

# FRANCISCA YÁÑEZ

Directora de Innovación y  
Tecnología de Microsoft Chile



# ENTREVISTA

## ¿Qué es y qué implica la transformación digital de una empresa?

La Transformación Digital es una reinención de la cadena de valor tradicional de las compañías u organizaciones, con el objetivo de conectar a clientes y proveedores de productos o servicios de distintas maneras. Este proceso está acompañado de una transformación cultural profunda en la organización que quiebra muchas barreras o mitos existentes en relación con la tecnología, lo que llamamos la revolución de la innovación, algo que está ocurriendo tanto en Chile como en el mundo.

Acelerada por la pandemia, esta disrupción ya llegó a todas las industrias del país. Al principio muchas empresas la incorporaron para continuar operando durante el trabajo remoto o para enfrentar los desafíos relacionados con la pandemia, pero pasado los meses las empresas han continuado implementando innovación para crecer y cambiar desde la manera de trabajar, la forma de conectar con sus clientes -ahora remota- hasta sus operaciones o incluso reinventar su negocio.

Ante esta realidad, hemos comprobado que, si bien ningún negocio es 100% resiliente, aquellos que incorporaron tecnología demostraron estar mejor preparados y ser capaces de transformarse cuando se enfrentan a cambios estructurales. Esto los volvió más resilientes ante las crisis, nos fortaleció y permitió ganar competitividad. Sin embargo, aún quedan muchos aspectos que es necesario trabajar: Recuperación económica de todas las industrias, reentrenar a la fuerza de trabajo para que este proceso se dé de manera inclusiva, así como aplicar ciberseguridad, ética y desarrollo sustentable en todas las operaciones de las empresas.

A nivel local, la cultura chilena tiene un gran potencial, no obstante, falta atreverse más a innovar y a ver los beneficios que la transformación digital entrega. Como país, somos un tremendo Hub de innovación y destacamos en el mundo del emprendimiento. De hecho, exportamos tecnología y servicio de valor agregado de alta calidad y estamos haciendo cosas increíbles en esta línea, pero aún tenemos trabajo por hacer y atreverse es un punto clave para poder seguir creciendo y potenciando nuestro desarrollo e innovación como país.

## ¿Cuál es la importancia de este proceso para una empresa?

Como veíamos anteriormente, la Transformación Digital es fundamental para crecer y ser competitivos hoy en día. De manera especial, la urgencia del contexto actual nos puso frente a escenarios imprevistos como preparar rápidamente a cada organización para que siga operativa, con toda su gente trabajando desde sus casas. Este proceso no hubiese sido posible sin aplicar tecnología para poder continuar entregando la misma eficiencia de siempre, bajo condiciones operativas completamente distintas.

Para muchas compañías incorporar tecnología o soluciones innovadoras en sus organizaciones parecía un objetivo a largo plazo, planes que tenían pensado implementar durante meses y meses de adopción. Sin embargo, debido a la pandemia se volvió imprescindible acelerar estos planes y comenzar a ejecutarlos rápidamente para que muchas empresas puedan seguir operando, fundamentalmente en industrias estratégicas para el país.

En términos de desafíos, estamos actualmente en una etapa donde la Inteligencia Artificial, el Internet de las Cosas, Big Data, Machine Learning y Realidad Mixta -entre muchas otras tecnologías innovadoras- se están convirtiendo rápidamente en algo fundamental para alcanzar realmente un nuevo estándar de rendimiento.

En este sentido, durante nuestro AI+Tour, previo al COVID-19, dimos a conocer un estudio encargado a DuckerFrontier que mostró -por ejemplo- que si se aprovechara al máximo el potencial de la Inteligencia Artificial en Chile, ésta podría generar desde 18% y hasta 42% de nuevos empleos. Además, si el país invirtiera en la recalificación de los trabajadores existentes y la capacitación de los nuevos empleados, los trabajos de alta calificación podrían aumentar de 40% a un 54%.

Este impacto se vería reflejado en todas las industrias, siendo más de la mitad de los puestos de trabajo de alta calificación. Para lograr esto, existe un desafío primordial: asegurar igualdad de oportunidades, por lo que es necesario reentrenar a los trabajadores en las nuevas habilidades y herramientas, así como acercarlos a la tecnología de vanguardia a las empresas, hechos fundamentales de la Cuarta Revolución Industrial y que son parte de la Transformación Digital.

