzo del 2021.



# 1. Planteamiento del problema

La tecnología es una de los aspectos más sonados en estos últimos tiempos, sobre todo, en los últimos años, debido a que hemos innovado en todas las áreas de nuestra vida y ahora en lugar de usar libros o revistas para investigar, lo hacemos desde nuestro teléfono móvil, o desde una computadora, el problema con esto, es que en las escuelas también la tecnología ha llegado a tener altos impactos haciendo inclusión de plataformas y de páginas webs para trabajar, no solo eso, sino también en el trabajo, es algo que a muchos les ha costado o se han rehusado a cambiar, dentro de varias empresas e instituciones existen subordinados de la tercera edad, los cuales no han podido adaptarse, no les gusta y los que se esfuerzan por hacerlo les está costando mucho, lo que ha traído consigo malas consecuencias.

En estos tiempos, es necesario entender que tenemos que adaptarnos a la tecnología y cada vez esta misma se incluirá mucho más de lo que hemos estado viendo, dentro de las grandes empresas, uno de los problemas principales ha sido este, que no sean innovados, por eso no progresaron o incluso se fueron a la quiebra, un ejemplo muy claro es la empresa Blockbuster, que es una de las franquicias de videoclubes más importantes del mundo, fue fundada desde 1985 y estaba tan posicionada, era tan importante, con muchísimas ganancias que se confiaron, creyendo que de por vida iban a contar con la misma clientela, o con la fidelidad de sus clientes pero cuando llegó Netflix se fue a la quiebra y le dieron un giro totalmente, esto fue porque ellos se quedaron solo en la renta de películas físicas, algo incómodo en donde tienes que ir para pedirla y luego volver para regresarla, en cambio Netflix te brinda innovación, comodidad, atención desde casa, mientras que Blockbuster no innovó y se estancó y perdió.

Como bien mencionaba anteriormente si nosotros nos queremos rehusar a implementar la tecnología en nuestra empresa nos empezará a ir mal, nos puede llevar a pérdidas económicas de las cuales después no podemos salir, nos estancamos, no cumplimos expectativas de nuestros clientes ya que sin

tecnología no hay innovación, perdemos territorio frente a nuestros competidores, no atraemos talento, no se llegan a introducir mejoras en nuestra productividad, y muchas cosas más que podemos acarrear al no digitalizarnos e implementar tecnología, es debido a esto la necesidad de recordar que con ella somos más rápidos, efectivos y además nos facilita el trabajo; como todas las cosas en la vida, cualquier decisión o acción que ejecutemos tendrán sus pros y sus contras, es decir, sus ventajas y desventajas, por eso es que nosotros debemos de aprender a tomar lo bueno de lo que realicemos, desechar lo malo e ignorar ello, con esto no me refiero a que si me esta dañando la vista o algún problema fuerte, lo voy a ignorar, por supuesto que no, en estos casos podemos encontrarle una solución como reducir las horas de uso, variar entre semana el uso de estos dispositivos, me refiero a quitar toda mentalidad de “no puedo”, “es muy difícil”, “estoy viejo”, “no sirve”, o de más que podamos pensar para abrir nuestra mente, estoy segura que de esta forma veremos los resultados de que sí se puede aprender, sí se puede hacer; es necesario tener en cuenta que gracias a las máquinas reducimos el tiempo para hacer los productos, gracias a las computadoras reducimos el uso de papeles, ahorramos esos espacios para emplearlos en otras cosas, podemos llevar toda la información a donde quiera que vallamos sin necesidad de cargar peso en papeles y de más.

La tecnología en verdad nos brinda múltiples beneficios, sobre todo en el área del trabajo, eso es lo que tenemos que aprender a aprovechar y explotarlo al máximo.

Es por esto, la importancia de indagar acerca del futuro digital en negocios, para saber qué cursos alternos de acción podemos emplear para lograr nuestros objetivos y cómo ayudar a nuestro personal para adaptarse, debemos ser conscientes que estos cambios, no se dan de manera fácil y que todos tenemos diferentes maneras de aprender y adaptarnos pero considero que si tenemos la paciencia y le dedicamos el tiempo necesario a la capacitación y adaptación del personal, logramos resultados exitosos.

