

TEMA 1. Digitalización y transformación digital en el sector de la estética

1. ¿Qué es la digitalización?

La digitalización consiste en incorporar tecnologías digitales a las actividades y procesos de una empresa con el objetivo de mejorar su funcionamiento. No significa simplemente comprar ordenadores: la tecnología debe resolver necesidades reales.

En un centro de estética podemos sustituir una agenda de papel por una agenda digital, las fichas impresas por fichas digitales, el control visual del almacén por un registro de stock o las llamadas manuales por recordatorios digitales. La mejora puede consistir en ahorrar tiempo, reducir errores, acceder antes a la información, coordinar mejor al equipo y atender mejor al cliente.

2. ¿Por qué se digitalizan las empresas?

La digitalización debe aportar valor. Puede mejorar la organización, la comunicación, el control de existencias, la gestión del personal, la atención al cliente y la toma de decisiones. La ventaja no está en “usar un ordenador”, sino en mejorar un proceso de trabajo.

3. Digitalización y transformación digital

La digitalización introduce herramientas digitales en procesos concretos. La transformación digital es más amplia: utiliza e integra esas tecnologías para cambiar y mejorar el funcionamiento de la organización.

Ejemplo: sustituir una ficha de papel por una ficha digital es digitalización. Integrar agenda, ficha de cliente, cabinas, profesionales, stock, ventas y análisis de resultados supone avanzar hacia una transformación digital.

4. Empresa tradicional y empresa digital

Una empresa tradicional puede depender de documentos en papel, comunicaciones verbales y tareas manuales. Una empresa digital intenta que la información esté estructurada, disponible y correctamente gestionada. Digitalizar no significa eliminar obligatoriamente todo lo anterior: hay que decidir qué merece la pena digitalizar, para qué y cómo.

5. La digitalización modifica la organización

Implantar una tecnología afecta a personas y procesos. Una agenda digital puede ser utilizada por recepción para registrar citas, por profesionales para consultar su planificación y por dirección para conocer la ocupación. Antes de implantar una tecnología conviene preguntar: ¿qué problema queremos resolver?, ¿qué herramienta puede ayudarnos? y ¿qué personas y procesos se verán afectados?

6. Tecnologías IT

IT significa Information Technology o Tecnologías de la Información. Son tecnologías relacionadas principalmente con la gestión de datos e información: ordenadores, bases de datos, correo electrónico, agenda digital, programas de gestión, facturación y almacenamiento en la nube. Regla sencilla: IT = INFORMACIÓN.

7. Tecnologías OT

OT significa Operational Technology o Tecnología de Operación. Está relacionada con tecnologías que intervienen en el funcionamiento, control o supervisión de equipos y procesos físicos. En estética puede relacionarse con aparatología controlada digitalmente, equipos con sensores o dispositivos que registran parámetros. Regla sencilla: OT = OPERACIÓN / PROCESO FÍSICO.

8. Diferencias y relación entre IT y OT

IT gestiona principalmente información; OT se relaciona con equipos y procesos físicos. Sin embargo, ambos entornos pueden conectarse. Si un equipo registra datos sobre su utilización y esos datos se consultan o analizan desde un sistema informático, existe una conexión entre el mundo operativo y el de la información.

9. Áreas de una empresa que utilizan IT

La tecnología IT puede aparecer en administración, atención al cliente, gestión de clientes, almacén, personal, marketing y comunicación y dirección. Por tanto, la digitalización no pertenece únicamente a un departamento informático: puede afectar a toda la organización.

10. Tecnologías utilizadas en la digitalización

Entre las tecnologías que estudiaremos se encuentran la computación en la nube, inteligencia artificial, Internet de las cosas (IoT), análisis de datos, automatización y tecnologías de comunicación. No es necesario dominarlas todavía: se desarrollarán en temas posteriores.

11. Digitalización integral o de extremo a extremo

Busca digitalizar y conectar diferentes fases de los procesos empresariales para evitar que funcionen como islas independientes. En un centro de estética podríamos relacionar cliente → cita → profesional → cabina → servicio → ficha → producto utilizado → cobro → stock → análisis de resultados.

12. Ventajas y dificultades

Ventajas: ahorro de tiempo, mejor organización, acceso rápido a información, reducción de determinados errores, coordinación, seguimiento y apoyo a la toma de decisiones.

Dificultades: coste, necesidad de formación, resistencia al cambio, dependencia tecnológica, seguridad, privacidad y elección inadecuada de herramientas. La pregunta no es “¿cómo digitalizarlo todo?”, sino “¿qué debemos digitalizar para mejorar?”.

13. Aplicación al sector de la estética

Pueden digitalizarse reservas, agenda, recordatorios, fichas, organización de profesionales y cabinas, almacén, pedidos, facturación, comunicación, redes sociales, seguimiento y análisis de servicios y ventas. Durante el curso estas posibilidades se integrarán en el proyecto “DIGITALIZAMOS UN CENTRO DE ESTÉTICA”.

Resumen esencial

- Digitalización: incorporación de tecnologías digitales para mejorar procesos.
- Transformación digital: cambio más amplio de la organización mediante integración y uso estratégico de tecnologías.
- IT: tecnologías relacionadas principalmente con información y datos.
- OT: tecnologías relacionadas con equipos y procesos físicos.
- Integración IT/OT: conexión entre información y procesos operativos.
- Digitalización integral: conexión de diferentes procesos de la empresa.