

INFLUENCIA DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EM- PRESA SISTEMAS DE SEGURIDAD INTEGRAL

Influence of digital transformation on the organizational culture of
the Company Comprehensive Security Systems

Lic. Gladys Estapé Rodríguez
Complejo de Investigación, Desarrollo e In-
novación. SEISA. Cuba
gladys.estape@seisa.cu,
Dr.C. Reynaldo Carballo Cuenca.
Complejo de Investigación, Desarrollo e In-
novación. SEISA. Cuba
reynaldo.carballo@seisa.cu
Dr.C. Reynaldo Pérez Fernández
Complejo de Investigación, Desarrollo e In-
novación. SEISA. Cuba
<https://orcid.org/0000-0002-5749-3307>
Email: vicenta.perez@seisa.cu

RESUMEN

En este artículo se argumenta la influencia que está teniendo lugar desde el proceso de transformación digital empresarial hacia las nuevas concepciones en la cultura organizacional de la Empresa de Servicios de Seguridad Integral S. A. Por ello, en este trabajo se aborda una problemática apremiante sobre los cambios significativos que están ocurriendo en cultura organizacional que impactan de forma directa en los procesos y resultados de la organización. La solución a esta problemática se enmarca en la realización de una sistematización teórica - metodológica sobre la influencia de dicho proceso para revelar las relaciones que contribuyen a lograr la gestión integradora de la transformación digital enfocada a generar una cultura del talento digital. La investigación es de tipo cualitativa y no experimental, en la misma predomina lo interpretativo-argumentativo, a partir de la aplicación de métodos como: el hermenéutico, análisis-síntesis, la observación, el análisis documental, entre otros.

Palabras clave: transformación digital, carácter innovador, gestión integradora de la transformación digital.

ABSTRACT

In this paper, we argue the influence that is taking place from the business digital transformation process towards the new conceptions in the organizational culture of the Company of Integral Security Services S.A. Hence, it addresses a pressing problem regarding the significant changes that are occurring in organizational culture that directly impact the processes and results of the organization. The solution to this problem is framed in the realization of a theoretical-methodological systematization on the influence of said process to reveal the relationships that contribute to achieving the integrative management of digital transformation focused on generating a culture of digital talent. The research is qualitative and non- experimental, the interpretive-argumentative predominates, based on the application of methods such as: inductive and deductive, analysis-synthesis, observation, documentary analysis, among others.

Keywords: digital transformation, innovative character, integrative management of digital transformation.

Fecha de recibido: 11 / 10 / 2025

Fecha Aceptación: 22 / 02 / 2026

INTRODUCCIÓN

El proceso de transformación digital empresarial (TDE) implica, necesariamente, una ruptura tecnológica con los enfoques de las formas organizativas y métodos tradicionales. Tiene como fin obtener nuevas oportunidades e innovaciones que contribuyan a minimizar la amenaza, mejorar el aprovechamiento y desarrollo de las habilidades, conocimientos y competencias de los colaboradores. Es un fenómeno disruptivo que marca diversas mutaciones en la cultura de la empresa.

La disrupción que tiene lugar en la TDE condiciona los procesos de integración y utilización de las nuevas tecnologías. Se ha convertido en uno de los mayores retos a los que se enfrenta una empresa y sus colaboradores, para insertarse con éxito en un entorno cambiante, en el que los actores no están exentos de su condicionamiento y necesidad de actualizar sus capacidades de producción, servicios y modelos de negocios, de forma que les permita marcar las diferencias que los posicionen en el mercado.

En este sentido, el proceso de modernización, el desarrollo de competencias y el aprovechamiento del talento humano son factores determinantes para el éxito de las organizaciones, con un enfoque de desarrollo sostenible y de mercado. Estos argumentos son congruentes con North, K. et al. (2019), al plantear que *"uno de los mayores cambios en las organizaciones se debe a la transformación digital en el crecimiento de procesos, objetos, personas y datos conectados a internet"* (North, K. et al., 2019, p.35).

