



# ¿Has transformado digitalmente la forma en la que trabajas?

ELIUT D FLORES CARABALLO, PHD  
CATEDRÁTICO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, UPR-RÍO PIEDRAS

ELIUT.FLORES@UPR.EDU

[HTTPS://FACI.UPRRP.EDU](https://facci.uprrp.edu)

+1 787 249 4444



UPRRP

# ¿Qué lograremos hoy?



Evaluar



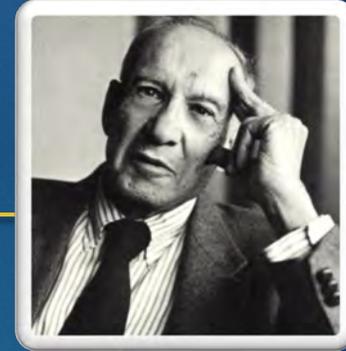
Diseñar



Planificar



# ¿Sabes lo que eres?



Peter Drucker

- ▶ Eres más que un profesional de ciencias de la información
- ▶ Eres un Trabajador del Conocimiento
  - ▶ Llamado a ejercer como Ciudadano Digital
  - ▶ ... en la Sociedad del Conocimiento
- ▶ Los profesionales de la información son líderes sociales en los procesos de innovación...

¡Demuéstralo en tu forma de trabajar!

Referencia:

Maier, Ronald y Johannes Sametinger (2003). Infotop-An information and communication infrastructure for knowledge work. Regensburg, Germany: University of Regensburg.

# ¿Qué enfrentas en la vida laboral?

---

- ▶ Economía Global
- ▶ Ambiente de trabajo computarizado
- ▶ Expectativas de dominio tecnológico
- ▶ Alta competitividad
- ▶ Retos en el manejo ético de la información
- ▶ Expectativas desarrollo y operación sostenible
- ▶ Requerimiento de aprendizaje continuo y adaptación

## Referencias:

- Andersen, K., Fogeigren-Pedersen, A., & Varshney, U. (2003). Mobile Organizing Using Information Technology (MOBIT). *Information, Communication & Society*, 6(2), 211. doi:10.1080/1369118032000093897.
- Drucker, P. (1994) 'Introduction', in C. B. Wang (ed.) *Techno Vision*, New York: McGraw-Hill
- OECD. (2004). OECD information technology outlook. Paris: OECD

# Superar la brecha digital

- ▶ La brecha digital es un concepto usado, abusado y entendido a medias...
- ▶ En muchas partes del mundo existe un problema **real** de acceso desigual a las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)
- ▶ Esta desigualdad tiene consecuencias reales para la ciudadanía en términos de su:
  - ▶ Valorización como individuos
  - ▶ Participación en procesos sociales
  - ▶ Integración competitiva a la economía

# Superar la brecha digital

- ▶ La brecha digital clásica denuncia varias dimensiones
  - ▶ Acceso desigual por ingreso, ubicación geográfica, género, edad
  - ▶ Falta de infraestructura eléctrica
  - ▶ Pobreza, limita acceso a los equipos y conexiones
  - ▶ Carencia de conexiones de banda ancha a Internet
  - ▶ Barreras lingüísticas al conocimiento técnico

# Superar la brecha digital

- ▶ Lo que muchos obviamos analizar es que realmente existen **dos** tipos de brecha digital:
  - ▶ Acceso desigual a las TICs
  - ▶ **Dominio e incorporación desigual de las TICs a las prácticas sociales y laborales**
    - ▶ Existe gran disparidad en el dominio de destrezas tecnológicas generales y especializadas
    - ▶ Vemos mucho contraste en la incorporación de las TICs en las prácticas de comunicación y trabajo de individuos y organizaciones



5/31/2023

# Superar la brecha digital

---

- ▶ Este taller está centrado en el segundo tipo de brecha digital
  - ▶ Muchos profesionales de la información, tienen acceso privilegiado a las TICs
- ▶ Lo que no queda claro es que, aún con nuestro gran acceso a estas tecnologías y redes, hayamos...
  - ▶ Desarrollado las destrezas necesarias para sacarles mayor partido
  - ▶ Modificado nuestros hábitos de comunicación y nuestras prácticas de trabajo para incorporar tecnologías y aumentar nuestra productividad

# Superar la brecha digital

- ▶ ¿Cuán seguros se sienten los profesionales de la información sobre su propia literacia tecnológica y sobre su papel en el desarrollo del conocimiento tecnológico de la población?
  - ▶ Las ciencias de la información y la ingeniería de sistemas son campos de especialistas
  - ▶ La innovación y la creación de nuevas tecnologías es constante... y abrumadora
    - ▶ ¿Cómo podemos mantener el paso?



