

Guía esencial: Transformación digital, por las buenas y las malas



En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

Si trabaja en el mundo de la tecnología o forma parte del mundo de los negocios, seguramente en los últimos años ha escuchado el término “transformación digital” por todas partes. Además de ser el término de moda, la transformación digital se ha convertido en una estrategia fundamental para la mayoría de las empresas, que están modernizando sus procesos y aprovechando las plataformas y herramientas digitales para mejorar cómo hacen negocios, mejorar la experiencia de sus clientes y así mantenerse vigentes.

Sin embargo, como sucede con muchas de las tendencias, la digitalización de las empresas está dejando de ser una ventaja competitiva para volverse una característica esperada del negocio. Hoy, dice la consultora Accenture, “solo hacer lo digital no es suficiente” pues todas las organizaciones están desarrollando sus competencias digitales. Y si no lo está haciendo, va muy muy retrasado.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
 - Tendencias de transformación digital en la era de los datos
 - Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
 - ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?
-

Pero como el proceso de transformarse es un camino lleno de obstáculos y baches, en esta guía esencial revisamos cómo está sucediendo la transformación digital en el mercado, cuáles son las tendencias que la impulsan, cómo se está abordando el cambio en las organizaciones y, por supuesto, consejos prácticos para ayudarle.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron

Cliff Saran, Managing Editor

El estudio *Technology Vision 2019* de Accenture informó que la empresa se encuentra en un punto de inflexión en la [transformación digital](#). El estudio advirtió que ser digital ya no es una ventaja diferenciadora. En cambio, Accenture dijo que la tecnología es ahora el precio de admisión.

La tecnología de la era digital, que comenzó como una ventaja diferenciadora hace años, ahora se espera de todas las empresas. Pero su impacto sigue cambiando la relación entre las empresas y la sociedad, y las expectativas de las personas, según Accenture.

El jefe de tecnología e innovación de Accenture, Paul Daugherty, dijo: "A medida que [todas las organizaciones desarrollan su competencia digital](#), simplemente hacer lo digital no es suficiente".

El estudio descubrió que las empresas post digitales buscaban eludir a la competencia al cambiar la forma en que funciona el propio mercado, como

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

pasar de un mercado a muchos mercados personalizados o volverse en impulsados por la demanda.

De los 6.672 ejecutivos de negocios y de TI encuestados, el 42% estuvo de acuerdo en que entender los comportamientos de los consumidores en torno a la tecnología sería fundamental para aumentar la lealtad de los clientes.

Las empresas parecen estar tomando esto en cuenta, y el 45% de los ejecutivos encuestados informaron que [el ritmo de la innovación en sus organizaciones se había acelerado](#) significativamente en los últimos tres años debido a las tecnologías emergentes.

Accenture predijo que las tecnologías como los libros contables distribuidos, la [inteligencia artificial](#), la realidad extendida y la computación cuántica serían catalizadores para el cambio, ofreciendo nuevas capacidades y permitiendo a las empresas volver a imaginar industrias enteras.

A medida que las empresas buscan ofrecer experiencias personalizadas ricas e impulsadas por la tecnología, el informe recomienda que los ejecutivos tomen en cuenta las complejidades en torno a la tecnología a la que tienen acceso los consumidores. Por ejemplo, la disponibilidad directa de tecnologías específicas, como la conectividad ubicua, no puede darse por sentada.

El informe declaró: “Las empresas deben comprender el contexto tecnológico completo de los consumidores [si desean ofrecer experiencias ricas e](#)

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

integradas en la era postdigital, incluidas las cuestiones de acceso que afectan la elección del consumidor. Esto podría significar asegurarse de que los productos funcionen en múltiples áreas, todas con diferentes niveles de acceso a la tecnología. O podría significar servir a más personas en la misma área mediante el apoyo a muchos ecosistemas digitales diferentes".

Accenture advirtió que la expansión de las opciones de ecosistemas y servicios tecnológicos afectaría la estrategia del producto. Por ejemplo, el informe destacó cómo Domino's Pizza admite múltiples canales de clientes: web, teléfono móvil y varios altavoces inteligentes como Alexa y Google Assistant.