Es por esa razón que, el proceso de transformación digital que SEISA está llevando a cabo, reconoce en primera instancia que dicha transformación *"debe considerar a la cultura como eje de la compañía, puesto que ello será la base para el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas"* (Schol. 2019, p. 43). La adaptabilidad a la economía digital enfocada a las exigencias y necesidades de los clientes, le proporciona capacidad para responder a las nuevas tendencias tecnológicas, como condiciones básicas para mantener la competitividad y su desarrollo futuro.

La transformación digital en SEISA está concebida a partir de un proceso de digitalización de los procesos

y preparación previa de los colaboradores, en correspondencia con las necesidades tecnológicas y culturales básicas y el aprovechamiento óptimo de las potencialidades, que contribuyen a crear nuevos procesos más eficientes. Se ha proyectado mediante la realización de acciones de investigación, desarrollo e innovación que favorecen dicha transformación de forma continua y en función de la solución a problemáticas apremiantes.

Este proceso de TDE, también concibe la captación, formación y desarrollo de sus colaboradores desde el vínculo universidad empresa, el cual se expresa como resultado social y económico, desde el desarrollo de conocimientos, habilidades, cualidades, competencias. El talento humano que se transfiere a la organización, en forma de activos intangibles, constituye un factor fundamental para la innovación y solución de problemáticas y necesidades propias de la empresa.

En el marco de lo que se ha estado analizando, es atinado plantear que *"para lograr la implementación exitosa de la digitalización, las organizaciones deben invertir en la capacitación del personal, empoderar a los empleados, cambiar la cultura organizacional para adoptar el papel clave de la analítica para la empresa y contratar líderes que apoyen activamente la digitalización"* (Ancarani & Mauro. 2018, p. 7).

El proceso de TDE en SEISA ha establecido un entramado de relaciones dinámicas que van desde los procesos internos, la adaptabilidad a entornos de mercado cada vez más digitales y competitivos, hasta las formas y métodos trabajo. De esta manera se evidencia que están ocurriendo cambios significativos en la cultura organizacional, aspecto este que ha planteado la necesidad de dar respuesta a la interrogante siguiente:

¿Cómo determinar la influencia del proceso de transformación digital en la cultura organizacional de SEISA?

La solución a esta problemática se enmarca en el objetivo planteado para esta investigación, expresado en: realizar una sistematización teórica - metodológica sobre la influencia del proceso de TDE en la cultura organizacional de SEISA.

El proceso de transformación digital tiene un carácter innovador, que contribuye a la actualización y posicionamiento de la empresa en el mercado. Dicho proceso, en sus relaciones multifactoriales y dialécticas con la cultura organizacional, provoca cambios cualitativos en los conocimientos, habilidades, cualidades, competencias y modos de actuación de los colaboradores. Las oportunidades y potencialidades de dicha transformación estimulan a las entidades hacia la búsqueda de mejores oportunidades de mercado y a ser más competitiva para alcanzar el éxito.

La transformación cultural de SEISA tiene un carácter complejo y diverso, que se revela de forma más general, en *"los aspectos más visibles de la organización como en los comportamientos, los cuales han ido cambiando bajo las estrategias innovadoras impulsadas en la competencia que no solo se orientan a los resultados que parten desde los valores de la organización, sino también a los colaboradores de la empresa"* (Guevara. 2017), citado por (Rosales A. et al. 2019, p. 21). Esta transformación se manifiesta en los activos tangibles e intangibles de la organización, o sea, los primeros en la infraestructura tecnológica y los otros, en los modos de actuación, comportamientos, conocimientos, competencias y desarrollo del pensamiento lógico, divergente, convergente y creativo-innovador de los colaboradores, que resuelven problemas profesionales enfocados hacia la satisfacción de los clientes y el posicionamiento en el mercado.