Este es un problema que no solo se ha presentado en nuestra ciudad sino me atrevo a decir que en nuestro país y el mundo entero, sin embargo, existen ciertos países en donde se ha visto un mayor incremento del uso de tecnología, lo que nos ayudará para aprender cómo ellos han ido ejecutando e implementando, de manera correcta en su vida diaria y laboral; para hacerlo también nosotros de manera personal pero compartiéndolo a otros.

## 2. Preguntas de investigación

- ¿Cómo mantener el éxito en mi empresa en tiempos difíciles?
- ¿Qué es el futuro digital en negocios?
- ¿Cómo implementar la tecnología y digitalización en mi empresa de manera correcta?
- ¿Cómo convertir a un desconocido en un cliente?
- ¿Cómo mantener y captar la atención al público?
- ¿Cómo iniciar un negocio digital desde cero?

## 3.1 Objetivos

Objetivo general:

- Planear estrategias en internet para mantener el éxito en tiempo de crisis

Objetivos específicos:

- Aprender el significado del futuro digital en negocios para aplicarlo de manera correcta.
- Implementar la tecnología y digitalización en mi empresa
- Convertir a cualquier persona en nuestros clientes
- Mantener y captar la atención de las personas
- Enseñar a otros a iniciar un negocio digital desde cero

## 4. Justificación

El futuro digital en negocios es un tema tan esencial hoy en día para cualquier empresa, no importando el giro que sea, es necesario tener conocimientos acerca de esto, cómo actuar, cómo resolver, qué estrategias implementar y de más, nos ayudara a tener un panorama claro de lo que estamos viviendo, así mismo de lo que ha de venir aun, la tecnología no parara de avanzar, cada vez surgen nuevos conocimientos y avances, si nosotros como empresa los aplicamos lograremos estar a la vanguardia, cosa que todos buscan lograr.

Para nosotros tener el éxito en nuestra empresa debemos implementar todas las estrategias posibles, debido a esto debemos estudiar e indagar acerca de la tecnología, el futuro digital, y el cómo mantener el éxito en tiempo de crisis, es necesario saber que la situación que atravesamos hoy en día, es decir, la pandemia mundial que estamos viviendo, es algo que tardara en pasar, debemos aprender a adaptarnos y comprender que esta enfermedad se quedara, será una enfermedad más, así como lo es la gripa, tos, resfriado y de más, por lo tanto esto mismo provoca que cierto porcentaje de la población haga un uso mayor de sus dispositivos electrónicos, es por ahí donde nosotros entraremos para aprovechar al máximo esta situación e incrementar ventas.

Si nosotros no sabemos de esta tecnología, de los materiales que podemos emplear entonces no podremos aplicarlos, pero si nos llenamos de información y capacitamos, estaremos listos para enfrentar lo que venga, además si nuestra empresa está capacitada y sabe cómo trabajar de manera digital, que estrategias usar y más, podemos aprovecharlo también para capacitar a otros, esto mismo provoca que la gente que está a nuestro alrededor quiera de lo que nosotros tenemos ya que empiezan a ver que en lugar de irnos para abajo, irnos a la quiebra, pobreza o deudas seguimos creciendo, somos más conocidos, ampliamos nuestros servicios o productos y logramos un alto grado de posicionamiento dentro de nuestro territorio.

Esto puede ser aprovechado, no solo para vender más sino también para ofrecer ahora a las demás empresas nuestros servicios de capacitación acerca del tema logrando ahora que los demás también se mantengan a la vanguardia y a la vez teniéndolos debajo de nosotros, siendo líderes en el futuro digital.

Otro de los aspectos importantes y beneficiosos del tema es que en lugar de general simples compradores, generaremos clientes, debido a la atención y servicio de calidad que se les brindara, los haremos sentir importantes, confiados y seguros con nosotros, eso mismo provocara que ellos mismos nos recomienden con más personas, una de las estrategias de publicidad más eficiente “ de boca en boca”, cuando a nosotros un familiar o amigo nos recomienda algo lo tomamos muy en cuenta porque es alguien importante para nosotros, ahora que varios de nuestros conocidos, nos recomienden lo mismo nos brindara mayor expectativa de conocer de lo que nos están hablando.

Es necesario estudiar este tema porque si queremos aplicar cómo debe de ser cada punto, tendremos la obligación de saber lo más que podamos a profundidad, es indispensable recordar que el ámbito tecnológico es uno de los más complejos que hay dentro de una empresa pero una vez sabiendo, todo fluirá mejor y el tiempo de realización de alguna actividad, producto o servicio disminuirá, generando mayor eficiencia.