Estos son solo algunos ejemplos para demostrar hacia dónde va avanzando nuestra sociedad, una cada vez más digitalizada. Y es importante recalcar que no solo son las grandes empresas las que se ven beneficiadas de incorporar tecnología a sus operaciones, sino que incluso las empresas más tradicionales -como una carnicería o una farmacia- se pueden ver beneficiadas de la implementación de soluciones innovadoras en su operación.

## ¿Cuáles han sido las dificultades de este proceso?

Como ha dicho nuestro CEO, Satya Nadella, debido a la pandemia en tan solo meses ha ocurrido una transformación digital que en circunstancias normales habría tomado casi años. Esto implica una dificultad mayor que en tiempos anteriores, ya que fue necesaria una readecuación rápida, que impactó la forma en que las organizaciones se relacionan con sus clientes, en la forma de trabajar y en los modelos de negocio.

Sin duda, la situación que hoy vivimos marca un antes y un después: todos quienes comenzaron a aplicar tecnología en sus procesos no darán un paso atrás para volver a trabajar cómo lo hacían. Durante estos meses hemos visto la importancia de la tecnología digital en las tres etapas de esta crisis: desde la respuesta ante emergencias hasta la etapa de recuperación y la reinención del mundo en el futuro.

Si consideramos todo esto, hemos vivido una situación que nadie esperó tener y que nos puso a prueba a todos para aprovechar las oportunidades de la mejor manera posible. En este escenario, nuestro rol y el de todo nuestro ecosistema de negocios ha sido el de actuar como socorristas digitales y en ser socios estratégicos para ayudar a diversas empresas, organizaciones, instituciones educacionales, centros de salud y gobiernos a continuar operando durante la crisis. Si bien al comienzo pudimos ver cierto desorden, gracias a la tecnología las urgencias se pudieron resolver de manera rápida y eficiente, con el objetivo de sacarle el mejor provecho al trabajo remoto.

En este sentido, la contingencia ha provocado un despertar de las organizaciones, en términos de sus propios procesos internos de transformación digital.

### **En base a su experiencia, ¿cuál debería ser el primer paso para avanzar en la transformación digital?**

Lo más importante para este proceso es ver la Transformación Digital como un mundo de oportunidades, y entender que la transformación es un viaje, no un "movimiento magistral único". Si nos preguntamos qué necesitan para comenzar este proceso, la respuesta sería Liderazgo y visión de transformación.

También es importante ver a la tecnología como un democratizador, pues permite igualdad de condiciones para que los organismos más pequeños puedan competir de igual a igual con los más grandes. Es fundamental tener presente que mientras más digitalizada está una compañía, del tamaño que sea, más posibilidades tiene de que su negocio tenga mayor alcance y crezca constantemente. Recordemos que durante esta pandemia la tecnología nos demostró ser un habilitador y nos dimos cuenta de lo importante que es para conectarnos, ya sea para poder continuar trabajando a distancia o compartiendo con nuestros cercanos cuando no podíamos vernos en persona.

### **¿De qué forma las instituciones de educación superior pueden contribuir para avanzar en esta materia?**

Durante los últimos meses, varias industrias tuvieron que evaluar en qué proceso de la Transformación Digital se encontraban, para luego actuar en consecuencia y el sector de la Educación no fue la excepción. De hecho, fue uno de los que más rápido debió adecuarse.

En Microsoft creemos que la Inteligencia Artificial (IA) es el camino para el desarrollo. El mundo está transitando una nueva revolución industrial —la cuarta— en la que la IA se destaca como una tecnología de propósito general que lo cambia todo: la forma en que producimos, consumimos, comercializamos y trabajamos. La irrupción de la IA y otras

tecnologías asociadas no se circunscribe a un conjunto reducido de sectores y actividades, sino que es masiva.

La experiencia histórica de las revoluciones industriales previas sugiere que aquellas firmas y países que más rápido adoptan las nuevas tecnologías son quienes más oportunidades de crecimiento obtienen. Estos episodios fueron unos de gran divergencia en los ingresos, la productividad y el bienestar entre las naciones. La cuarta revolución industrial abre una oportunidad de crecimiento para muchos países en desarrollo, incluyendo a Chile.

En este nuevo paradigma es imperativo adquirir habilidades digitales para generar más oportunidades para todos los chilenos, pues disminuye la brecha laboral. Hoy el llamado es a adquirir habilidades digitales, no sólo en las generaciones nuevas, sino también en las que ya están trabajando.

