

ESCENARIO ACTUAL:

Hoy es fundamental incorporar mayor tecnología a las empresas

Digitalizar los procesos en una organización, por ejemplo, trae una serie de beneficios, como un mayor control de trazabilidad de las tareas que se realizan, lo que permite identificar espacios para automatizar tareas rutinarias y generar ahorros al disminuir tiempos y gastos.

La transformación digital es una herramienta fundamental con la que deben contar todas las organizaciones, ya sean públicas o privadas, grandes, medianas y pequeñas, ya que contribuye a la simplificación de los procesos y los espacios de trabajo, y, principalmente, a generar modelos de negocios que permiten crear experiencias memorables en los clientes. Así lo señala Marco Terán, director de Desarrollo Digital de Fundación País Digital, quien agrega que la actual crisis sanitaria dejó en evidencia la necesidad de contar con más tecnologías dentro de las empresas. “En los últimos meses hemos visto un fomento y adopción de tecnología y digitalización enorme y que sigue creciendo, por lo que el trabajo conjunto entre humanos y tecnología se vuelve una realidad cada vez más necesaria y urgente. Hoy, la pandemia por el Covid-19 nos hizo trabajar desde nuestros hogares, mañana nos hará trabajar con máquinas inteligentes y asistentes virtuales, cambiando experiencias y formas de trabajar”, asegura.

PROCESOS DIGITALIZADOS

Y es que los beneficios de contar con procesos digitalizados son diversos. Marco Terán explica que estos permiten tener un mayor control de trazabilidad de las tareas que se realizan, lo que se traduce en poder identificar espacios para automatizar tareas rutinarias y generar ahorros al disminuir tiempos y gastos. “Junto con lo anterior, los procesos digitalizados pueden intercambiar información



Claudio Pizarro,
Ingeniería Industrial,
U. de Chile.



Marco Terán,
Fundación País
Digital.

con softwares dentro de la empresa, con proveedores y clientes, agilizándolo aún más los procesos. Adicional a la digitalización de procesos, hay ahorros en infraestructura física, abriéndose espacios para el acceso remoto y fomentar el teletrabajo”, comenta Terán.

Claudio Pizarro, investigador del Centro de Estudios del Retail (CERET) de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile, detalla, además, que la transformación digital tiene impacto en la productividad, en la experiencia de compra y, por lo tanto, en la competitividad de las empresas, modificando los modelos de negocios y los de gestión.

“Un punto clave es que la transformación digital corresponde al desarrollo de la Cuarta Revolución Industrial, donde confluyen tecnologías que reemplazan capacidades de los seres humanos. Esto abre un nuevo espacio para las organizaciones, ya que estas tecnologías modifican nuestro

CULTURA ADECUADA A LA DIGITALIZACIÓN

Claudio Pizarro, investigador del Centro de Estudios del Retail (CERET) de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile, destaca que nos encontramos en una nueva realidad digital. “Todos se han vuelto más digitales en su comportamiento y capacidades. Lo importante es tener en cuenta que esta transformación es mucho más cultural que tecnológica. Las tecnologías están disponibles, sin embargo, los equipos profesionales y técnicos no están preparados, ni tampoco las organizaciones. Todos están aprendiendo a cómo abordarla, gestionarla y adoptarla, por lo que es necesario desarrollar una cultura que propicie la experimentación y adaptación”, señala.



comportamiento y cómo nos relacionamos. El desafío para las empresas es inédito, lo mismo que para los gobiernos y los Estados. No hay opción sino embarcarse en este proceso”, comenta.

Pero ¿cómo ir adoptando de manera adecuada un proceso de transformación digital? Claudio Pizarro dice que la primera pregunta que hay que considerar es ¿dónde está el valor para la organización? “Primero, se

requieren definiciones estratégicas, de manera de fijar la dirección de esta transformación. A partir de esto, es clave considerar los equipos profesionales (talento) y los recursos físicos y tecnológicos para producir el proceso. Un punto relevante es la experimentación, ya que se trata de recorrer un camino con alta incertidumbre, sin resultados concretos que alcanzar, ya que los cambios serán más acelerados, disruptivos y

sostenidos en el tiempo. Dicho lo anterior, no queda otra que desarrollar flexibilidad y capacidad de adaptación a una nueva realidad de negocios. Todo esto, acelerado por la pandemia”, sentencia.

Por su parte, Marco Terán indica que la principal sugerencia es revisar el actual modelo de negocios de la empresa y cómo se crean las experiencias para sus clientes, proveedores y *stakeholders*. En forma paralela, recomienda analizar cómo está la cultura de la empresa y verificar si es proclive a hacer cambios transformacionales, ya que la transformación digital es un trabajo de toda la organización.

“Respecto de los gastos, es muy importante estar atentos a abordar los retos de la resistencia y el temor al cambio. También debe ir en contra de la idea arraigada de que innovar en las empresas es muy costoso. Actualmente, existen un gran número de aplicaciones, especiales para las pymes, que son gratuitas; solo se descargan y adoptan como una nueva forma de

trabajar. Esta es la mejor manera de comenzar a sumarse a la transformación digital”, subraya.

Al mismo tiempo, añade el profesional de País Digital que en los últimos meses, especialmente, se ha comprobado que es urgente trabajar en permitir una equidad de red y conexión a todo el territorio nacional, para que todo el país pueda acceder a las herramientas que entrega Internet. “Esto, en un futuro cercano, permitirá contar con un desarrollo más inclusivo y equitativo, permitiendo que labores clave de la sociedad, como la educación, la salud y la economía, puedan seguir funcionando (y, lo más importante, puedan funcionar para todos), para así posibilitar que como sociedad podamos enfrentar de la mejor manera posible tanto el escenario actual como aquel post pandemia. Trabajar por entregar conectividad a todo el país permitirá que las empresas puedan acceder a nuevas tecnologías que permitirán una mejor gestión de recursos”, finaliza Terán.



La digitalización trae una serie de beneficios a la organización.