Con este tema lograremos resolver cualquier estancamiento que se quiera presentar en la empresa, debido al constante cambio que sufre a diario, siempre habrá algo nuevo que aprender, lo que mantendrá a todos los subordinados con trabajo, entretenidos, con la expectativa de qué saldrá de nuevo, qué habrá que mejorar, ahora cómo se hará y muchas preguntas más que se pueden hacer, nunca nada igual siempre algo diferente, evitando que se acomoden, agarren un ritmo, se aburran y después se estanquen.

Es así como lograremos que todos estén trabajando con la actitud que tienen que tener, implementando las mejores estrategias y generando las mejores ganancias.

## 5. Hipótesis:

**Innovando e implementando nuevas estrategias de marketing en donde esté presente la tecnología.**

Variables independientes: Pandemia mundial y pérdida de empleos.

Variables dependientes: Quiebra de miles de empresas, el nivel de pobreza se eleva y el crimen aumenta.

## 6. Marco de la investigación

### 6.1 Marco histórico

El implemento de la tecnología en nuestra vida se remota desde el tiempo de la prehistoria hace aproximadamente 5,000 años cuando se inventó la escritura, la humanidad era nómada y por esa razón implementaban la tecnología para la supervivencia, la primera revolución tecnológica se produjo hace unos 10.000 años, en el Neolítico, cuando los seres humanos pasaron de ser nómadas a sedentarios desarrollando las primeras técnicas agrícolas.

La Edad Antigua (3 000 a.C. - siglo V d.C.).

En Mesopotamia, los sumerios inventaron la escritura cuneiforme (aproximadamente en el año 3 000 a.C.) y en Egipto, Imhotep introduce la piedra natural en las construcciones.

En esta época aparecen las ciudades-estados en Grecia y los imperios territoriales (Roma). (1)

Las aportaciones griegas fueron más científicas y filosóficas, mientras que los romanos se dedicaron más a la ingeniería tanto civil como militar.

Al final de este periodo, el desarrollo tecnológico decae, los historiadores lo atribuyen al esclavismo. Los esclavos son mano de obra barata por lo que no es necesario producir innovaciones que faciliten las tareas manuales y repetitivas.

La Edad Media (siglo V d.C.-1492).

El Imperio Romano de Occidente cae definitivamente en el siglo V a causa de las invasiones bárbaras. Se pierde así gran parte del legado intelectual de la Antigüedad.

En Oriente, los árabes son los herederos de la cultura clásica, que se encargarán de reintroducir en Europa. Paralelamente, desde el 2 000 a.C., hasta el siglo XV en China construyeron una sociedad floreciente que produjo un sin fin de éxitos tecnológicos.

De esta época destacan los alquimistas San Alberto Magno, Ramón Llull, Roger Bacon y Yabir ibn Hayyan (Geber), los médicos Avicena y Averroes y el matemático Al-Karayi.

En Europa a partir del siglo XI, se produce un resurgimiento intelectual al crearse las universidades y las escuelas catedráticas.

En esta época aparecen muchos inventos. Tres innovaciones tecnológicas destacan sobre las demás: el papel, la imprenta y la pólvora.

La Edad Moderna (1492 - 1789).

Es el periodo comprendido entre el Descubrimiento de América y la Revolución Francesa.

En este periodo destacan los grandes descubrimientos geográficos como el descubrimiento de América, el Renacimiento, la Reforma Protestante y la Contrarreforma.

Con el crecimiento de las ciudades se produjo un cambio en el sistema económico: la economía feudal dio paso a los primeros indicios del sistema capitalista.

Toda esta actividad condujo a la necesidad de buscar nuevas tierras donde conseguir las materias primas, necesarias para fabricar los productos. Además, significó la apertura de nuevos mercados donde venderlos.

En esta época aparecen muchos inventos. Tres innovaciones tecnológicas destacan sobre las demás: la brújula, la cartografía y las armas de fuego.

La Revolución Industrial (1760 - 1840).

La primera revolución industrial nace en Inglaterra a finales del siglo XVIII con el invento de la máquina de vapor. Por primera vez, la Humanidad podía realizar tareas agrícolas o industriales prescindiendo del esfuerzo de las personas o animales.