SEISA, asume las influencias de la transformación digital en la cultura organizacional, como un proceso dialéctico evolutivo, que se complementa y encuentra en la aplicación consecutiva y actualizada de los conocimientos científicos, la tecnología y la innovación, la sinergia que le permite responder con éxito a las amenazas externas e internas de la resistencia al cambio. Con esta concepción, la empresa contribuye a su equilibrio, mediante la capacitación, formación y desarrollo de los colaboradores desde el vínculo universidad-empresa y la participación activa de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones cooperadas.

La estabilidad entre los cambios, que tienen lugar en la empresa durante el proceso de transformación digital, se alcanza mediante la evolución sistemática y contextualizada de la cultura organizacional. De esta forma, se crean las condiciones para un clima laboral

favorable, lo que contribuye a obtener mejores resultados y ventajas competitivas, desde una sabiduría que cambia y se actualiza, mediante la colaboración de todos y el liderazgo de una presidencia, que dirige este proceso, con una visión estratégica para garantizar el compromiso de todos los participantes.

La evolución organizacional actual de SEISA es el proceso y resultado de las influencias de los cambios y demandas sociales, que exigen un proceso de transformación digital y cultural en el sistema empresarial. Estos aspectos condicionan mutuamente y están en un constante cambio, impulsado por estrategias de ciencia-innovación y facilitado por el desarrollo cultural en la organización, el cual toma cada vez mayor importancia por el impacto que tiene, no solo en los colaboradores, sino también en los clientes.

La visión holística de la presidencia de SEISA ha contribuido a que los colaboradores asimilen el proceso de transformación digital desde un enfoque integrador de las tecnologías y los aspectos del desarrollo cultural. Para lograrlo, se ha propuesto invertir cuantiosos recursos financieros en la digitalización de procesos y en la capacitación, formación y desarrollo del capital humano. Esta proyección es congruente con la tendencia de que *"la transformación cultural debe partir del líder de la organización, puesto que es el que va a tomar las decisiones y va a liderar"* (Rosales, A. et al. 2019, p.21), así como con las rutas de la transformación digital, diseñadas en la estrategia de la empresa para el 2023-2030, con el fin de lograr una empresa enfocada a clientes nacionales y a su actuación en el área de Centroamérica y el Caribe (ver Figura 1).



Figura 1. Rutas de la transformación digital en SEISA. Fuente: documentos internos de la empresa.

La concepción de las rutas parte de reconocer que la TDE, como medio, es portador en sí de una diversidad de contenidos, los cuales deben ser objeto de apropiación por parte de los colaboradores. De forma paralela, en las rutas de la transformación digital de SEISA, se reconoce que los clientes también son parte de la transformación cultural, dado que se crean y ofertan mejores productos o servicios más atractivos en cuanto a: prestaciones, facilidades, potencialidades, calidad e inmediatez; así mejora sus experiencias e inclinación hacia la empresa.

La transformación cultural organizacional en el transcurso de TDE no es establecida deliberadamente, responde a una demanda social, donde se distingue de forma cualitativa, un salto en la apropiación de saberes y experiencias, mientras los colaboradores le dan significado y sentido a la nueva cultura al sentirse identificados con este componente, necesario para que la innovación digital se extienda por todos los procesos de la empresa.

La ruta de la transformación digital diseñada en la estrategia de SEISA (ver Figura 1), es el proceso y resultado de la solución a mediano y largo plazo de una contradicción expresada entre: la necesidad de contextualizar el desarrollo empresarial a las nuevas condiciones del mercado cambiante y las exigencias sociales referidas a lograr que la empresa socialista responda con éxito en la producción y los servicios de forma ágil, actualizada y con calidad.

Las ideas básicas sostenidas en el diseño y fundamentación de la ruta de la transformación digital de SEISA

se basan epistemológicamente en el enfoque sistémico, lo que permitió revelar, desde la modelación, la influencia del entramado de relaciones complejas entre la cultura organizacional y el proceso de transformación digital. Un estudio transdisciplinario contribuyó a la delimitación de las cualidades y categorías que concilian dichas relaciones entre las rutas trazadas y a determinar cómo se complementan coherentemente y muestran relativa independencia, desde una perspectiva holística e integradora.