# Innovar o quedarse atrás

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN (TIC) SON PARTE  
ESENCIAL DEL MUNDO ACTUAL Y FUTURO

# Innovar o quedarse atrás

¡Y ahora todas estas tecnologías están integradas con inteligencia artificial!



- ▶ Automatización de la Oficina
  - ▶ Comunicaciones Unificadas en la oficina y móvil:
    - ▶ Voz, fax, email, calendario, chat, videoconferencia
  - ▶ Presentaciones y propuestas electrónicas
  - ▶ *Dashboards* y otros sistemas de representación gráfica de inteligencia de negocio
  - ▶ Informes electrónicos
  - ▶ Manejo computarizado de documentos y de proyectos
  - ▶ Mercadeo y Publicidad multimodal, incluyendo redes sociales y publicaciones electrónicas
  - ▶ Bases de datos para manejar contactos, fuerza de ventas...

5/31/2023

# Innovar o quedarse atrás

- ▶ Comunicación internacional instantánea vía Internet
  - ▶ ¿Quién de nosotros hace su vida profesional limitado 100% a nuestro país de residencia?
  - ▶ Vivimos en una “aldea global” conectada a través de la Internet con:
    - ▶ Proveedores y socios de negocio
    - ▶ Consultores
    - ▶ Clientes
    - ▶ Colegas
    - ▶ Fuentes de información y de capacitación
    - ▶ Organizaciones reglamentarias y profesionales

# Innovar o quedarse atrás

---

- ▶ Altas expectativas de inmediatez y de precisión de nuestros empleados, clientes y asociados
  - ▶ La Internet ha reducido nuestra tolerancia a la espera y a la falta de documentación
  - ▶ Todos esperan acceso inmediato a las personas, lugares y datos relacionados con su proyecto
  - ▶ Nuestra ventaja competitiva bien puede depender de que demostremos capacidad de respuesta para cumplir con estas expectativas...

5/31/2023

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL (TD):

TRAYECTO INELUDIBLE PARA LOS  
PROFESIONALES DEL CONOCIMIENTO

# TIC: herramientas primordiales

- ▶ Para crear, presentar, organizar, administrar
  - ▶ ¿Quién puede concebir presentar un informe escrito a mano hoy día?
  - ▶ Si uso la computadora para generar mis documentos...
    - ▶ ¿Por qué no la utilizo para administrar mi capital documental y de comunicación?



# TD: Trayecto ineludible

---

- ▶ O te incorporas o te das de baja...
  - ▶ ... de la vida profesional!
- ▶ Drástico pero cierto
  - ▶ La adopción formal de un Plan de Desarrollo Tecnológico es indispensable
    - ▶ A nivel personal e institucional
- ▶ No podemos delegar el uso de las tecnologías en nuestros asistentes
  - ▶ Desde el Director hasta el Mensajero... TODOS

# TD: Trayecto ineludible

---

- ▶ Al adoptar tecnologías de comunicación y colaboración aprendemos a pensar y a trabajar diferente
  - ▶ Aprendemos a escribir directamente en la PC
  - ▶ Desarrollamos habilidades de
    - ▶ Redacción y edición electrónica
    - ▶ Síntesis sobre la marcha
    - ▶ Formato y estructura mecanizada
  - ▶ **Somos más efectivos en la transformación de información personal en capital de conocimiento organizacional**

¿Tienes las destrezas  
tecnológicas necesarias para  
competir en el Siglo 21?

PASEMOS AL QUIZZ...

# Quizz

<https://tinyurl.com/AutoevalTec>

## Autoevaluación de Prácticas Tecnológicas



Usa el QR Code o el URL arriba para entrar a la prueba

Esta prueba es anónima

Usa esta prueba para autoevaluar la utilización de tecnologías de la información en tus prácticas laborales

Sé honesto contigo mismo...

Te tomará aproximadamente 5 minutos completarla

**Dale clic al botón View Results cuando termines para ver tu puntuación y leer reacción a tus respuestas**

Prueba concluida,  
se acabó el tiempo...

EVALUEMOS LOS RESULTADOS DEL QUIZ...

# Quizz Prácticas Tecnológicas

5/31/17

## ▶ Autoevaluación

▶ ¿Qué te dicen estos ítems de tus...?