Este invento propició la agricultura a gran escala y el desarrollo de las industrias. (2)

Al mejorar los medios de producción se produjo una migración masiva del campo a las ciudades, donde estaban las fábricas, cambiando la sociedad pues aparece la clase obrera. Los primeros trabajadores estaban obligados a cumplir largas jornadas de trabajo con apenas descansos y vacaciones. Esto da lugar a la aparición de los movimientos obreros que empiezan a luchar por los derechos de los trabajadores.

En esta época aparecen muchos inventos e innovaciones tecnológicas como el teléfono, la bombilla, la siderurgia, el pararrayos, el telégrafo, la máquina de coser y los vehículos a motor.

El siglo XX y XXI hasta hoy.

En el siglo XX se produce un desarrollo tecnológico extraordinario. Aparecen los primeros aviones, la electricidad llega a las ciudades y a las fábricas, nace la electrónica que propicia el surgimiento de los primeros ordenadores personales hacia 1980, nace y se desarrolla la tecnología nuclear, la medicina experimenta grandes avances que prolongan la calidad de vida y la edad del ser humano, nace y se desarrolla la tecnología espacial que coloca satélites artificiales en órbita (1957), el Hombre llega a la Luna (1969) y se lanzan sondas interplanetarias, se desarrollan las grandes redes de comunicación telefónicas fijas y móviles, aparece Internet (1967) y el correo electrónico (1971) y las www.

En esta época aparecen muchos inventos e innovaciones tecnológicas como por ejemplo, la radio, la televisión, el teléfono móvil, las centrales nucleares, los robots, los CDs y DVDs, el cine, los microprocesadores, los ordenadores personales y los electro-domésticos

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tapia Vargas Alejandro. LA ESCRITURA

Editorial Trillas. Edición 2001. Páginas 20-23

2. Connolly Sean. LA REVOLUCIÓN FRANCESA

Editorial Trillas. Edición 2005. Página 35-40.

## 6. 2 Marco teórico

Expertos en marketing han desarrollado diferentes teorías acerca del futuro digital en negocios, sobre todo ahora con el tiempo de crisis (pandemia mundial) que estamos viviendo, algunos de ellos son Cesar Mesa quien es pionero en ofrecer profesionalmente los servicios de manejo de redes sociales y en comprender los alcances de la publicidad digital en Colombia, expandiéndose por el mundo.

Postula haber descubierto que la unión inteligente de conocimientos en administración, la experiencia con estrategias de marketing digital y la Neurociencia, genera una persuasión digital y directa de los productos y servicios a los clientes potencialmente deseados, garantizando con ello una mayor visibilidad gracias a que el Internet hoy cuenta con más de 4.3 millones de usuarios, que en 60 segundos realizan 3.8 millones de búsqueda en Google y 2.2 millones de usuarios están activos en Facebook mensualmente.

Por eso, uno de sus objetivos es ayudar a las empresas y a los emprendedores a sobresalir en las plataformas digitales de manera profesional y estratégica para estar siempre visibles al público altamente objetivo.

Además también enseña que en estos momentos hay miles de personas buscando tus productos y servicios, y existen miles de ofertas, pero con la persuasión digital, brinda estrategias para conseguirlos de forma progresiva y así tener más ventas.

Muchas veces caemos en regresar al mismo restaurante ya sea por el servicio, el lugar, el sazón o muchas variantes más, también vamos a la misma tienda una y otra vez sin darnos cuenta, por esto Cesar Mesa enseña a aplicar la persuasión digital y la experiencia del usuario, modificando pequeños detalles de tu sitio web, campañas publicitarias, publicaciones en redes, atención al cliente y demás, para lograr aumentar las ventas en lugar de que te quedes paralizarnos, no poder movernos, este autor nos ayudara a abrir los ojos e identificar cómo es que el mundo está cambiando con esta crisis y qué tendencias surgen en el suceso que estamos viviendo.

Otro de los autores que han influido mucho acerca de sobrevivir en tiempos de crisis es Dan Goldsmit quien es uno de mis favoritos porque nos ayuda a abrir los ojos y darnos cuenta de las herramientas que tenemos en mano y no aprovechamos ya que él explica que la gente que antes se resistía a comprar en línea, ahora lo tiene que hacer, porque no tiene otra opción no pueden salir, e incluso tienen que comprar aparatos electrónicos y aprender, los supermercados y aplicaciones como Rappi, Ubereats, Postmates, etc., están saturados con trabajo. A su vez, Amazon tuvo que contratar 175,000 trabajadores extra, para poder soportar la sobredemanda de sus servicios.

