

Transformación Digital:

DISTINTAS MIRADAS EN NUESTRA ECONOMÍA

Ingenieros, abogados y políticos hacen un análisis de los principales desafíos que enfrenta nuestro país en esta revolución.

El mundo ha ido cambiando en forma sorprendente. La mayor cadena hotelera a nivel mundial no tiene ningún hotel. Se llama Airbnb. El mayor retailer no tiene tiendas (Amazon); y la mayor compañía de taxis, no cuenta con ningún automóvil (Uber). Incluso la institución financiera más grande del mundo no es un banco. No tiene sucursales porque su negocio está fundado en aplicaciones de pago y transferencias chinas, como We Chat y Ali Pay.

En Chile, ya cerca de un 20% del total de las compras se realizan por internet. El porcentaje sigue creciendo a tasas aceleradas. Si bien, este fenómeno está dejando a muchas personas sin trabajo, está abriendo oportunidades que antes no existían. Un ejemplo son los chilenos creadores de Cornershop y las miles de personas que reciben ingresos por sus casas con Airbnb o manejando sus autos en Uber.

¿Cómo nos estamos adaptando a este cambio y cuáles son los riesgos que debemos enfrentar como país?. Es esta una gran interrogante. Aldamir recogió las opiniones sobre este tema de profesionales de origen árabe entre 24 y 47 años.



SALVADOR SAID AMUNÁTEGUI (24 AÑOS)
International Startups Scouting Associate, en Startup Chile

“Es vital que las empresas tanto en Chile como en Latinoamérica se empiecen a reinventar y ver la manera de incorporar nuevas tecnologías en su gestión. Esto debido a que los tiempos pasan rápido y las tecnologías cambian a la velocidad

de la luz. Si partimos lento vamos a estar siempre un paso atrás de lo que ya se hace en el mundo y nos puede traer muchos problemas tanto a nivel económico como en otros aspectos. Las empresas, debido al miedo al cambio, empiezan a quedar atrás y corren el riesgo de desaparecer. La compañías deberían empezar a tomar en cuenta a los nuevos emprendedores porque salen más preparados y con las nuevas tecnologías ya incorporadas en su ser. Además, tienen ideas disruptivas que logran innovar dentro de los procesos tradicionales de las compañías en Latinoamérica.

Los jóvenes hoy buscamos respuestas rápidas y efectivas enfocadas a mejorar todos los procesos. El lado positivo de las nuevas tecnologías es que generan nuevos empleos. Por ejemplo, los programadores y diseñadores industriales tienen una ventaja gigantesca en comparación con las carreras tradicionales. El lado negativo es que dejan a muchas personas sin trabajo porque al optimizar y digitalizar todos los procesos de una compañía, se requiere más innovación y tecnología y eso va más allá de lo que ofrece la formación de las carreras tradicionales”.

GABRIELA SALVADOR BROUSSAINGARAY
Directora Ejecutiva de Vantrust Capital

“Con la inteligencia artificial, todas las industrias deberán repensar su forma de operar, o simplemente no podrán competir. Estamos entendiendo que nuestros clientes del futuro serán los millenials, quienes valoran el tiempo. Quieren que las empresas estemos en donde ellos estén, es decir, la omnicanalidad. Por esto, como empresa estamos desarrollando un proceso de actualización continua en plataformas digitales, porque el mundo financiero exige cada vez más tener procesos automatizados y de mejor calidad. En este sentido, con-



sidero cinco puntos fundamentales para que cualquier empresa pueda competir en esta nueva economía:

- Si es que en la alta dirección no existe la convicción de que el negocio está bajo amenaza, nada podrá mover a esa empresa a una transformación.
- Conocer muy bien qué necesidades deberán ser resueltas. Anticiparse a ello es clave.
- Prueba/error: prototipar y probar.
- Startups: tercerizar en emprendedores los servicios que, como empresa, se demoraría años en desarrollar.
- Contar con el capital humano que se requiere para estar al día y ojalá a la cabeza de los cambios y transformaciones digitales”.