El informe declaró: "A medida que las empresas se deciden por sus nuevos objetivos y los caminos que tomarán para alcanzarlos, también **deben determinar qué socios del ecosistema necesitan** y dónde debe estar su propio lugar en el ecosistema".

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

■ Tendencias de transformación digital en la era de los datos

John Roese, presidente y CTO de Dell EMC

Inteligencia artificial y *machine learning*, 5G, la nube, realidad aumentada (AR), realidad virtual (VR) y *blockchain*, [dominaron las tendencias tecnológicas](#) el año pasado. Hoy en día la verdadera pregunta es: ¿qué significa esto para las empresas y sus clientes y cómo deben prepararse para poder aprovechar las nuevas tecnologías? Una pista: la transformación digital es fundamental para aprovechar todo el capital de datos disponible.

1. Múltiples niveles para la nube, centros de datos infinitos

Con los datos creciendo al límite y la necesidad de un cálculo a gran escala en tiempo real, que soporte las grandes cargas de trabajo de IA y aprendizaje automático, el centro de datos se está expandiendo. Los modelos de adopción tanto de nube múltiple como híbrida [evolucionarán en una combinación](#) entre nube pública, privada e híbrida para convertirse en la nueva normalidad que hará que las nubes de múltiples niveles se conviertan en una realidad.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

2. IA y ML, mayor productividad para las personas y también para las máquinas

Las aplicaciones [inteligencia artificial](#) y [aprendizaje automático \(ML\)](#) mejorarán y transformarán la experiencia del usuario al reducir tanto la tecnología como la complejidad humana. La línea entre las tareas humanas y de las máquinas cambiará y las acciones de pensamiento de cada negocio y sistemas será dirigidas a través de la inteligencia de las máquinas. Los sistemas empresariales a gran escala utilizarán IA y ML para impulsar una mayor automatización e inteligencia, que facilitará a los seres humanos a recopilar ideas o tomar decisiones estratégicas basadas en datos. [Gartner](#) estima que en 2021, el aumento de IA generará \$2.9 billones de dólares en valor comercial y recuperará 6.2 billones de horas de productividad de los trabajadores.

3. 5G acelerará los datos, las aplicaciones web y el cambio de las TI definidas por software

Sin duda, [5G está cubierto en muchas predicciones para 2019](#), pero lo que puede no ser tan obvio es cómo está impulsando la necesidad de estrategias de TI definidas por software, del centro de datos para asegurar que todos los

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

datos puedan moverse a la velocidad y escala requerida, mientras son manejados, analizados, resguardados y protegidos.

4. Experiencias visuales más poderosas y mayor demanda de contenido en el límite

Veremos una migración a aplicaciones web que son sistemas operativos que brindarán experiencias en alta definición a más personas en más lugares: **IoT (internet de las cosas)** es una interconexión digital que busca transmitir datos a través de la red; hoy en día muchas cosas ya tienen esta tecnología, como los coches que avisan al conductor cuando una llanta se encuentra baja de aire, o las cafeteras que todos los días a las 5:00 am preparan el café.

5. AR/VR traerá más aprendizaje y creatividad en el lugar de trabajo al lugar de trabajo

Ya se han dado saltos importantes en Realidad Aumentada y Virtual (AR/VR) para crear experiencias visuales envolventes y mejoradas, y como resultado, veremos una mayor adopción en el lugar de trabajo durante 2019.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

La mayor [tendencia para AR/VR](#) no será la interfaz de usuario, sino los avances en el centro de datos y las infraestructuras en la nube para proporcionar el combustible de datos, la capacidad de procesamiento y el rendimiento necesarios para hacer de AR/VR una experiencia de total inmersión. Oportunidades de capacitación en el lugar y la capacidad de acceder a los datos en tiempo real, no solo llenarán una brecha de habilidades en cuartas industrias, sino que también dará a la fuerza laboral mayor libertad.