Netflix, que agregó 15.8 millones de suscriptores adicionales en un trimestre récord, lo cual le hizo virtualmente explotar a máximos históricos en la bolsa de valores. Pero este fenómeno no sólo ha sucedido con las grandes 4 empresas americanas. Todos los que formamos parte de la industria de ventas por Internet de pronto hemos visto algo realmente ¡sorprendente!

El mundo está cambiando con esta crisis, el dinero no desaparece, la posibilidad de ganarlo sigue más presente que nunca. Simplemente se utiliza en cosas distintas, está cambiando la forma de hacer negocios y ganar dinero. Parte de esto es que ahora existen nuevos problemas y con ellos llegan nuevas oportunidades.

A fin de cuentas, todas las crisis terminan, si vemos a lo largo de la historia, en todas las situaciones de crisis la economía siempre se recupera después de un tiempo, y esto sucede de manera cíclica, solamente que esto que estamos viviendo ahora dejará un precedente y éste es que aquellas empresas que sepan adaptarse y no sólo sobrevivir, sino redefinirse a esta nueva era digital, saldrán ganadoras cuando todo esto termine.

Con la era de la información (digital) se abren enormes puertas de oportunidad, a diferencia de la era industrial, que los que tenían éxito eran las industrias o aquellos negocios con acceso a capital y contactos, la era de la información se basa en reglas completamente distintas. Reglas que democratizan no sólo el acceso a la información, sino también el potencial de crear negocios, hoy en día cualquier persona con acceso a Internet cuenta con un potencial gigantesco. Y

es justo en lo que se basan nuestros métodos, en saber cómo apalancar estas ventajas, canales y, sobre todo, la atención de la gente en medios digitales, para dirigirla hacia un negocio, ya sea en línea, como un producto digital, servicio, software o e-commerce o incluso fuera de Internet, como un prospecto (lead) que hará una transacción de forma tradicional en un comercio, despacho o negocio local.

Dan Goldsmit nos enseña también que éste es un momento de innovar y crear valor, y de no dejar que los problemas se resuelvan solos, debemos ser parte de la solución. Finalmente, recordar que todos los grandes negocios se basan en eso, resolver problemas. Éste es el momento de ponerse a trabajar, de producir nuevas cosas, aprender hábitos nuevos y a desarrollar nuevos proyectos, éste es momento de poner en la mentalidad correcta y de elevar nuestras habilidades, comenzando por capacitarnos y podemos hacerlo de diferentes maneras como : leer libros, tomar cursos, podcasts, etc... pero el fin y objetivo de esto es hacer lo que sea necesario y lo que esté al alcance de nuestras manos, así como posibilidades para que adquirir las habilidades necesarias para asegurar el éxito.

Debemos recordar que vivimos en la era de la información, y será justamente la información adecuada la que te ayudará a lograr este éxito, si nosotros mismos le tenemos miedo los que estén debajo de nosotros mucho más y en lugar de ayudar llegamos a estorbar en nuestra empresa.

Es necesario entender que el dinero no desaparece sino que simplemente cambia de manos, es decir, hay miles de empresas que con la pandemia se fueron a la quiebra, pero no quiere decir que es porque no tienen dinero sino que ese dinero se va a las nuevas empresas, por ejemplo a las farmacias comprando muchas mascarillas, gel, alcohol y de más, por ello es la importancia de dar el paso y cambiar de ser una empresa tradicional o común a ser una empresa innovadora y tecnológica en donde sepamos qué hacer ante cualquier crisis e incluir todas las estrategias y así mantener a nuestros clientes para que día con día esa cartera que teníamos valla en aumento y seguir con la misma demanda.

## 6.3 Marco conceptual

La digitalización es el proceso de convertir información analógica en formato digital. Los materiales que se convierten pueden adoptar varias formas: cartas, manuscritos, libros, fotografías, mapas, grabaciones sonoras, micro formas, películas, efemérides, objetos tridimensionales, etc.

Esto es algo a lo que muchas empresas o personas se resisten porque muchas veces resulta complicado pero cuando vemos los buenos resultados somos motivados a seguir innovándonos y aprender acerca de los procesos.