▶ *Destrezas*

▶ *Preferencias*

▶ *Actitudes*

▶ *Prácticas*

▶ ¿Cómo te categorizas?:

0  
↓

30

- ▶ Analfabeto tecnológico funcional
- ▶ Usuario básico de aplicaciones generales
- ▶ Usuario Mixto

35  
↓

50

- ▶ *Power User* de aplicaciones especializadas
- ▶ *Power User* de múltiples TICs, especializadas y generales

# Dos niveles de destrezas tecnológicas necesarias

## Hardware

- ▶ Dominar nuestras principales herramientas tecnológicas
  - ▶ Computadora portátil/*Tablet*
  - ▶ *Smart phone* con acceso a Internet
  - ▶ Cámara Digital
  - ▶ Equipo de videoconferencia
  - ▶ Redes, Impresoras, *scanners*, proyectores
  - ▶ Router para acceso de banda ancha a Internet
  - ▶ Equipos dedicados

## Software

- ▶ Utilización competente de *software*
  - ▶ Mensajería (Outlook, Teams)
  - ▶ Redacción y Productividad general (Word, OneNote)
  - ▶ Presentación (PowerPoint)
  - ▶ Diseño y otras especialidades
  - ▶ Manejo de proyectos (Planner, ToDo)
  - ▶ Portales de colaboración (Teams)
  - ▶ Manejo de contenido (OneDrive, Teams, SharePoint)
  - ▶ Flujos de trabajo mecanizados (ERPs, Power Platform workflows)
  - ▶ Investigación (Forms, Excel, PowerBI)
  - ▶ Aplicaciones especializadas

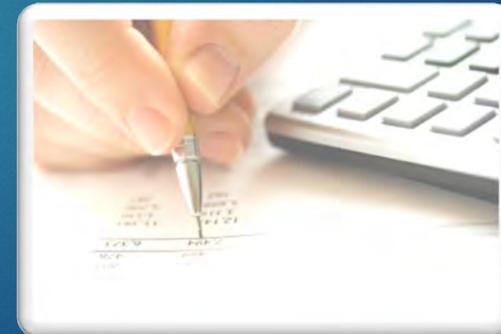
# ¿Te has transformado digitalmente para competir en el Siglo 21?

---

- ▶ El profesional de la información de Clase Mundial tiene que dominar muchas tecnologías más allá de Outlook y Word...
- ▶ Necesita dominar aquellas TICs que aumenten su:
  - ▶ Productividad general
  - ▶ Capacidad de comunicación
  - ▶ Posibilidad de colaboración
  - ▶ Eficiencia y efectividad
  - ▶ Habilidad para manejar proyectos complejos
  - ▶ Uso máximo de las capacidades de la infraestructura tecnológica que tiene disponible

# Herramientas especializadas

- ▶ Existe una amplia gama de aplicaciones de información empresarial y de soluciones verticales para manejo de...
  - ▶ Catálogos... Repositorios... Referencia...  
Manejo de Contenido...  
Programación...  
Portales...  
Bases de Datos...  
Redes Sociales...  
Administración...  
Desarrollo de Colecciones...



5/31/2023

# Transformación Digital

PROPUESTA DE TRES DIMENSIONES DEL  
PROCESO...

# Piensa digitalmente

- ▶ No propongo la implantación de microprocesadores en nuestros cerebros, no se preocupen...
- ▶ Lo que tenemos que ponderar es...
  - ▶ ¿Usamos todas las estrategias –analógicas y digitales- disponibles para resolver los problemas que se nos presentan?
  - ▶ ¿Se nos vienen a la mente soluciones tecnológicas para enfrentar con mayor efectividad y eficiencia nuestros retos?
  - ▶ ...o ¿Vivimos atados todavía al papel, a las consultas de pasillo con la primera persona que nos encontramos?



# Diseña soluciones digitales

5/31/2023

- ▶ Imagina que:  
Te acaban de asignar el rediseño de un proceso de oficina...
- ▶ Tienes que buscar la manera mejor, más económica y rápida de ejecutarlo y de medir resultados
- ▶ ¿Qué propones?

## *Visión Analógica*

- ▶ ¿Dibujas un diagrama en papel?
- ▶ ¿Sugieres un proceso manual moviendo expedientes de un escritorio a otro?

## *Visión Digital*

- ▶ ¿Recomiendas el uso de formularios electrónicos en Forms y la adopción de colaboración en Teams?
- ▶ ¿Propones un flujo automatizado de procesos con Teams o Power Platform?

# Diseña soluciones digitales

---

- ▶ Los profesionales de la información no tienen que convertirse en programadores
- ▶ Pero deberían saber lo suficiente como para...
  - ▶ Especificar las características de una base de datos
  - ▶ Identificar los pasos para automatizar un proceso
  - ▶ Definir mejores prácticas operacionales incorporando las TICs

# Ejecuta digitalmente

---



- ▶ Es importante pensar en soluciones digitales a nuestros problemas
- ▶ Añades valor cuando diseñas soluciones digitales
- ▶ Además, te destacas especialmente de tus colegas cuando eres capaz de ejecutar proyectos tecnológicos

5/31/2023

# Ejecuta digitalmente

---

- ▶ Define tu agenda personal de mejoramiento profesional
  - ▶ Identifica las herramientas de *software* que te conviene dominar
  - ▶ Desarrolla un plan para aprender a usarlas y a producir con ellas
    - ▶ Bases de Datos
    - ▶ Sistemas de Manejo de Contenido
    - ▶ Portales de colaboración
    - ▶ Las posibilidades son infinitas...

