

## Anexo I. Registro del Título del Trabajo Fin de Grado (TFG)

NOMBRE DEL ALUMNO: Victoria Canosa Muñoz

PROGRAMA: E2 en inglés

GRUPO:

FECHA: 23/10/2024

Director Asignado: Fernández Fernández, Jose Luis  
Apellidos Nombre

### Título provisional del TFG:

El impacto de las plataformas CRM, la inteligencia artificial y la digitalización en la transformación del trabajo y las organizaciones

**ADJUNTAR PROPUESTA (máximo 4 páginas: Índice provisional, objetivos, metodología y bibliografía)**

**Firma:**

Victoria Canosa

**Fecha:** 23/10/2024

## **El impacto de las plataformas CRM, la inteligencia artificial y la digitalización en la transformación del trabajo y las organizaciones**

### **a. Explicitación del interés por el tema**

La transformación digital es un fenómeno global en constante evolución que está cambiando el entorno empresarial. El desarrollo de tecnologías como las plataformas digitales de trabajo, la inteligencia artificial y la digitalización no solo presentan beneficios sino también oportunidades y desafíos en el ámbito laboral. Estos elementos son fundamentales en esta transformación, ya que aportan eficiencia. Es indispensable el estudio de su impacto en las empresas para poder adaptarse a los cambios y mantener una posición competitiva.

La influencia de la digitalización en la eficiencia y competitividad de las organizaciones, junto con los cambios que genera en la naturaleza del trabajo y en las habilidades demandadas a los empleados, lo convierte en un ámbito en constante evolución y, por tanto, un campo de estudio dinámico y relevante.

Esta temática aborda un aspecto fundamental en el ámbito empresarial, que me permitirá aplicar los conceptos teóricos adquiridos a un contexto actual. Gracias a la investigación de este tema podré comprender cómo el desarrollo de las tecnologías está cambiando el futuro del trabajo. Además de ser un tema muy relevante en el mundo actual, mi interés surge de las prácticas que estoy realizando en una empresa, donde utilizo una plataforma de CRM conocida como Salesforce. Esta plataforma está transformando la manera en que las organizaciones gestionan su relación con los clientes, mejorándola y haciéndola más eficiente. Mi experiencia con esta herramienta me ha permitido observar cómo la digitalización está transformando el entorno laboral, lo que ha incrementado mi interés por comprender el impacto que estas tecnologías tienen en las organizaciones.

### **b. Pregunta de investigación**

Tras investigación y la lectura de fuentes relacionadas con la tecnología en el ámbito laboral, he formulado la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo impactan las plataformas de CRM, la inteligencia artificial y la digitalización en la transformación del trabajo y las organizaciones? Esta pregunta aborda algunos de los componentes

tecnológicos clave que están transformando el entorno laboral. Explora su impacto desde la perspectiva de la evolución del trabajo y de las organizaciones, y está formulada de manera abierta, lo que permite un análisis amplio que abarca tanto aspectos positivos como desafíos.

### **c. Objetivos de la investigación**

Mientras que el objetivo principal es analizar cómo las plataformas de CRM, la IA y la digitalización afectan a las organizaciones, los objetivos específicos para responder a la pregunta de investigación formulada son los siguientes:

- Identificar las principales características de las plataformas de CRM y su integración con la IA en el ámbito laboral.
- Analizar el impacto de las plataformas CRM, la IA y la digitalización en la productividad de las organizaciones.
- Investigar como la tecnología está modificando los procesos de trabajo y la gestión organizativa
- Evaluar las nuevas competencias y habilidades que los empleados deben desarrollar para adaptarse a un entorno digitalizado
- Examinar los desafíos y oportunidades que enfrentan las organizaciones y sus empleados al adoptar estas tecnologías.

### **d. Método**

Para obtener una respuesta a la pregunta de investigación planteada, emplearé un enfoque cualitativo, ya que el objetivo es comprender cómo y por qué las plataformas de CRM, la IA y la digitalización están transformando las organizaciones y el trabajo. Me basaré en estudios sobre la transformación digital y en casos prácticos de empresas que describen cómo la adopción de estas tecnologías las ha transformado. Estos ejemplos concretos de organizaciones que ya han incorporado estas tecnologías se utilizarán para evidenciar cómo estos elementos tecnológicos están reestructurando los procesos. El análisis de casos de estudio de empresas que han implementado con éxito estas tecnologías permitirá comprender cómo las plataformas de CRM, la inteligencia artificial y la digitalización

están redefiniendo los modelos de trabajo y la estructura organizacional en diferentes contextos empresariales

## **e. Índice**

1. Introducción
  - 1.1. Contextualización del tema
  - 1.2. Justificación del interés por el tema
  - 1.3. Formulación de la pregunta de investigación
2. Marco Teórico
  - 2.1. Inteligencia Artificial en el entorno laboral
  - 2.2. Digitalización en el trabajo
  - 2.3. Plataformas CRM
3. Investigación
  - 3.1. Casos de empresas que han implementado AI, plataformas CRM y digitalización en su empresa.
  - 3.2. Informes empresariales y artículos
4. Resultados
  - 4.1. Análisis de los casos prácticos
  - 4.2. Efecto en la gestión de las organizaciones.
5. Discusión / conclusiones
6. Bibliografía
7. Anexos

## **f. Referencias**

Aleix. (2024). *La Transformación del Servicio al Cliente en la Era Digital*. Reimagine IT. <https://reimagineit.es/la-transformacion-del-servicio-al-cliente-en-la-era-digital/>

*CRM e inteligencia artificial: cómo unirlos a favor de los clientes*. (2023). Zendesk. <https://www.zendesk.es/blog/crm-e-inteligencia-artificial/>

Fernando, H. S. (2022). *Transformación digital y su impacto en el rendimiento laboral*. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/68068>

*Generative AI: How will it affect future jobs and workflows?* (2023). McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/mgi/our-research/generative-ai-how-will-it-affect-future-jobs-and-workflows>

Hoe, D. (2024). *IA y CRM: cómo funcionan y por qué conviene integrarlos*. Salesforce. <https://www.salesforce.com/mx/blog/ia-y-crm/>

*Innovación a través de la disrupción digital en servicio a clientes*. (2021). McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/innovation-through-the-digital-disruption-of-customer-service/es-ES#/>

*La evolución de la atención al cliente: La IA y el efecto de la Generación Z*. (2024). McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/la-evolucion-de-la-atencion-al-cliente-la-ia-y-el-efecto-de-la-generacion-z/es>