Un proceso de digitalización es una regla o conjunto de instrucciones que definen el modo en que se digitaliza un documento, dónde y a quién se le entrega en la red y qué usuarios o grupos pueden aplicar la regla a sus documentos digitalizados. Básicamente, automatiza el flujo de trabajo del documento.

Los procesos de digitalización los selecciona el usuario en el panel frontal de un escáner que sea compatible con WSD (Web Services on Devices) en el momento en que se digitaliza el documento. A continuación, se ejecutan en el servidor de digitalización y los resultados se muestran en el escáner.

Además la digitalización nos ofrece grandes beneficios como tener acceso a los datos desde cualquier ordenador, aliviar el almacenamiento en la organización, ahorro de gastos de mantenimiento y servicios y la posibilidad de adquirir más servicios a mayor capacidad de almacenamiento, también nos ayuda mucho ya que conserva contenido y apariencia del documento, crea duplicados exactos del objeto digital, se actualiza la información a largo plazo y nos da grandes beneficios con la creación y utilización de metadatos públicos para ayudar a localizar objetos, por ejemplo en una notaría se manejan muchos expedientes de muchas personas y por eso existen programas en donde se registran en donde están sus documentos y en lugar de tener que buscarlos, simplemente con escribir el nombre en la aplicación sabremos en donde está, lo que reducirá el tiempo y esfuerzo al realizar nuestro trabajo.

Otro de los ejemplos que tenemos es la Biblioteca Nacional de España que ya cuenta con su versión digital, conocida como Biblioteca Digital Hispánica. Se fundó en 2008 y es un claro ejemplo de la importancia de la digitalización documental ya que permite un gran ahorro de tiempo evitándonos pasarnos horas rebuscando entre documentos. Simplemente desde tu casa puedes acceder a un sinfín de documentos y mapas. Para realizar la digitalización documental hay que seguir una serie de fases detalladamente para no cometer errores.

La primera fase de la digitalización documental consiste en la identificación de documentos. Es en ese momento cuando tenemos que decidir cuáles son los documentos que tenemos necesidad de digitalizar. No hemos de olvidarnos de decidir cuáles son los de mayor importancia y que tendremos que digitalizar en primer lugar.

La segunda fase consiste en hacer una clasificación de los documentos. Será entonces cuando tengamos que decidir si la digitalización va a ser por lotes de documentos o por el contrario de uno en uno. Si lo vamos a hacer por lotes se suelen emplear hojas con códigos de barras en las cuales se especificará la información relevante de cada artículo, con el objetivo de evitar que lleguen a extraviarse. Gracias a este código de barras será fácil acceder a su contenido.

La tercera fase es la recogida, transporte y recepción de los documentos a digitalizar. Esta fase es opcional. La cuarta fase es de las más importantes ya que consiste en ir revisando uno a uno los documentos para eliminar todos aquellos elementos que impidan su digitalización. Debemos deshacernos de grapas, clips o pegatinas y colocar todos los documentos en la misma orientación. No hay que olvidarse de revisarlo todo cuidadosamente.

La quinta fase es la digitalización o escaneo. Será importante que utilicemos un mismo formato final para todos los documentos y preocuparnos de que la calidad visual del resultado sea aceptable. También hemos de decidir si queremos varios ficheros con un documento en cada fichero o solamente un único fichero con toda la información.

La sexta fase se conoce como reconocimiento de datos. En ella trataremos de seleccionar la información más relevante de los documentos para poder luego trabajar con ella. Podemos hacerlo de forma manual, tras haber digitalizado el documento teclearemos los datos de mayor importancia para luego poder identificar al documento cuando lo necesitemos. Si queremos hacerlo de forma automática deberemos hacer uso de la tecnología ICR, la tecnología OCR o con el código de barras que le fue asignado al documento.

La siguiente fase es la indexación. Lo principal de esta fase es reunir toda la información implícita y explícita del documento para su posterior almacenamiento en el Archivo Digital. Para ello nos fijaremos en datos como número de expediente y fecha de registro que nos serán de gran utilidad. La octava fase se centra en el control de calidad. Es el momento de observar minuciosamente todos los archivos digitalizados con el objetivo de comprobar que son aptos para poder seguir trabajando con ellos y que cumplen los requisitos mínimos. En el supuesto de que se observaran fallos en algún archivo habría que digitalizarse de nuevo.