6. Herramientas de colaboración que llevarán las reuniones remotas al siguiente nivel

Si bien la noción de trabajar de 9 am a 5 pm se ha evaporado en un mundo donde la conectividad y la productividad son posibles incluso desde las ubicaciones más remotas, el calendario de invitaciones aún rige dónde y cuándo nos reunimos. Pero todo está cambiando, ya que tenemos la capacidad de capturar rápidamente a un colega que reside en el extranjero a través de [nuevas herramientas de colaboración](#) que nos permiten hacer video llamadas y compartir archivos en tiempo real.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
 - Tendencias de transformación digital en la era de los datos
 - Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
 - ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?
-

7. Blockchain creará una reacción en cadena

Blockchain continúa generando entusiasmo en el sector de la tecnología a medida que las organizaciones continúan evaluando si es valioso adoptarlo y si agregará seguridad a su cadena de suministro y transacciones financieras.

2019 será un año formativo para la implementación práctica de [blockchain](#), evaluando la infraestructura, sistemas y los servicios adecuados para implementarla. Esto **dará como resultado aplicaciones más específicas y útiles** de esta nueva tecnología. En la industria de ciberseguridad el apoyo más común en la **criptografía, lo que permite la transmisión de información** de una manera muy segura, ya que puede ser utilizada para la **prevención de la manipulación de datos**. Así mismo el *blockchain* nos permite ir más allá de los *endpoints*, incluyendo la seguridad de la identidad del usuario, la transacción de información y la protección de la infraestructura crítica.

Sobre el autor: John Ruese es presidente y CTO de Dell EMC.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

■ Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador

George Lawton, Contributor

El último informe anual Accenture Technology Vision ha declarado que estamos entrando en una era "postdigital" que, hasta cierto punto, se aleja de la premisa central de la era digital que Accenture predijo en 2005.

[Ahora que todas las empresas son esencialmente digitales](#), el factor principal que permite a las empresas aprovechar las tendencias emergentes en una era postdigital tendrá tanto que ver con la construcción de confianza como con la construcción de una mejor pila de tecnología, dijeron ejecutivos de Accenture en una sesión informativa para medios de comunicación.

"Los líderes deben reconocer que los valores humanos, como la confianza y la responsabilidad, no son solo palabras de moda, sino factores clave para su éxito", dijo Paul Daugherty, director de tecnología e innovación de Accenture.

De hecho, las cinco tendencias emergentes que Accenture identifica en su último informe requerirán que las empresas consideren la confianza digital como un concepto central.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

Cinco tendencias, al estilo de Accenture

Entonces, ¿cuáles son las cinco grandes tendencias que garantizarán el éxito en una era postdigital? A un alto nivel, incluyen la adopción de nuevas tecnologías esotéricas como IA, junto con marketing personalizado, [automatización del lugar de trabajo](#), [seguridad reforzada](#) y marketing en tiempo real, o para utilizar la nomenclatura de Accenture:

- DARQ (*digital ledger*, AI, realidad extendida y *quantum computing*)
- Get to Know Me (Llegar a conocerme)
- Human + Worker (Humano + Trabajador)
- Secure Us (Volvemos seguros)
- My Markets (Mis mercados)

Los primeros en adoptar estas prácticas obtendrán algunas ganancias a corto plazo, dijo Daugherty, pero el éxito a largo plazo dependerá de qué tan bien las empresas aborden los problemas de confianza que le han provocado [un ojo negro a las "Grandes tecnológicas"](#) durante el último año.

Estos temas incluyen: preocupaciones sobre la privacidad de los datos; la complicidad de las grandes tecnológicas (consciente o inconsciente) en el hackeo electoral; y los peligros para la salud de la sobrecarga digital, un fenómeno que se contrarresta con el movimiento [Time Well Spent](#). La reacción adversa se ha filtrado en la cultura popular, dijo Daugherty, señalando la gran cantidad de anuncios en el Super Bowl de este año que atacaron a las grandes

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

tecnológicas (dos ejemplos son el [RoboChild](#) de TurboTax y el [Sad Device](#) de Pringles, que señalan la disyunción entre el comportamiento humano normal y los asistentes digitales).