# ¿Cuál es tu plan *personal* para transformarte digitalmente?

---

- ▶ Los tiempos de esperar pasivamente por los adiestramientos corporativos... pasaron
- ▶ Cada Trabajador del Conocimiento tiene que asumir la responsabilidad de adquirir destrezas tecnológicas
- ▶ Tenemos que identificar individualmente...
  - ▶ Fortalezas
  - ▶ Deficiencias
  - ▶ Objetivos de aprendizaje

# ¿Cuál es tu plan *personal* para transformarte digitalmente?

---

- ▶ La capacitación es un gran reto
  - ▶ Muchas cosas que aprender... poco tiempo
- ▶ Diversidad de estrategias... ¿cuál uso?

# ¿Cuál es tu plan *personal* para transformarte digitalmente?

---

- ▶ **Plan Personal** para Desarrollo de Destrezas Digitales
  - ▶ Tutoriales y Ayuda en línea de los programados
  - ▶ Cursos en línea
  - ▶ Libros y manuales
  - ▶ Foros de usuarios
  - ▶ Aprendizaje colaborativo
  - ▶ Educación continua presencial
  - ▶ Estudios formales
- ▶ El grueso de estas iniciativas dependen del individuo
  - ▶ Motivación... Perseverancia... Recursos...

# Traza tu plan personal de transformación digital

LUEGO DE HABER COMPLETADO EL QUIZ...

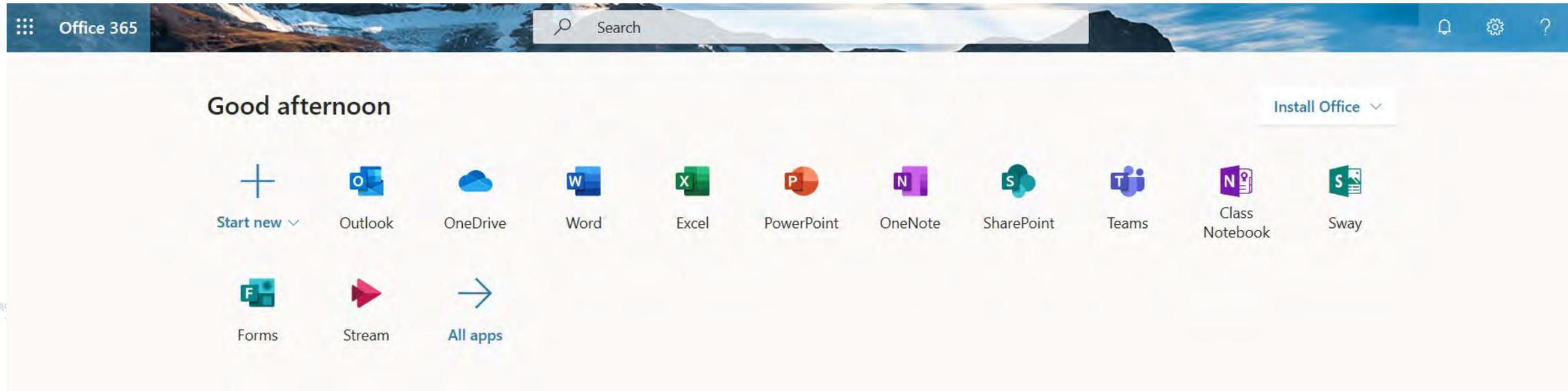
¿CÓMO EVALÚAS TU NIVEL DE DESTREZAS DIGITALES?

¿QUÉ PLAN DESARROLLARÍAS PARA MEJORARLAS?

# Plan para Transformación Digital Institucional

MAS ALLÁ DEL INDIVIDUO... TENEMOS QUE IMPACTAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL, LAS POLÍTICAS LABORALES Y LOS PROCESOS DE TRABAJO DE NUESTRAS ORGANIZACIONES