La novena fase consiste en realizar una firma del documento digitalizado para otorgarle una validez legal. Se podrá decidir si se hace con una firma de servidor o con una firma cliente. Esta fase es opcional. Cuando ya estén todos los datos preparados procederemos a subir el documento al Archivo Digital. Esta es la décima fase conocida como carga de datos en el Archivo Digital. Finalmente, la última fase consiste en la devolución, archivo o expurgo de los documentos en papel. Habrá que decidir las siguientes acciones que se van a llevar a cabo con los documentos en papel sobre los que ya se ha realizado la digitalización documental.

La tecnología incluye todos los recursos técnicos o procedimientos empleados en un determinado campo o sector y esta, está avanzando rápidamente, dejando nulos muchos métodos por ello es la importancia de implementar lo nuevo en nuestras empresas para seguir en pie, seguir vigentes y sobre todo mantener o lograr el éxito que siempre se ha deseado.

El futuro digital es la transformación de las actividades de negocio, procesos, competencias y modelos, para aprovechar plenamente los cambios y las oportunidades de las tecnologías digitales y su impacto en la organización, de una manera estratégica y prioritaria

Además es una responsabilidad compartida por la dirección estratégica de negocio en la que interviene toda la empresa, desde el departamento de comunicación hasta el último empleado de la empresa.

## 7.1 Diseño de la investigación

Método inductivo: Debido a que este método se va de lo particular a lo general lo cual será de mucha utilidad para aprender y recopilar la información que necesito de mi investigación.

El método inductivo determina o establece una ley general a partir de fenómenos particulares, es decir, va de lo particular a lo general; empero, lejos de excluirse, ambos métodos se complementan por no ser antitéticos entre sí. En el método inductivo se distinguen cuatro etapas claramente definidas.

a) Observación: consiste en el examen cuidadoso de un hecho con el fin de conocerlo cabalmente; puede ser vulgar o científica, esta última procura determinar las relaciones existentes entre los hechos, como primer paso de la inducción.

b) Hipótesis: es la explicación provisional de un hecho o fenómeno observado.

c) Experimentación: consiste en la realización y repetición deliberada de hechos o fenómenos para verificar la hipótesis.

d) Generalización: a condición de comprobar la hipótesis mediante la experimentación se determina la ley general que establece las características y relaciones indispensables y universales de ciertos fenómenos.

La metodología será empírica ya que mi investigación está basada en la aplicación de múltiples estrategias para lograr mantener el éxito en nuestra empresa, por lo tanto está basada en la experimentación junto con la observación de los resultados que comenzaremos a obtener.

La investigación empírica es cualquier estudio donde las conclusiones se extraen estrictamente de pruebas empíricas concretas y verificables.

Enfoque metodológico cualitativo, el objetivo de la investigación cualitativa es el de proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven (Taylor y Bogdan, 1984). Las características básicas de

los estudios cualitativos se pueden resumir en que son investigaciones centradas en los sujetos, que adoptan la perspectiva emic o del interior del fenómeno a estudiar de manera integral o completa. El proceso de indagación es inductivo y el investigador interactúa con los participantes y con los datos, busca respuestas a preguntas que se centran en la experiencia social, cómo se crea y cómo da significado a la vida humana. Taylor y Bogdan dicen que el investigador cualitativo pretende **COMPRENDER LO QUE LA GENTE DICE**.

Hacer investigación cualitativa es muy sencillo, hay un mito muy extendido según el cual se cree, sin fundamento, que la investigación cualitativa, comprender lo que la gente dice, es sencillo y fácil, cómodo, trivial. Incluso se cree que cualquier estudio cuantitativo es más complejo y difícil de ejecutar que una investigación cualitativa. Esto es rotundamente falso y quien tome el camino de la investigación cualitativa por miedo a los números o por la falsa creencia de que se trata de un abordaje menos complicado, está totalmente equivocado.

Quien se inicie en este camino debe tener claro que el motivo de elección debe ser otro, en realidad solo uno, que el objeto de estudio y el problema de investigación, y por tanto, la pregunta que busca una respuesta, requieren de un enfoque centrado en la persona y de métodos no basados en los números.

Técnicas de la investigación documentales porque por medio de la aplicación de nuestras estrategias iremos recopilando la información de cada una de estas.

Las técnicas de investigación son las herramientas y procedimientos disponibles para un investigador cualquiera, que le permiten obtener datos e información, además también son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento, se utilizan de acuerdo a los protocolos establecidos en cada metodología determinada.