"Hace seis años, las compañías se enfocaban en cómo usar lo digital para respaldar sus negocios en lugar de cómo [lo digital] cambiaba la vida de los trabajadores, la vida de los socios y la vida de los clientes", dijo Daugherty, y agregó que el impacto de la tecnología se convertirá en una importante responsabilidad de la junta directiva en la era postdigital.

DARQ: El regreso de los nerds

En el frente de la tecnología, [las estrategias de TI de la empresa tendrán que cambiar](#) para que los CIO y sus empresas tengan éxito, según Accenture. Durante la última década, la infraestructura de TI quedó fuera de los reflectores como un elemento diferenciador competitivo a medida que las empresas adoptaban infraestructura virtual y computación en la nube. Pero en una era postdigital, los CIOs deberán aumentar la tecnología básica con TI de vanguardia y hecha a la medida.

"Creemos que cada vez más, en los próximos tres a cinco años, las empresas necesitarán recuperar la experiencia en infraestructura que han perdido porque no tuvieron que pensar en ella tanto como en las primeras etapas de los

En esta e-guide

- [Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron](#)
- [Tendencias de transformación digital en la era de los datos](#)
- [Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador](#)
- [¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?](#)

servidores, etc.", dijo Michael Biltz, director gerente de la visión tecnológica estratégica en Accenture Technology Labs.

Además, el conjunto de tecnologías para el éxito ha cambiado. Hace cuatro años, todos hablaban de SMAC (social, móvil, analítica y nube), dijo Biltz.

"Acuñamos el término DARQ [libro contable digital, IA, realidad extendida y computación cuántica] porque queríamos hacer una comparación con SMAC", dijo Biltz.

Las tecnologías DARQ incluyen elementos de vanguardia como chips neuromórficos, computación biológica y [computación perimetral](#). "Piense en lo cuántico como un proxy para formas de computación no transistorizadas. El punto es que necesita dominar un nuevo conjunto de tecnologías en la era postdigital", dijo.

Sin embargo, [a medida que los CIO aprenden y despliegan estas tecnologías](#) para obtener una ventaja competitiva, también tendrán que pensar en cómo generar confianza en los servicios de TI. La tecnología de libro contable digital, o blockchain, representa una manera para que las empresas creen conexiones de confianza con varios socios de forma computacional. La adopción masiva de la IA requerirá que las empresas encuentren formas de construir más transparencia en los modelos, o corran el riesgo de perder la confianza de los empleados, clientes y reguladores, dijo Biltz.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

La era postdigital pone de relieve la ética tecnológica

Daugherty dijo que estamos viviendo en un mundo donde las sorprendentes aplicaciones de la tecnología avanzada, desde autos autónomos hasta realidades virtuales, plantean dudas sobre si la tecnología es buena o mala.

La creciente preocupación por la ética de la tecnología es una desviación radical

de solo seis años atrás, cuando Accenture declaró por primera vez que "cada negocio es un negocio digital". En aquel entonces, a Accenture le costaba convencer a las juntas directivas de empresas tradicionales de que las tecnologías digitales estaban impulsando nuevas formas de hacer negocios. Con el tiempo, esto se convirtió en un axioma aceptado y, en 2018, las empresas gastaron alrededor de 1.1 billones de dólares en la transformación digital.



En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

Hoy en día, un aspecto clave de la era postdigital es que [los líderes ahora tienen que pensar en el impacto de la tecnología en los empleados](#), los usuarios y la comunidad, en lugar de solo en el negocio. "Lo postdigital es el lugar donde la oportunidad se encuentra con la responsabilidad", dijo Daugherty.

El mantra de "la oportunidad se encuentra con la responsabilidad" será cada vez más importante a medida que las empresas utilicen una gran cantidad de tecnologías digitales, incluidas los dispositivos móviles e IoT, para brindar una agradable "experiencia del cliente", el nuevo santo grial del servicio al cliente. Un ejemplo citado por Daugherty es John Hancock. La compañía de seguros, que solía enorgullecerse de lo poco que se relacionaba con los clientes, lanzó recientemente su producto de seguro [Vitality](#) que ofrece descuentos para una vida saludable, utilizando datos de clientes recopilados desde cientos de puntos de contacto.

