
IMPLEMENTACIÓN DEL MGGTI EN BODYTECH

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Alvarado Becerra Ludwig
Barrios Jiménez Johan Felipe
Lis Cruz Nicolás
Vera Soto Julián David
Arquitectura Empresarial - 20251S

Índice

1. Análisis de la situación actual de la Bodytech	2
1.1. Estrategia de TI	2
1.2. Gobierno de TI	2
1.3. Gestión de Sistemas de Información	2
1.4. Gestión de la Información	3
1.5. Gestión de Servicios de TI	3
1.6. Uso y Apropiación de TI	3
2. Diagnóstico e identificación de brechas	4
2.1. Dominio: Estrategia de TI	4
2.2. Dominio: Gobierno de TI	4
2.3. Dominio: Gestión de Sistemas de Información	4
2.4. Dominio: Gestión de la Información	5
2.5. Dominio: Gestión de Servicios de TI	5
2.6. Dominio: Uso y Apropiación de TI	5

1. Análisis de la situación actual de la Bodytech

Para hacer un análisis de la situación actual de Bodytech, se van a tomar en cuenta los documentos proporcionados por el MinTIC; *Dominio de Estrategia de TI*[1], *Dominio de Gobierno de TI*[2], *Dominio de Gestión de Sistemas de Información* [3], *Dominio de Gestión de la Información*[4], *Dominio de Gestión de Servicios de TI*[5], y, *Dominio de Uso y Apropiación de TI*[6]. Teniendo estos documentos en cuenta, se pueden realizar evaluaciones al estado actual de la empresa de acuerdo a cada documento:

1.1. Estrategia de TI

Bodytech ha demostrado una fuerte orientación hacia la transformación digital como soporte de su modelo de negocio. Su presencia en varios países latinoamericanos ha exigido una estrategia tecnológica coherente y escalable. La digitalización de sus servicios responde a la necesidad de ofrecer experiencias omnicanal a sus clientes, mejorar la fidelización y mantenerse competitivo frente a nuevas tendencias como el fitness digital y la medicina personalizada.

- Bodytech ha hecho inversiones considerables en plataformas digitales como apps móviles, portales web y herramientas de monitoreo de actividad física.
- Su estrategia TI parece alineada con su visión de “ser la red médico-deportiva líder en América Latina”.
- Utiliza la tecnología como habilitador estratégico para fidelizar clientes, mejorar la experiencia y ampliar servicios virtuales (telemedicina, entrenamientos remotos, etc.).

1.2. Gobierno de TI

Actualmente, Bodytech parece manejar la toma de decisiones de TI de manera centralizada, lo cual puede ser eficiente en ciertas etapas, pero podría limitar la agilidad y transparencia en el gobierno de TI. La existencia de comités, políticas claras y estructuras de rendición de cuentas sería clave para garantizar que las decisiones de inversión, riesgo y alineación estratégica estén bien sustentadas.

- La toma de decisiones sobre tecnología parece estar centralizada en la alta dirección, pero no se conoce si hay un comité de TI o un ente que evalúe riesgos, inversiones y resultados en TI.
- Probable uso de proveedores externos para servicios TI (tercerización), lo cual requiere mecanismos de control claros.

1.3. Gestión de Sistemas de Información

El ecosistema digital de Bodytech debe soportar una operación altamente demandante y geográficamente distribuida. La correcta integración de sistemas como CRM, ERP, historia clínica y apps móviles es fundamental para ofrecer un servicio fluido y personalizado. Sin embargo, el crecimiento acelerado puede generar problemas de interoperabilidad y obsolescencia de algunos módulos tecnológicos.

- Bodytech cuenta con un ecosistema digital: CRM, ERP, plataformas de reservas, aplicaciones móviles, y posiblemente sistemas para historia clínica deportiva.
- Es clave la interoperabilidad entre sistemas para personalizar la atención y dar seguimiento a la salud y desempeño físico del usuario.

1.4. Gestión de la Información

En un entorno tan sensible como el del fitness médico-deportivo, la gestión de datos adquiere un valor crítico. Bodytech debe garantizar la seguridad, privacidad, calidad y disponibilidad de la información, especialmente considerando que maneja datos personales, clínicos y de comportamiento. La analítica avanzada representa una gran oportunidad, pero también un reto ético y técnico.

- Bodytech maneja grandes volúmenes de datos personales, médicos y de comportamiento del usuario. Esto requiere gobernanza fuerte.
- Probable uso de analítica para personalización de rutinas y marketing segmentado.

1.5. Gestión de Servicios de TI

Los servicios digitales ofrecidos por Bodytech requieren una infraestructura robusta, con alta disponibilidad y soporte constante. La calidad del servicio TI impacta directamente en la satisfacción del cliente. Es necesario contar con procesos claros para la gestión de incidentes, niveles de servicio (SLAs) y monitoreo continuo del desempeño.

- Cuentan con aplicaciones móviles y atención virtual, lo que implica gestión de infraestructura en la nube, disponibilidad de servicios y soporte.
- La experiencia del usuario depende en gran medida de la estabilidad y funcionalidad del servicio TI.

1.6. Uso y Apropiación de TI

Aunque Bodytech ha desarrollado plataformas intuitivas y servicios digitales atractivos, no todos los usuarios tienen el mismo nivel de apropiación tecnológica. Existe una brecha digital que puede afectar la experiencia del cliente y la efectividad de los servicios. Por ello, es importante implementar estrategias de capacitación digital y accesibilidad.