IGNACIO YARUR ARRASATE
Gerente Innovación y Transformación Digital de Bci

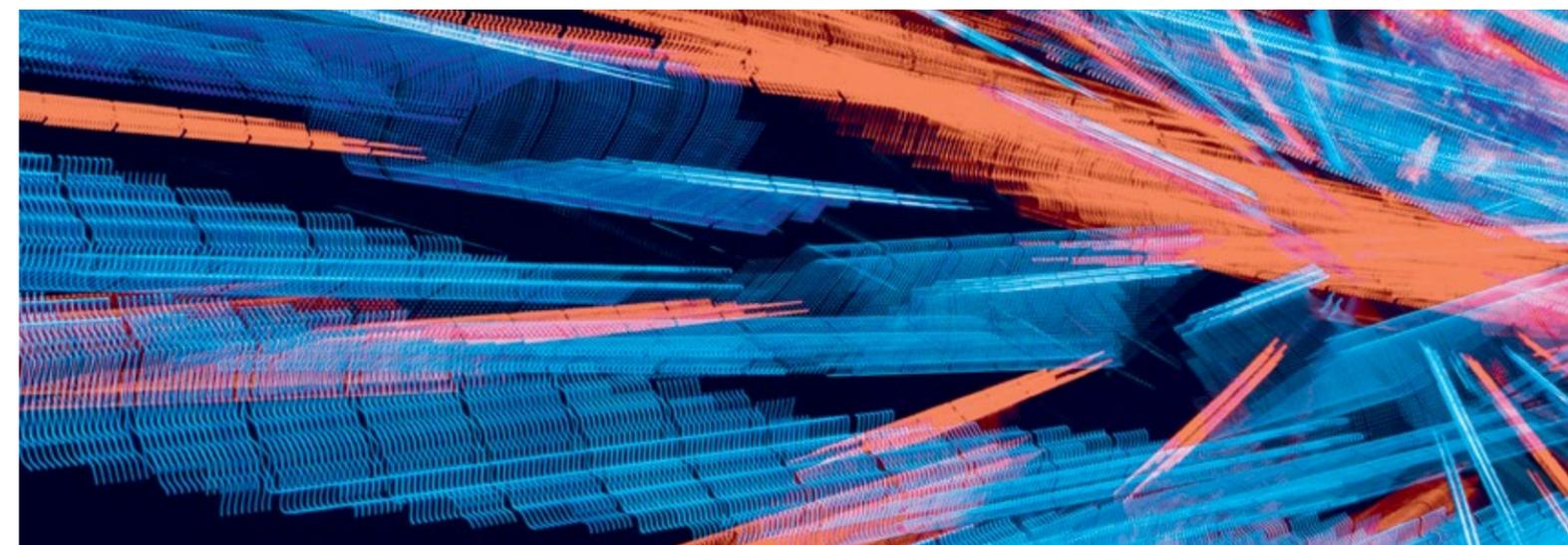
“Estamos conscientes que vivimos una de las revoluciones más grandes de la historia. El mundo de la digitalización está cambiando la forma en que nos relacionamos, cómo tomamos decisiones, cómo compramos, en base a la disponibilidad de información y a los sistemas de pago digitales.

Esto implica oportunidades, desafíos y amenazas para las empresas chilenas,



que podrían afectar, en forma positiva o negativa en términos del empleo, la competitividad, la eficiencia y la productividad. Es por esta razón que las empresas deben anticiparse a los impactos y adaptar sus estrategias de negocio para continuar siendo competitivas. Este es un tema país. El mundo privado y público debería aprovechar esta oportunidad única que nos da la digitalización para avanzar con rapidez.

Por otra parte, creemos que la industria bancaria chilena ha demostrado ser una de las más sólidas del mundo, pero su desafío, no sólo es resguardar el patrimonio de los clientes, si no también avanzar en entregar una oferta de valor personalizada para cada cliente por medio de canales digitales”.





FRANCISCO CHAHUÁN CHAHUÁN (47 AÑOS)
Senador

“Sin lugar a dudas estamos ante un gran desafío como país. En el Chile del 2040, la mitad de los niños tendrán a uno de sus padres extranjero; y en el 2050, la mitad de los empleos que conocemos, habrán desaparecido. Seremos el sexto país con la mayor expectativa de vida en el mundo; y al ser parte de la Alianza del Pacífico (México, Perú, Colombia y Chile) somos la octava economía más poblada del mundo, compitiendo en igualdad de condiciones y movilidad con empresas de todo este gran mercado.

Estamos viviendo una revolución inédita a la que debemos subirnos como país para alcanzar el desarrollo. Es necesario para ello flexibilizar nuestras leyes laborales adaptándolas a los nuevos trabajos, los que son cada vez más desde las casas, con horarios libres y con un alto uso de tecnologías. En esto estamos atrasados, por lo que estamos trabajando para lograr mayor flexibilidad,

aumentando con ello la productividad y la calidad de vida de las personas.

En el tema de innovación, un buen ejemplo a seguir es Emiratos Árabes Unidos, país donde el próximo año la policía contará con “autos voladores”, y las encomiendas son entregadas por drones. Este país nos otorgará becas para que las pymes tecnológicas chilenas puedan trabajar por dos años en Dubái en un gran hub de innovación, con todos los gastos pagados”.

JUAN JOSÉ DE LA TORRE CHAMY

Socio de Virtus Partners, ex gerente de IBM Dubái

“La colaboración es uno de los principales ingredientes dentro de este nuevo escenario de transformación digital, donde el trabajo conjunto entre grandes empresas, los emprendimientos, el gobierno, la academia y otras entidades, puedan generar interesantes propuestas de valor que mejoren la vida de las personas.