Daugherty dijo que espera que muchas empresas tengan entre 400 y 500 puntos de contacto digitales para clientes en la era postdigital. Las organizaciones que puedan demostrar que están recopilando y utilizando los datos personales de los clientes de manera responsable serán recompensadas con la lealtad del cliente. "Esto no solo es algo bueno que hacer, sino también una ventaja necesaria", dijo Daugherty.



Maribel López

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

La actuación responsable irá más allá de la simple protección de los datos del cliente para tratar la atención de los clientes con respeto, dijo Daugherty. Él llamó a su aerolínea de elección por las molestas tácticas de mercadotecnia utilizadas en su quiosco de check-in, que lo obligan a buscar el botón para registrarse en su vuelo porque está oscurecido por un llamamiento a gran escala para comprar más millas. "Si esa es la forma en que se trata a un cliente de altos ingresos, ¿cuánta confianza tengo en cómo tratan a los demás?", preguntó.

¿Cómo se define la confianza?

Maribel López, fundadora y analista principal de Lopez Research, quien estuvo en el evento de Accenture, espera que las empresas enfrenten varios desafíos para cultivar la confianza como práctica. Para empezar, todo el mundo la define de manera diferente. En segundo lugar, las empresas se esforzarán por descubrir cómo educar a los clientes sobre cómo usan los datos personales.

"Nadie lee el EULA y las políticas de privacidad", dijo.

Un tercer desafío es la anonimización de los datos: Cómo las compañías se aseguran de que las personas no puedan ser identificadas en los datos que agregan. "Todos estos desafíos deben abordarse antes de que pueda comenzar a compartir datos con los socios", dijo López.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

La jerarquía de la confianza digital

En la década de 1980, las compañías automotrices se vieron obligadas a crear mejores procesos para construir autos más confiables, o salieron del negocio, dijo Daugherty. Hoy en día, a medida que los automóviles se han convertido en computadoras en movimiento, que recopilan, generan y dependen cada vez más de grandes cantidades de datos, la industria automotriz necesita con urgencia construir mejores procesos para administrar la información.

La construcción de la confianza digital no será fácil para las empresas, dijo. Una estrategia es pensar en la confianza digital como una jerarquía de gobierno, similar a la jerarquía de necesidades de Maslow. En la parte inferior está la seguridad de TI y la protección de los datos de las personas contra las violaciones. En segundo lugar, está ser transparente en la forma en que utiliza los datos de las personas y los algoritmos necesarios para procesarlos. En tercer lugar, la imparcialidad, que Daugherty dijo se relaciona con abordar sesgos incorporados en tecnologías que toman decisiones sobre clientes y empleados. La cuarta capa es la honestidad, es decir, un esfuerzo de buena fe para cumplir con las leyes y regulaciones establecidas. En la parte superior está la responsabilidad en toda la organización de todos estos aspectos de la gobernanza.

Además de trabajar con los consumidores, las empresas en la era postdigital tendrán que hacer un mejor trabajo para generar confianza con los reguladores.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

Parte del problema es que la tecnología se está moviendo tan rápido que los viejos modelos regulatorios no pueden mantenerse al día.

Dougherty sugirió que un enfoque podría ser que las compañías formen asociaciones con reguladores para crear nuevos modelos y prácticas: por ejemplo, los fabricantes de drones que trabajan con la FAA, o las compañías de autos autónomos que trabajan con la NHTSA [Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en Carreteras]. Otro enfoque podría ser crear bancos de pruebas reglamentarias para ver cómo funcionan en la práctica los reglamentos propuestos. "Esto va a convertirse en la norma", dijo Daugherty.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

Cristián Vera-Cruz

Las compañías en Chile, y en todo el mundo, están viviendo un gran cambio: la **transformación digital (TD)**, la cual va más allá de pasar desde lo análogo a la nube, ya que tiene que ver con un cambio en el actuar y el pensar.