# portal.microsoft.com



Propuesta de valor de  
Microsoft 365

# Identifique los desafíos actuales de su organización

Que se pueden atender con Microsoft 365

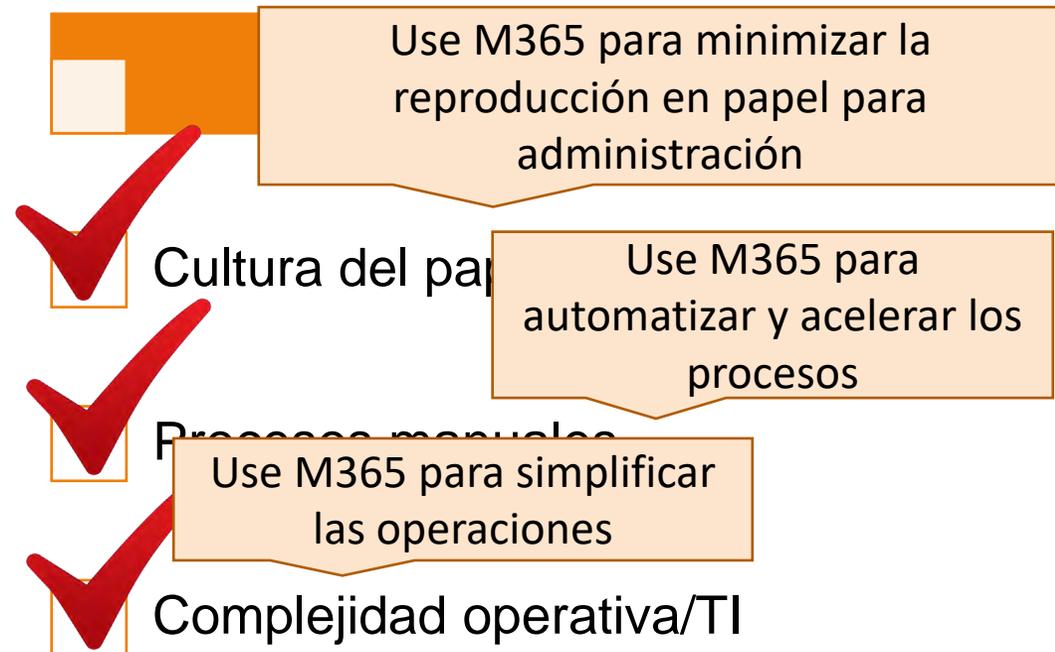


# Desafíos actuales que enfrentan pareados con Microsoft 365

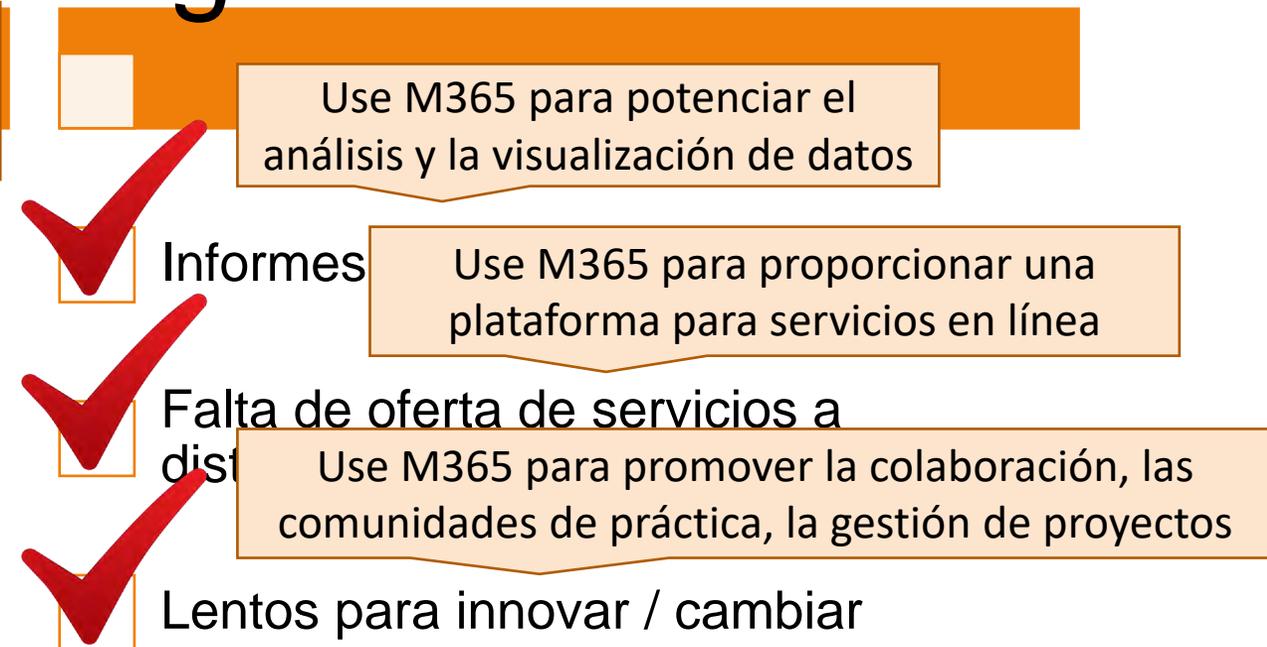
Cumplimiento	InfoSec	Coms	Colab	Contenido
 <p>El cumplimiento</p>	 <p>Control de la seguridad</p>	 <p>Comunicación, redes sociales</p>	 <p>Plataforma integrada para colaboración</p>	 <p>Almacenamiento seguro en la nube de datos no estructurados</p>
 <p>Accesibilidad Windows 10</p>	 <p>Layered Protection with EMS</p>	 <p>Integración del calendario grupal con portal de colaboración</p>	 <p>Protección de la propiedad intelectual</p>	 <p>Organización estructurada, flujos de trabajo</p>
 <p>Procesos conscientes y responsables</p>				

