

Renzo León-Velarde: «El Estado debe ser un usuario activo de la tecnología»

¿Por qué hoy es importante que una empresa o negocio se digitalice?

En términos generales, la transformación digital de una organización se vuelve indispensable para efectos de sobrevivir y crecer en un mercado cada vez más digital y competitivo. Hoy en día la tecnología no solo aporta valor agregado a un negocio, sino en muchos casos es la forma de hacer negocio.

El porcentaje de aumento en el consumo por medios digitales es tan alto que ya es una variable determinante en los resultados de cualquier negocio. Sobre el costo, es una variable totalmente relativa al tamaño, complejidad y tipo de negocio que se tenga.

¿Cómo iniciar este proceso?

Lo primero es transformar la mente de la alta dirección y su compromiso con todas las etapas de implementación, porque sin ello toda la articulación posterior no tendría futuro ni sentido.

Para llevarlo a cabo, se debe hacer un levantamiento de información de los puntos críticos del negocio y decidir si se desea empezar por usar la tecnología para aumentar los ingresos, reducir los gastos o apostar por una implementación

integral.

Con ello definido, se establecen etapas empezando por un proceso piloto y se extiende por toda la organización.

¿Qué herramientas tecnológicas debe emplear un negocio para ser exitoso?

Para empezar, la decisión de innovación tecnológica se debe dividir en dos frentes: por un lado, la búsqueda de generar eficiencia y economía en el gasto y, por el otro, el objetivo de tener los mejores resultados comerciales en el más corto plazo.

En ese sentido, en el primer frente se deben priorizar soluciones digitales para facturación electrónica, un sistema ERP acorde a sus necesidades, firma digital y herramientas de ese tipo.

El segundo frente, sin duda, es la difusión en redes sociales y correcta gestión de campañas. Este camino puede parecer sencillo y/o intuitivo, pero es casi una ciencia exacta, donde la estadística juega un rol fundamental para obtener los mejores resultados con la mínima inversión.

¿Por qué algunas empresas todavía se resisten a la digitalización?

La resistencia normalmente se basa en la falta de información, la que desencadena en temor al cambio e inseguridad, pensar que no lo necesitan o que todo volverá a ser como antes y/o la

sensación que sería una inversión muy grande.

Sin embargo, no está de más precisar que al interior del país una gran oposición al uso de herramientas tecnológicas está apoyada en el rechazo a la obligatoriedad por implementarlas.

Un ejemplo de ello es la obligación de emitir facturas electrónicas, a la cual muchas empresas se han declarado omisas y continúan operando con papel pese a que están incumpliendo la normativa vigente.

En muchos casos, esa rebeldía se ve amparada en autoridades locales que, desde gestiones políticas, bloquean la transformación digital del país y especialmente del Estado.

En ese caso, ¿qué debe hacer el Gobierno para promover la digitalización?

Su uso se puede fomentar mediante incentivos de crecimiento y/o devolución tributaria. Por ejemplo, como en el caso de la devolución de impuestos a los trabajadores que soliciten boleta electrónica con DNI en rubros de restauración, alojamiento y afines o por alquileres. Ese camino debe replicarse en diferentes sectores y actividades de la economía.

El Estado, además, debe ser un usuario activo de la tecnología, brindando acceso preferente a los negocios digitales y a espacios de negociación y/o compra directa.

Finalmente, el ideal de la transformación digital fomentada por el Estado debería apuntar al ciudadano digital completo. Esto, además, eliminaría, de forma paulatina pero definitiva, cualquier acto de corrupción, y generaría enormes ahorros y eficiencias al Estado peruano.

¿Qué buscan las empresas de los nuevos consumidores digitales?

Que incrementen paulatina y sostenidamente su migración al consumo digital. Que este no sea un porcentaje menor de su vida cotidiana, sino el principal, desde la decisión de compra en aplicaciones y/o portales, uso de pasarelas y/o billeteras móviles hasta recurrencia y adquisiciones de la canasta básica.

Más que aumentar la cantidad de consumidores, se espera que los que ya migraron, aumenten su presencia en el entorno digital.

Entonces, debemos seguir en el camino de la transformación digital...

La transformación digital empieza en la mente de las personas. La tecnología es solo el medio para hacerla tangible y, por ende, real. Para empezar se debe perder el miedo, luego asumir que esto ya es una realidad, que poco a poco está copando nuestras actividades diarias y, finalmente, abrazarla como una enorme oportunidad de crecimiento para todos.

La transformación digital democratiza los mercados, armoniza los presupuestos y erradica las malas prácticas en todos los sectores, incluida la corrupción en el sector público.