No obstante, y según los analistas del sector, el panorama en la región es mixto, donde es posible encontrar a compañías que han apostado con firmeza en su adopción de manera integral, pero otras aún no dan el salto, o bien, se han limitado a implementar la TD sólo en áreas y proyectos específicos.

Según el estudio de Citrix “QuéPasa en Latam: Nube, Seguridad y Trabajos flexibles”, que se realizó a encargados del área TI en México, Brasil, Colombia, Chile y Argentina, un 49% de las empresas encuestadas utiliza servicios en la nube, siendo Brasil el país predominante con un 61%, seguido de México con un 53% y Chile con un 52%. Además, el 63% está planeando invertir más en servicios de la nube durante los próximos tres años.

Por otro lado, la relación entre tecnología y productividad es cada vez más directa en esta era de la transformación digital, ya que un 79% está de acuerdo con que la tecnología que se les proporciona a los empleados tiene un vínculo

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

directo con sus niveles de productividad. Por último, el estudio de Citrix consigna que, a juicio de los encargados de TI, el 80% cree que la posibilidad de acceder a sus datos y aplicaciones desde cualquier lugar y dispositivo hace más productivo al staff.

En opinión de René Martínez, subgerente de Integración y Consultoría de Adexus, la importancia de la transformación digital ya ha sido aceptada en Latinoamérica, y se podría afirmar que el 2018 fue su año más destacado. Sin embargo, [en la región las empresas no han activado proyectos relevantes que permitan digitalizar sus organizaciones](#) u operaciones, sino más bien han sido aplicación y utilidades de la TD para fines específicos.

Para Christian Onetto, vicepresidente de Transformación en SONDA, hasta hace algunos años, varios países de Latinoamérica seguían enfocando gran parte de los esfuerzos de inversión en infraestructura básica. “Hoy y en los próximos años, lo que definirá el avance y liderazgo entre países pasará por cómo logren evolucionar hacia una economía que cuente con una robusta infraestructura digital, enmarcada en un ambiente propicio para la innovación. Esto último es importante porque hay una estrecha relación entre la economía digital con la productividad y competitividad alcanzada por los países”, dijo.

Onetto agregó que, sin lugar a duda, podemos esperar un escenario de gran crecimiento para Latinoamérica, especialmente en temas de ciberseguridad, analítica, tecnologías disruptivas, nube híbrida e internet de las cosas (IoT). Por

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

ejemplo, de acuerdo con un estudio de Frost & Sullivan, el 28% de las empresas verán afectada su estructura de ingresos debido a la disrupción digital. Entonces, dependerá de cada organización sacar el mayor provecho del crecimiento de su negocio. “Esto se logra a través de mejoras en los ámbitos de productividad, transformación de la experiencia de los clientes finales y reducción de costos, entre otros. De hecho, en 2019 se espera un crecimiento para Latinoamérica en la adopción de la nube, IoT, inteligencia artificial (IA) y blockchain, de un 34%, 19%, 48% y 35% respectivamente”, detalla.

En tanto, Alejandro Girardotti, director regional de Conectividad, Medios e IP en CenturyLink para América Latina, advierte que hoy **en Latinoamérica la situación es mixta, pero la gran mayoría de las empresas aún no se transformó**. Dentro de los casos positivos, “una de las compañías más grandes del mundo de producción de escaleras mecánicas y ascensores que mueven diariamente a 1.000 millones de personas en el mundo, tiene 15 millones de equipos conectados a un centro de monitoreo donde a través de inteligencia artificial pueden hacer mantenimiento preventivo. Los clientes de Latinoamérica se ven beneficiados ya que los sensores que están dentro de estos equipos reportan miles de mediciones al centro de monitoreo y les permiten operar casi ininterrumpidamente gracias al servicio técnico que cambia las partes antes de que fallen”, comenta.