Un ejemplo concreto es lo que me ocurrió en Dubái. Un día recibí un mensaje



de texto señalando que mi licencia de conducir estaba por vencer y que si no la renovaba a tiempo recibiría una multa. Cuando expiró, fui a una óptica a examinarme la vista y me sorprendí cuando me ofrecieron hacer todo el trámite de renovación ahí mismo. Con mi número de teléfono, accedieron a mis datos del departamento de transporte, subieron mis resultados oftalmológicos, confirmé la dirección de mi casa para recibir el nuevo documento y fui dirigido al portal del gobierno para pagarlo. Acto seguido, recibí otro mensaje diciendo que podía seguir conduciendo sin problemas hasta recibir mi nueva licencia y que llegaría, dentro de tres días, por FedEx.

Casos como este no sólo se traducen en una mejor experiencia para las personas, sino también en una relación de win-win entre empresa y estado. La compañía amplía su negocio, mientras que el estado ahorra recursos en tareas de escaso valor y puede reasignarlos a otras tareas más relevantes. Este es sólo un ejemplo que muestra cómo la colaboración se ha vuelto un modelo que beneficia a todo el ecosistema y, además, genera impacto social. Es a eso donde debemos apuntar”.

MÓNICA FERNÁNDEZ ATALA
Socia Deloitte Legal.

“Las innovaciones más importantes del mundo de los negocios se han producido en los últimos 15 años de la mano de compañías jóvenes, disruptivas y/o innovadoras y donde su éxito surge de la manera en la que transformaron diversas industrias gracias a plataformas tecnológicas. El Derecho debe acompañar esta nueva forma de hacer negocios y desarrollarse a la par de ellos.

Cabe la pregunta si Legaltech es forma o fondo. ¿La tecnología reemplazará a

los abogados? Para los amantes de esta profesión, la respuesta debería ser que no. Lo que cambia es la forma en la que vamos a acceder, procesar o dar solución a la temática legal. Debe considerarse eso sí que la transformación digital en el derecho no se agota en mejorar máquinas, procesadores e infraestructuras técnicas y de comunicación. Se trata de adoptar un real cambio en la percepción de los problemas y en la forma en que lo enfrentarán los abogados. Será importante entonces que nos capacitemos en nuevas habilidades y competencias. LegalTech es el primer paso. Inteligencia Artificial y Analytics, con sus complejidades, están a la espera y puede que ahí la ecuación fondo/ forma tome un matiz diferente.

A pesar de todo esto, habrá cosas que no pueden cambiar: Desde el Derecho Romano y hasta ahora el arte de pensar, la ética ante nuestros clientes y compañeros, la mejor aplicación de la ley al caso concreto. Esto constituye el fondo de los que servimos al derecho y que todavía ni las máquinas ni los procesos pueden reemplazar”.



CATALINA CORTEZ-MONROY FACUSE (24 AÑOS)

Account Executive en Pedidos Ya

“Actualmente, el bien máspreciado de las personas es el tiempo, y a la vez es lo más escaso. Este problema se ha convertido en una oportunidad para empresas como “Pedidos Ya”. Adaptándose a la costumbre de “consumir en casa”, lo que partió como delivery de comidas, ahora se está transformando en una plataforma para pedir cualquier tipo de productos.

Una importante característica del e-commerce es que debemos estar todo el tiempo alerta, en movimiento, como “anticipándose a la próxima jugada”. Hay que ser capaz de entrar en la mente del consumidor para conocer sus cambiantes necesidades y estar disponibles 24/7, ya que si bien en las oficinas hay un horario fijo, el cliente puede consumir a cualquier hora del día, independientemente de donde él esté.

Como empresa millenials, somos una empresa joven, horizontal, innovadora. Y lo más importante para mí, es que los trabajadores son escuchados”.

Nicolás Manzur Chahuán



VANESSA BOLÍVAR GAZALE (42 AÑOS)

Socia de VBG

Transformación Digital

“El culpable de que estemos hablando de transformación digital, definitivamente es el cliente, y el cambio que ha tenido su conducta. Por ello, el foco de toda transformación es su cliente. No importa que intervengamos su compañía con la mejor tecnología. Si ésta no está enfocada para que su cliente tenga una experiencia sublime, nada funcionará.

La transformación digital se realiza por medio de un trabajo en equipo, para el cual se debe considerar un cambio cultural. Es conveniente tener presente los objetivos y estrategias a utilizar; tácticas y herramientas tecnológicas a desarrollar y/o a ocupar, pero lo más relevante es tener claridad de las métricas, ya que como es sabido, solo podemos mejorar lo que podemos y sabemos medir. Y aquí el objetivo es medir el éxito obtenido gracias a la transformación digital aplicada”.