# Desafíos actuales que enfrentan pareados con Microsoft 365

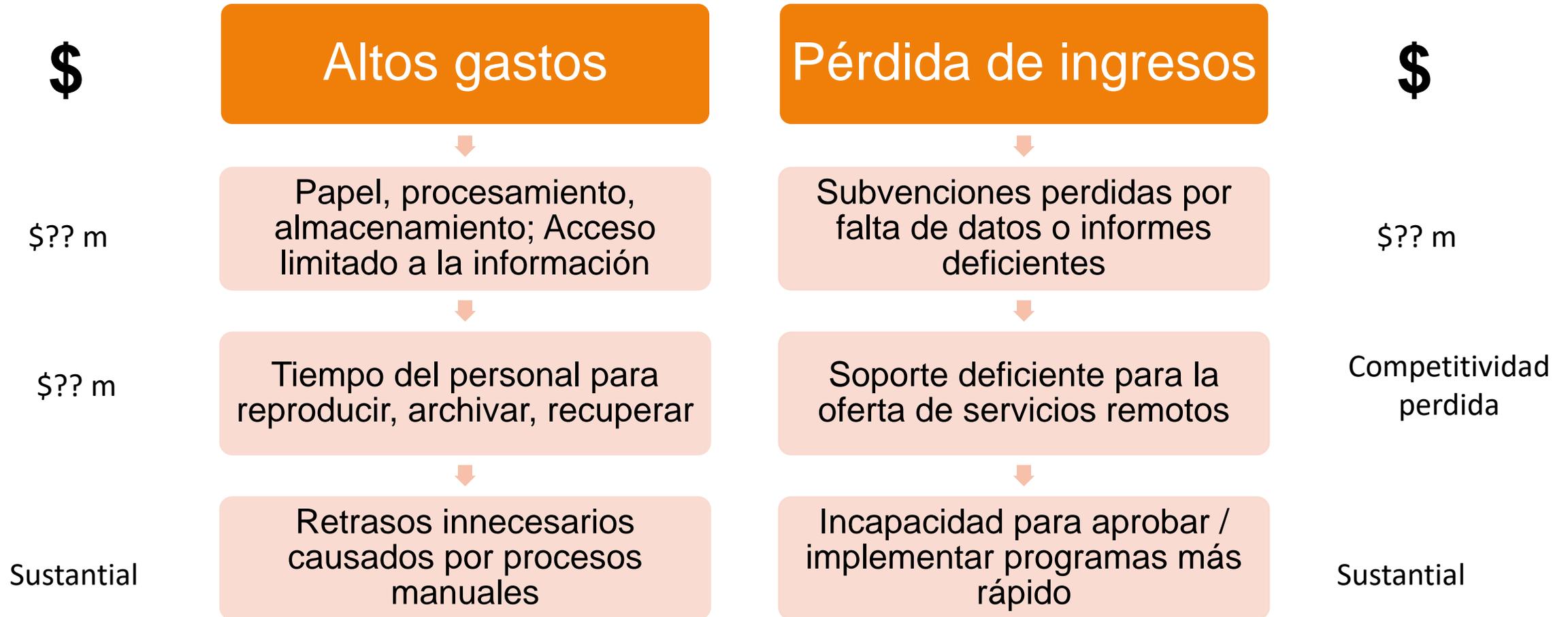
## Altos gastos



## Pérdida de ingresos



# ¿Somos realmente conscientes del costo real de no transformar digitalmente la institución?



# Los factores humanos que determinan el retorno financiero o ROI de la TD



## Velocidad de adopción

¿Qué tan rápido entran las personas en funcionamiento con los nuevos sistemas, procesos y roles de trabajo?



## Utilización definitiva

¿Cuántos empleados están demostrando "aceptación" y están utilizando las nuevas herramientas?



## Pericia

¿Cuán bien se están desempeñando los individuos en comparación con el nivel esperado en el diseño del cambio?