En esta e-guide

- [Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron](#)
- [Tendencias de transformación digital en la era de los datos](#)
- [Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador](#)
- [¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?](#)

Por su parte, Cristián López, gerente de Nuevos Productos en In Motion, “el concepto de TD ya está demasiado sobreexpuesto y se nota porque estamos al punto de la ‘opinología’. Llevamos años con el discurso y es momento de pasar a la acción. Ya todo el mundo sabe que la competencia es ubicua y que las plataformas que ofrecen una mejor experiencia de cliente, facilidad y velocidad son las que se vuelven exitosas. El punto está en que ahora lo sabemos. Entonces, ¿qué hacer con ello? ¿Qué cambios harán? ¿Qué proceso de negocio mejorarán? ¿Las personas con las que se cuenta son las correctas para realizar el cambio?”, cuestionó López.

“Siempre son buenos los momentos de cambio”, agrega, “lo que se debe mantener constante son los ingresos, la oportunidad de cambiar en aquello que se identifique como necesidad constante es el punto de inicio para la innovación. El momento es correcto, es la revolución 4.0 y hay que tomar la ola”.

Los desafíos futuros

Los [retos y desafíos futuros que enfrenta la TD](#) involucran a elementos de cultura organizacional, liderazgos, tecnología, y obviamente, presupuesto dentro de las compañías.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

En este sentido, René Martínez, de Adexus, sostiene que en Latinoamérica la principal barrera continúa siendo la disposición presupuestaria para las iniciativas de TD: “Es importante eliminar la resistencia directiva que se presenta en algunas organizaciones puesto que se visualiza la transformación digital como un proyecto extremadamente costoso y de largo aliento, por lo que una correcta medición, revisión y presentación debe estar acompañada de una metodología consultiva ágil que garantice su correcta ejecución. El cambio organizacional, dadas las nuevas estructuras que se podrían recomendar, es uno de los factores que genera más resistencia, así como lograr acordar con la alta dirección la medición del retorno de la TD”.



Los expertos sostienen también que un desafío importante radica en que las empresas tienen que entender rápidamente cómo las capacidades de sus recursos deben evolucionar para estar a la altura de los desafíos que esta transformación introduce.

“Esto se basa en estrategias de retención e incentivos y empoderamiento a largo plazo”, expresa Alejandro Girardotti, de CenturyLink. “Atraer, retener y desarrollar talentos y ser un gran lugar para que los millennials trabajen. Crear una fuerza laboral con *skills* digitales. Cada empresa deberá determinar si esto lo obtiene vía capacitación o captación de talentos”, opina.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

Girardotti considera, además, que los líderes deben tomar talentos con mentalidad digital y con actitud para cambiar el *statu quo*. “Aceptar fallas, talentos con poca aversión al riesgo que promuevan trabajar en ambientes planos saliendo de las estructuras jerárquicas. Alentar la cultura digital desde lo más alto de la organización, comunicando, dándole visibilidad a los cambios, monitoreando el estado de los cambios. Los CEOs deben preguntarse si el CIO es suficientemente innovador.”

Ahí es donde aparece la posibilidad de **cuestionarse que no son lo suficientemente innovadores como para liderar esa transformación**. “Ser digital no es una función que requiere un nuevo ejecutivo o posición o nuevos recursos. Ser digital es una capacidad que las empresas deben adoptar a través de todo el negocio y todas sus funciones, y eso requiere comenzar por los niveles más altos, donde el CIO en general es visto como el líder de la transformación”, enfatiza Girardotti.

En tanto, Ricardo León, director del Centro de Estudios Digitales de Fundación País Digital, explica que a raíz de los resultados de su estudio *Brecha en el uso de internet: una expresión de la exclusión social*, cuando se observa la curva de innovación tecnológica, su difusión y su adopción en la sociedad, el ritmo que las tecnologías



En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

digitales aparecen en el mercado, es mayor que el ritmo de adopción y uso de la ciudadanía.

