

Peter Yamakawa: Aceleración digital, un desafío clave para las empresas

La COVID-19 aceleró la adopción de la transformación digital en Latinoamérica. El impacto de este suceso se tradujo en que el 46% de las empresas obtuvo resultados a partir de un cambio tecnológico en sus negocios, según reportes de la compañía Internexa.

Para el 2021 el panorama se torna aun más retador y complejo producto de una mayor competencia, menores recursos y una mayor preponderancia de las herramientas tecnológicas. A continuación, quisiera reflexionar sobre cuáles son los aprendizajes que dejó el 2020 y cuáles son los desafíos empresariales para el presente año.

- ▶ Augusto Rázuri: Aprendo en Casa 2021, entre el ideal y la realidad
- ▶ Alejandro Angulo: Cómo gestionar el consumo energético tras su aumento post cuarentena
- ▶ Augusto Rázuri: Balance y desafíos del proceso de vacunación de COVID-19

Aprendizaje del 2020

La automatización y digitalización fueron dos de los aspectos primordiales en las organizaciones, las mismas que tuvieron que reducir los tiempos en la ejecución de los procesos internos. A su vez, la mayor parte de las firmas, por no decir todas, estuvieron obligadas a capacitar a su personal en el uso de las nuevas tecnologías, implementadas para disminuir sus costos de producción y modernizar sus sistemas. Según un informe de Deloitte, las principales tendencias tecnológicas del 2020 fueron:

- Uso de fuerzas de la macrotecnología, como la experiencia digital, la nube, la realidad digital y la cadena de bloques.
- Énfasis en la generación de confianza en la aplicación de nuevas tecnologías. Las compañías se dieron cuenta de que cada aspecto de su organización, donde se produce una disrupción tecnológica, representa una oportunidad para ganar o perder confianza. De esta forma, los líderes reevaluaron cómo sus productos, servicios y las decisiones que toman ayudan a construir esa confianza.
- Preponderancia de las tecnologías de la información (TI) en las finanzas. Cada vez más, el área de TI en las empresas requiere respaldo financiero para repensar, de forma efectiva, el gobierno de la innovación tecnológica, adaptar metodologías ágiles y asegurar capital creativo.
- Unión del mundo físico y digital. El uso de modelos virtuales ha incrementado la eficiencia en la fabricación de productos e implementación de servicios, así como la optimización de las cadenas de suministro, entre otros.

- Plataformas de experiencia humana. Combinando inteligencia artificial (IA) con técnicas de diseño centradas en lo humano y tecnologías usadas en investigación neurológica para entender mejor las necesidades humanas, las plataformas de experiencia humana vienen reconociendo el estado emocional del usuario y el contexto detrás de él para responder de manera confiable.

Experiencias digitales

Entre las tecnologías más importantes para las empresas peruanas durante el 2020 podemos destacar los pagos digitales, ya que evitan el contacto físico, así como las videollamadas, que permiten a las empresas mantener la comunicación entre todos sus equipos de trabajo. Otras herramientas que se masificaron fueron los servicios de almacenamiento en la nube, para proporcionar soluciones de trabajo remoto y educación en línea, y el uso de métodos de ciberseguridad más confiables.

Si algo dejó claro el 2020 es que cada negocio, hoy, debe tener una presencia digital. Como ejemplo, podemos mencionar la alianza entre BBVA y Google Cloud, para promover la innovación en la seguridad de los servicios financieros. Ambas empresas trabajan en el desarrollo de innovadores modelos de IA y aprendizaje automático para predecir y prevenir ciberataques contra la infraestructura del banco, lo que proporcionará una mayor seguridad a los clientes.

En el caso de las pequeñas y medianas empresas (pymes), el uso de enlaces de pago creció más de 392% durante el 2020. Esta

herramienta permite el cobro vía correo electrónico, redes sociales e incluso aplicaciones de mensajería como WhatsApp. Asimismo, las llamadas en línea y videoconferencias pasaron de seis millones a 24 millones de minutos en la última semana, por la necesidad de las personas de comunicarse con sus familiares, teletrabajar o capacitarse.

Tendencias 2021

Para este año, **las empresas deben diversificar aún más sus métodos de pago, ya que el 78% de los consumidores espera contar con esta facilidad a futuro de acuerdo a un estudio de Visa.** En el caso específico de las micro y pequeñas empresas (mypes), deben trabajar con rapidez para ingresar al 100% al *e-commerce*. También será importante la implementación de asistentes por voz para guiar a los usuarios en sus procesos de compra.

Otras de las tecnologías a considerar para el presente año son:

- **El *big data* y la IA.** Ambas ayudarán a pronosticar la demanda y generar ofertas adaptadas a los clientes.
- **El *deep learning*.** Apoyará, acelerará y simplificará el análisis de la información para la toma de decisiones.
- **La realidad aumentada.** Permitirá controlar mejor el distanciamiento social
- **El *blockchain*.** Facilitará la emisión de contratos inteligentes para realizar la trazabilidad de productos y evitar fraudes.

Para lograr implementarlas y discernir sobre cuál debe ser empleada en una organización o proyecto, las metodologías ágiles serán, ahora más que nunca, un gran apoyo en las diferentes áreas. Asimismo, es importante que los líderes empresariales sean conscientes que ante un escenario con recursos limitados es pertinente hacer evaluaciones de diagnóstico y a partir de ello analizar cómo una determinada tecnología puede impactar positivamente en la consecución de los objetivos empresariales que se tengan.