# Transformación Digital de su organización con gestión del cambio

Establecer objetivos y definir estrategias para el viaje de adopción

# ¿Qué es la transformación digital?

- La transformación digital (TD) es un concepto que se aplica tanto a individuos como a organizaciones.
- Las personas son TD cuando aprenden a pensar, diseñar y ejecutar digitalmente
- Las organizaciones se TD cuando utilizan la tecnología para lograr sus objetivos operativos y transformar las prácticas de trabajo de sus empleados, cómo sirven a sus constituyentes y automatizan sus procesos.



# La adopción de Microsoft 365 implica:

- Implementación técnica
- Actualización de procesos y políticas de negocio para integrar las nuevas herramientas
- Implementación piloto y despliegue en etapas
- Formación innovadora y cambio cultural
- Documentar y comunicar historias de éxito a patrocinadores y usuarios finales



# La adopción de Microsoft 365 implica:

- Minimizar la resistencia de los usuarios finales a las nuevas herramientas
- Proporcionar capacitación innovadora y escalable a través de eLearning para desarrollar habilidades laborales utilizando M365
- Uso de métricas para evaluar el éxito de las iniciativas de M365



# La adopción y la gestión del cambio es un esfuerzo de equipo



# Beneficios de la transformación digital

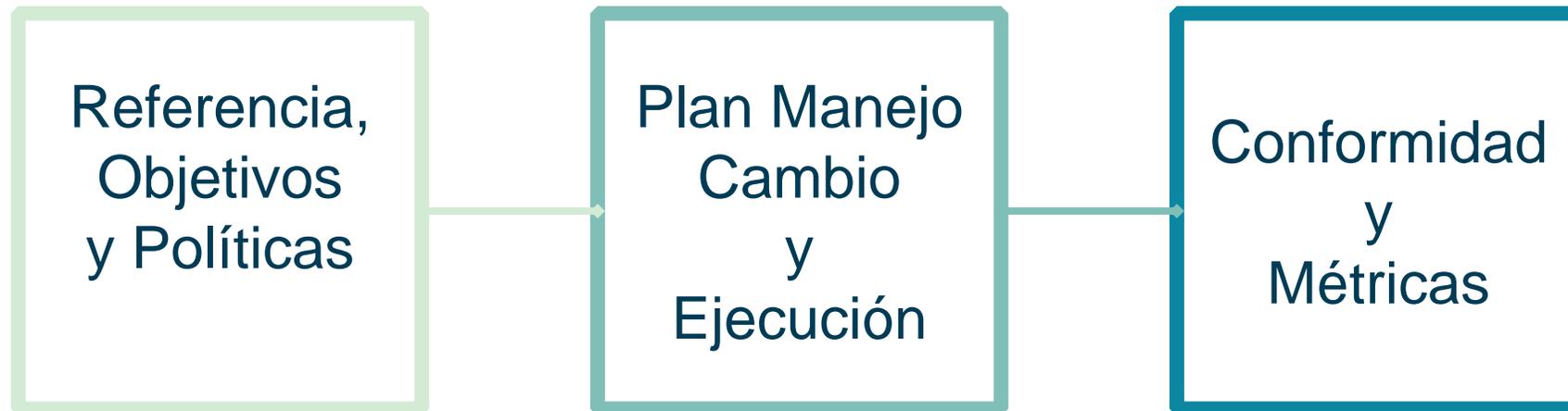
## Tangible

- Los procesos transformados digitalmente ofrecen una ejecución más rápida, responsable, compatible y ecológica
- La comunicación y la colaboración en línea generan una mejor coordinación, eficiencia y eficacia
- Las métricas documentan la adopción y el impacto en el trabajo

## Intangible

- La adopción de M365 ayudará a desarrollar una cultura de trabajo y aprendizaje transformada digitalmente en la organización
- Los usuarios comenzarán a pensar digitalmente y abordar nuevas tareas con soluciones digitales que aprovechan M365
- La satisfacción de los usuarios aumentará como resultado de nuevas eficiencias y capacidades

# Componentes del recorrido de adopción



# Ejemplo de plan de implementación de alto nivel



# Enumerar políticas, procedimientos y certificaciones

Que requieren actualización para  
implementar M365 en su organización



# Actualizar procesos y políticas para aumentar la adopción de M365

Los usuarios necesitan saber por qué se espera que incorporen M365 en sus actividades laborales



Las políticas y procesos manuales o semiautomatizados existentes deben actualizarse para incorporar herramientas de M365 y legitimar su uso.