- Bodytech promueve el uso activo de sus plataformas (app, entrenadores virtuales, seguimiento de progreso).
- Probable brecha digital entre distintos segmentos de usuarios (por edad, habilidades digitales o acceso a tecnología).

Después de esta evaluación podemos decir que Bodytech ha avanzado notablemente en la integración de la tecnología como habilitador de su propuesta de valor. Sin embargo, la madurez en Gobierno y Gestión de TI puede fortalecerse sistemáticamente con base en el MGGTI.

2. Diagnóstico e identificación de brechas

Para cada uno de los seis dominios del MGGTI se realiza un diagnóstico actual, un nivel estimado de madurez (bajo, medio, alto) y las brechas encontradas.

2.1. Dominio: Estrategia de TI

Diagnóstico: Bodytech alinea sus iniciativas tecnológicas con su visión de negocio. Dispone de aplicaciones móviles, servicios virtuales y un enfoque hacia la transformación digital.

Madurez estimada: Medio

Brechas identificadas:

- Falta de un Plan Estratégico de TI formalizado y documentado.
- Ausencia de indicadores de desempeño TI estratégicos (KPIs).
- No se evidencian mapas de ruta tecnológicos alineados a mediano y largo plazo.

2.2. Dominio: Gobierno de TI

Diagnóstico: La toma de decisiones TI parece concentrada en la alta gerencia sin una estructura formalizada de gobierno.

Madurez estimada: Bajo - Medio

Brechas identificadas:

- Ausencia de un Comité de Gobierno de TI institucionalizado.
- No hay evidencia de roles y responsabilidades claramente definidos bajo esquemas como RACI.
- No se aplican marcos internacionales de gobierno como COBIT o ISO/IEC 38500.

2.3. Dominio: Gestión de Sistemas de Información

Diagnóstico: Existen múltiples sistemas de información (app móvil, software de gestión, CRM, etc.) que aportan valor al servicio.

Madurez estimada: Medio

Brechas identificadas:

- No se ha implementado un portafolio institucional de sistemas con evaluación periódica.
- Riesgos de sistemas aislados o con baja interoperabilidad.
- Se desconoce si hay procesos formales de adquisición, evaluación y retiro de tecnologías.

2.4. Dominio: Gestión de la Información

Diagnóstico: Bodytech maneja información sensible de clientes (datos médicos, rutinas, preferencias, historial físico).

Madurez estimada: Medio

Brechas identificadas:

- Ausencia de una política de gobernanza de datos.
- No se evidencia un catálogo institucional de datos.
- Se requiere mejorar la calidad, seguridad y analítica de los datos bajo estándares éticos y regulatorios.

2.5. Dominio: Gestión de Servicios de TI

Diagnóstico: Disponen de infraestructura digital activa (apps, web, soporte) que da soporte a sus clientes y operaciones.

Madurez estimada: Medio

Brechas identificadas:

- No se identifican catálogos formales de servicios TI.
- Ausencia de procesos tipo ITIL para la gestión del ciclo de vida de servicios.
- Se requiere mejorar la medición de experiencia del usuario (UX) y niveles de servicio (SLA).

2.6. Dominio: Uso y Apropiación de TI

Diagnóstico: Alto uso por parte de usuarios avanzados, pero hay brechas de apropiación tecnológica en segmentos específicos.

Madurez estimada: Medio - Alto

Brechas identificadas:

- Falta de estrategias para fortalecer la alfabetización digital de usuarios menos hábiles.
- Poca evidencia de procesos para evaluar la percepción y apropiación tecnológica.
- Se pueden mejorar mecanismos de retroalimentación para ajustar funcionalidades de las plataformas digitales.

Resumen

Dominio	Madurez	Brecha Principal
Estrategia de TI	Medio	Plan estratégico formal y KPIs
Gobierno de TI	Bajo - Medio	Comité y políticas de gobernanza
Gestión de Sistemas de Información	Medio	Portafolio institucional y evaluación
Gestión de la Información	Medio	Política de gobernanza de datos
Gestión de Servicios de TI	Medio	Catálogo de servicios y SLA
Uso y Apropiación de TI	Medio - Alto	Inclusión digital y evaluación de uso

Cuadro 1: Resumen del diagnóstico por dominio del MGGTI aplicado a Bodytech

Referencias

- [1] MinTIC, “Dominio de estrategia de ti.” https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237660_recurso_1.pdf, 2022. Accedido: 2025-04-20.
- [2] MinTIC, “Dominio de gobierno de ti.” https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237661_recurso_1.pdf, 2022. Accedido: 2025-04-20.
- [3] MinTIC, “Dominio de gestión de sistemas de información.” https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-398776_recurso_1.pdf, 2022. Accedido: 2025-04-20.
- [4] MinTIC, “Dominio de gestión de la información.” https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237663_recurso_1.pdf, 2022. Accedido: 2025-04-20.
- [5] MinTIC, “Dominio de gestión de servicios de ti.” https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237662_recurso_1.pdf, 2022. Accedido: 2025-04-20.
- [6] MinTIC, “Dominio de uso y apropiación de ti.” https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237664_recurso_1.pdf, 2022. Accedido: 2025-04-20.