Y en ese sentido, es crucial que las instituciones de educación en todos sus niveles comiencen a entregarle a los estudiantes el conocimiento que será crucial para que se desenvuelvan con éxito en las carreras del futuro. Es imperativo que los jóvenes aprendan a programar, pensamiento computacional, analítica, que entiendan qué son estas tecnologías que están dominando de forma transversal todas las industrias hoy en día y sepan cómo utilizarlas.

Para apoyar en este objetivo, desde el inicio de la pandemia en Microsoft apoyamos fuertemente a estas organizaciones, no sólo con herramientas colaborativas como Microsoft Teams, sino que también realizamos alianzas que buscan beneficiar a los estudiantes, proporcionando acceso gratuito a Microsoft Office 365 para los colegios públicos y privados del país, así como proyectos que buscan entregar recursos educativos digitales para la formación técnico profesional (TP) en el territorio nacional.

### **¿Cuáles son las competencias digitales que se deben impulsar para esta transformación?**

Capacitarse es fundamental en el mundo de hoy y además es un objetivo que se enmarca en nuestra misión: Empoderar a todas las personas y organizaciones del planeta para que puedan lograr más. En este contexto, el año pasado anunciamos nuestro compromiso de capacitar en habilidades digitales a 25 millones de personas en todo el mundo para fines de año, junto a LinkedIn. Este objetivo se cumplió con creces, puesto que en solo ocho meses superamos la meta y ya van más de 30 millones de personas capacitadas en estos cursos, que son gratuitos.

Debemos comprender que la capacitación en nuevas habilidades y herramientas digitales es un importante paso para acelerar la recuperación económica, especialmente para las personas más afectadas por la pérdida de empleos y como empresa local, que pronto cumplirá 30 en el país, es un orgullo hacer este tipo de anuncios que van en directo beneficio de los chilenos.

Aprender estas destrezas es crucial para mejorar las opciones laborales futuras, puesto que para el año 2050 se generarán 792 mil puestos de trabajo adicionales en Chile



en áreas relacionadas al desarrollo de software, análisis de datos, administración TI, Inteligencia Artificial, nube y ciberseguridad, entre otros, según estadísticas de Microsoft basadas en datos de LinkedIn.

En este sentido, las competencias que más se están buscando en todas las industrias hoy en día son aquellas que combinan la profundidad técnica con un conocimiento particular del área del negocio.

Conocimientos relacionados al área de la ciberseguridad, Ciencias de Datos y Analítica Avanzada, DevOps, arquitectura de la nube de las aplicaciones e Inteligencia Artificial están entre los que son y serán, más demandados.

Además de nuestra iniciativa con LinkedIn, en el marco del plan Transforma Chile #ReactivaciónDigital que anunciamos en diciembre del año pasado, dimos a conocer un sólido plan de capacitaciones gratuitas en 4 años para más de 180.000 de personas que contribuirá a generar más oportunidades de empleo para todos. Una de las instituciones con las que tenemos una alianza es Sence, con quienes ya tenemos alrededor de 50 mil inscripciones en diferentes cursos, los cuales pueden encontrar aquí <https://eligemejor.sence.cl/>

### **¿Cuáles son los desafíos de la transformación digital?**

Para que la innovación permita avanzar en la recuperación económica con generación de empleo e inclusión, es necesaria la democratización de las tecnologías y también que los ciudadanos puedan tener acceso a capacitaciones gratuitas para poder tomar esas nuevas oportunidades que hoy se generan con tecnología en todas las industrias.

Además, para democratizar la tecnología es fundamental que se invierta tanto en Investigación y Desarrollo para generar la siguiente ola de Nuevas tecnologías como en capacitaciones para todos en las nuevas herramientas digitales. También es muy importante que la tecnología sea confiable, segura, privada, para que permita garantizar los derechos de todos a la privacidad e impulsar el desarrollo económico y social e impactar positivamente en la vida de las personas.

Hoy en día, para hablar en recuperación económica con empleo e inclusión necesitamos pensar desde las industrias y el gobierno, en cómo impulsarla para generar más oportunidades para todos los chilenos. Es en este sentido, nuestra iniciativa Transforma Chile #ReactivaciónDigital incluye un Consejo Asesor de expertos del mundo público, privado y académico de diversas áreas e industrias que busca facilitar la colaboración entre representantes de diversas áreas, incluida la pública. En esta línea, promoverá la recuperación económica y proporcionará recomendaciones al gobierno con respecto a la demanda de áreas de capacitación y compartirá las mejores prácticas para lograr una transformación digital en el país, en beneficio de las personas.

*Francisca Yáñez*