Aumentar la confianza del usuario

Elimine la necesidad de adivinar cómo usar recursos

Garantizar la utilización coherente de herramientas específicas

# Ejemplo de políticas/procedimientos a impactar

- **Reuniones de trabajo del comité, documentación y seguimiento de tareas**
- Crear un sitio de grupo como área de trabajo principal para cada comité
  1. Escribir actas en Teams/Archivos en directo durante las reuniones
  2. Sube todos los documentos relevantes a Teams/Files (¡no imprimas!)
  3. Asignar todas las tareas en Planner para su seguimiento y revisión
  4. Coordinar todas las reuniones a través de Outlook/Calendario de grupo
  5. Permitir la participación remota en las reuniones del comité a través de Teams, grabar reuniones cuando sea necesario o apropiado
  6. Fomentar las interacciones del comité a través de Equipos/Conversaciones
  7. Suba Teams/Files cualquier correo electrónico relevante para el comité



# Políticas, procedimientos y certificaciones a modificar

Proceso de negocio	Herramientas a implementar	Políticas	Procedimientos	Certificaciones
Identity Management	AD Premium			
eMail	Exchange 365			

# ¿Cuál es el plan institucional para transformación digital?

- ▶ Plan para la Transformación Digital Organizacional
  - ▶ Definir perfiles de competencias digitales
  - ▶ Desarrollar currículos de capacitación @ función
  - ▶ Diseñar oferta de adiestramientos
    - ▶ Presenciales
    - ▶ En-línea
    - ▶ Externos e Internos
    - ▶ Crear grupo de tutores, mentores y *Help Desk*
  - ▶ Ofrecer incentivos por desarrollo de destrezas tecnológicas

# ¿Cuál es el plan institucional para transformación digital?

- ▶ La agenda del Ciudadano Digital... del Trabajador del Conocimiento tiene que incluir además:
  - ▶ Definición de **Mejores Prácticas** para la utilización efectiva de las TICs
    - ▶ Cuándo usar qué y cómo
    - ▶ Redefinir y automatizar procesos de negocio
    - ▶ Desarrollar políticas actualizadas para TIC
  - ▶ Adopción de una “etiqueta de comportamiento digital”
    - ▶ Demostrar profesionalismo
    - ▶ Incorporar uso ético de las TICs

# Aporta al plan institucional de transformación digital

DEDICA **5 MINUTOS** A ESCRIBIR TUS IDEAS:

¿QUÉ PROCESOS MANUALES ATRASAN TU TRABAJO?

¿CÓMO LOS AUTOMATIZARÍAS?

# Aporta al plan institucional de transformación digital

DEDIQUEN **20 MINUTOS** A COMPARTIR Y COLABORAR:  
DIVÍDANSE EN GRUPOS DE 5-10  
COMPARTAN LAS IDEAS DE CADA INDIVIDUO  
AGREGUEN LAS MEJORES IDEAS

# Aporta al plan institucional de transformación digital

INFORMES DE GRUPOS / DISCUSIÓN Y BÚSQUEDA DE CONSENSO

- ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS A LA MANO PARA ATENDER NUESTRAS NECESIDADES?
- ¿CÓMO MEJORAREMOS NUESTRAS DESTREZAS Y AUTOMATIZAREMOS LOS PROCESOS?
- ¿TENEMOS QUE REESCRIBIR ALGUNAS NORMATIVAS/REGLAMENTOS/POLÍTICAS?

# En conclusión...

---

- ▶ Somos Trabajadores del Conocimiento insertados en la Sociedad del Conocimiento
- ▶ El país espera mucho más de nosotros que el mero dominio de nuestra disciplina
- ▶ Necesitamos crear planes como individuos y organizaciones para transformarnos digitalmente
- ▶ Con las tecnologías de comunicación y colaboración deben impactar el rediseño de procesos de negocio, aplicar mejores prácticas y adoptar normas de comportamiento ético y sostenible

# En conclusión...

---

- ▶ Quiero presentarles un reto final...
- ▶ Al validarnos como plenos Ciudadanos Digitales podremos:
  - ▶ Afianzar nuestra capacidad como **productores de conocimiento y de capital intelectual**
  - ▶ **Crear conocimiento autóctono-nacional** que responda a las prioridades, necesidades y visión de nuestro país
  - ▶ Contribuir al desarrollo de una nueva **cultura organizacional avocada a la innovación y a la gerencia del conocimiento**

¡Los invito aceptar este reto y a destacarse como Trabajadores Digitales del Conocimiento!

¿Has transformado digitalmente la forma en la que trabajas?

ELIUT D FLORES CARABALLO, PHD  
CATEDRÁTICO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, UPR-RÍO PIEDRAS

ELIUT.FLORES@UPR.EDU

[HTTPS://FACI.UPRRP.EDU](https://facci.uprrp.edu)

+1 787 249 4444

Gracias



UPRRP