

La evidencia indica que la humanidad goza de un bienestar como nunca antes (Pinker, 2018), medido en esperanza de vida, nivel de pobreza, muertes violentas y epidemias, entre muchas otras variables y a lo que Chile no es ajeno.

Pese a estos avances, nuestro país tiene dos desafíos clave por superar (OECD 2018). El primero es una baja y estancada productividad; y el segundo, una persistente desigualdad. La digitalización es una herramienta indispensable para mejorar en ambos frentes. Eliminará muchos empleos, pero también generará otros nuevos que no conocemos bien hoy, o que actualmente tienen baja cantidad de profesionales especialistas y limitado *expertise*.

En un horizonte de cinco años, los cambios se aceleran y profundizan afectando



por **CLAUDIO PIZARRO**,
PROFESOR ADJUNTO
DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL,
UNIVERSIDAD DE
CHILE, Y MANAGING
PARTNER, CIS
CONSULTORES.

en forma transversal al Estado, al Gobierno, a las universidades, a los colegios, a las empresas privadas y a las Organizaciones No Gubernamentales (ONG). Es decir, a la sociedad en su conjunto. Tenemos evidencia de que también afecta el funcionamiento de democracias desarrolladas (elección presidencial EE.UU. [2016] y referéndum Brexit Inglaterra [2016] - Cambridge Analytica).

En este contexto, la invitación es a experimentar dejando atrás las trincheras del confort, ya que se trata de construir ecosistemas. Esto, porque cambian las reglas de la estrategia (HBR, agosto 2019). De lo contrario, nuestra competitividad y civilidad estarán en riesgo. El cliente, el ciudadano y los usuarios son el punto de partida, liberando fricciones físicas (tangibles) y psicológicas (intangibles). Pequeñas iniciativas sirven

para producir mejor experiencia de clientes y mayor productividad.

Requerimos más velocidad, más flexibilidad, más alcance y más profundidad en nuestro actuar para producir saltos en productividad e igualdad. Esto demanda conciencia, dirección y coraje, partiendo por los accionistas, los directores, los políticos y, finalmente, por los gerentes públicos y privados, que son los encargados de implementar. Primero, y muy importante, se necesitan decisiones.

Si bien cada día observamos más avances, se requiere un impulso mayor y sostenido en Gobierno, colegios, universidades y empresas. Se trata de avanzar con pasos cortos, validando mediante experimentos. Esto, ya sea para continuar o corregir. De esta manera, se acota el riesgo y se desarrollan competencias. El proceso está en marcha y no hay tiempo que perder. Más vale correr si no queremos quedarnos mirando el polvo de la estela de los que van adelante.