“En general, la ciudadanía adopta y usa las TIC más rápido que las empresas y las empresas más rápido que el Estado. Comprendiendo esta diferencia clave de las tecnologías digitales del siglo XXI, es como debemos proceder en la creación de políticas públicas y esfuerzos público-privados que favorezcan lo más rápido posible la reducción de la brecha digital existente y futura. Esta asimilación de habilidades y competencias claves debe estar enmarcada en las necesidades de la economía digital del futuro que el mismo país se plantea para obtener ventajas comparativas en el mediano a largo plazo. Sin plantearse la mirada del futuro y traerla al presente, América Latina sólo será un seguidor de las economías con mirada vanguardista”, sostiene León.

Hoy, las empresas deben incorporar cada vez más tecnología para mantenerse competitivas en sus mercados. Soluciones de virtualización, [espacios de trabajo digital y la nube se han vuelto clave](#) a la hora de llevar los negocios a otro nivel. En esa línea, Marcos Vieyra, gerente comercial de Citrix en Chile, destaca que para que las compañías sobrevivan en un ambiente cada vez más competitivo, necesitan ser más rápidas, y ahí está el desafío, pues esto les permitirá ser más eficientes y productivas.

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

“Es importante el acceso y el manejo seguro y veloz de la información y los datos, ya que las decisiones se toman sobre la base de información útil. Además, las oportunidades de negocios pueden ser aprovechadas al máximo para el crecimiento del negocio. El 2019 veremos a las empresas dar un paso más en su transformación digital avanzando hacia el aprendizaje automático (*machine learning*), la automatización e IoT en pos de ganar productividad y mejorar la atención a los clientes”, anticipa Vieyra.



Respecto del factor tecnológico, los analistas sostienen que muchas veces los desafíos asociados a la transformación digital traen consigo complejidades tecnológicas, que, a su vez, arrastran el desafío de garantizar una evolución constante. Sin embargo, el desafío tecnológico corresponde sólo al 20% del esfuerzo total. El otro 80% corresponde a los esfuerzos relacionados con los cambios culturales necesarios para construir una organización más ágil y a la construcción de nuevas capacidades internas.

En ese sentido, Christian Onetto, de SONDA, indica que hay tres grandes tendencias que ya se comienzan a ver: “[Las prácticas de ciberseguridad seguirán evolucionando](#) de forma acelerada y las compañías aumentarán sus esfuerzos para resguardarse. Además, en los próximos años, tecnologías como *machine learning*, big data y blockchain van a convertirse en el principal foco de

En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

innovación para todas las organizaciones en el mundo; y la falta de talento seguirá aumentando con la evolución de las nuevas tendencias, tornándose en uno de los desafíos centrales para las compañías”.

Finalmente, Cristián López, de In Motion, recalca que el desafío es la cultura, que tiene directa relación con las personas y el presupuesto. “La transformación sólo puede realizarse con el equipo fértil en transformación. De lo contrario será una pérdida en todo sentido y un estrés organizacional muy duro. No toda la gente es apta para la transformación. Para muchos es imposible mirar los negocios con un modelo diferente. Se debe tener la capacidad de identificar quién puede liderar la transformación y quiénes deben mantenerse cuidando los ingresos con el modelo de negocios actual, una función que es igual de importante ya que sin caja financiera, no existe transformación ni futuro”, concluye.



En esta e-guide

- Las empresas que todavía están descifrando la transformación digital ya perdieron
- Tendencias de transformación digital en la era de los datos
- Accenture predice era postdigital donde la confianza es el diferenciador
- ¿Qué ocurre hoy con la transformación digital en las empresas?

■ Obtener más contenido exclusivo de PRO+

Como miembro de PRO+, tienes acceso a todo el portafolio de más de 140 sitios web de TechTarget. El acceso a PRO+ te dirige a "contenidos exclusivos para miembros platino" que están garantizados para ahorrarte tiempo y esfuerzo de tener que rastrear dicho contenido premium por tu cuenta, ayudándote en última instancia a resolver tus desafíos más difíciles de TI de manera más efectiva y rápida que nunca.

Aprovecha tu membresía al máximo visitando:
www.searchdatacenter.techtarget.com/es/eproducts

Images; stock.adobe.com

© 2021 TechTarget. Ninguna parte de esta publicación puede ser transmitida o reproducida de ninguna forma o por ningún medio sin el permiso escrito del editor.