En este sentido, para la determinación de las categorías se realizó un análisis sistemático de los nexos y relaciones existentes entre las diez rutas, mediante una metodología para la gestión integradora de la transformación digital, enfocada a generar una cultura del talento digital (ver Figura 2). Se realizaron las acciones siguientes:

- Observar el comportamiento de las rutas seisianas.
- Identificar los componentes y procesos fundamentales de las rutas.
- Identificar las relaciones existentes entre la transformación digital, los procesos y la cultura organizacional.
- Identificar las categorías que ofrecen retroalimentación y refuerzo de la cultura organizacional en el proceso de transformación digital.
- Analizar el modelo de las rutas de transformación digital. (Representación gráfica de las relaciones que se establecen entre ellas, ver Figura 1).
- Determinar el sistema categorial y analizar las relaciones que concilian las rutas trazadas y las relaciones armónicas entre los componentes, de la que resulta la nueva cualidad que emerge de estas (la gestión integradora de la transformación digital enfocada a generar una cultura del talento digital).

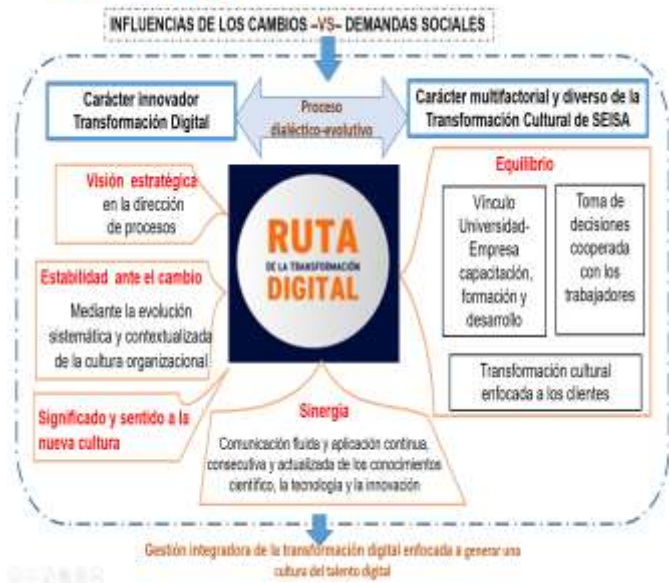


Figura 2. Representación gráfica del sistema de relaciones categoriales que revela la gestión integradora de la transformación digital enfocada a generar una cultura del talento digital. Fuente: elaboración propia.

Relaciones del sistema categorial que revela la gestión integradora de la transformación digital enfocada a generar una cultura del talento digital

La visión estratégica en la dirección de procesos es el producto de un estudio consensuado, que da una imagen completa de cómo la presidencia quiere llegar a implementar de forma integrada, con su equipo, la transformación digital en los diversos procesos. Para alcanzar la TDE se ha formulado, implantado, ejecutado y controlado, un conjunto de acciones que aseguran el funcionamiento, desarrollo, crecimiento y actualización de la cultura organizacional, a partir de las cuales, se valoran sus implicaciones, posibilidades, oportunidades, amenazas, escenarios a mediano y largo plazo para la toma de decisiones cooperadas y oportunas.

Como consecuencia, esta visión estratégica en la dirección de procesos tiene un efecto sinérgico, pues contribuye a que la TDE y la cultura organizacional se desarrollen, mediante un esfuerzo conjunto, para dar un gran impulso en los procesos internos, obtener un efecto diferenciador en el mercado y la aceptación de los clientes. Ello incluye los procesos, los recursos y el talento humano, para que, como un todo, logren los objetivos y superen los retos.

El significado y sentido de la nueva cultura se expresa en las vivencias y las experiencias, que movilizan de forma

consciente, las actitudes de los colaboradores en su totalidad. A partir de la importancia que estos les conceden a los contenidos que aprenden y construyen, como resultado de las interpretaciones interpsicológicas e intrapsicológicas, configuran y actualizan su cultura mediante la apropiación de saberes, conocimientos, habilidades, cualidades, competencias, modos de actuación y valores, que hacen suyos y los aplican creadoramente en la solución de problemas prácticos y la innovación en el proceso de transformación digital.

Sinergia: es el proceso de comunicación fluida y aplicación continua y actualizada de los conocimientos científicos, la tecnología y la innovación. Con este proceso se obtienen los mejores resultados en el equipo, pues permite a cada colaborador mostrar sus talentos, experiencias y perspectivas, a la vez que propicia la complementación de funciones, la mejora del clima laboral y el desarrollo de la creatividad; de ahí que, la sinergia cultural se centra en el colaborador y en toda su experiencia.

El equilibrio se consigue a partir de garantizar la existencia de relaciones coherentes y armónicas entre la cultura organizacional y la transformación digital de SEISA. Este se logra mediante la capacitación, la formación y el desarrollo que tiene lugar en el vínculo Universidad-Empresa, la toma de decisiones cooperadas entre la presidencia y los trabajadores y un proceso de transformación cultural enfocado a los clientes, que toma en consideración la participación de diferentes actores que interactúan entre sí, de forma armónica, en función del cumplimiento de los objetivos, en un ambiente profesional.

La estabilidad ante el cambio se obtiene de la evolución, sistemática y contextualizada, de la cultura organizacional. Para gestionarla con éxito se han realizado las acciones siguientes:

- Identificación y aplicación de los nuevos conocimientos y experiencias.
- Aprovechamiento, socialización y gestión del conocimiento para superar con satisfactoriamente las transformaciones.
- Identificación de los conocimientos que nos permiten enfrentar los cambios redundantes y los más profundos.
- Flexibilidad, actitud positiva y abierta a lo nuevo.

- Renovación continua de los puntos de vistas y actualización sistemática de los conocimientos digitales.

CONCLUSIONES

- El estudio realizado demuestra que existe una influencia significativa de la TDE en las transformaciones de la cultura organizacional en SEISA, problemática que se resuelve mediante la concepción de las rutas de la transformación digital concebida en la estrategia empresarial.
- La sistematización teórico metodológica revela que el sistema categorial para conciliar las relaciones de las rutas trazadas para la transformación digital de SEISA contribuye a la actualización de la cultura organizacional de forma armónica, mediante una cualidad de mayor esencialidad expresada en: la gestión integradora de la transformación digital enfocada a generar una cultura del talento digital, fundamentada desde la relación dialéctico-evolutiva entre el carácter innovador de la transformación digital y el carácter multifactorial y diverso de la transformación cultural de SEISA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Ancarani, A. & Di Mauro, C. (2018). How does digitization affect the behaviour of purchasers and team members in related functions? Digitalisierung im Einkauf (pp. 4-26). Springer Gabler, Wiesbaden.
- 2- North, K. et al. (2019). Promoting digitally enabled growth in SMEs: a framework proposal. J. Enterp. Inf. Manag. 33, 238-262.
<https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2019-0103>
- 3- Rosales A. et al. 2019. La transformación digital y su influencia en la transformación cultural en las empresas del sector financiero en Lima Metropolitana en el 2019. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Programa académico de administración y negocios internacionales. Consultado: 19/09/2022. Disponible en:
<http://hdl.handle.net/10757/652878>
- 4- Schol, L. (de 2019). Diario Gestión. Obtenido de Toda transformación cultural debe tener como centro al cliente. Rev. Gestión, 24 de Julio. Consulta: 09 de agosto de 2023, disponible en:
<https://gestion.pe/tendencias/transformacion-cultural-debe-centro-cliente-272906-noticia/>