



HERRAMIENTAS DIGITALES COMO ALIADAS ESTRATÉGICAS PARA CRECER, INNOVAR Y COMPETIR:

Las pymes chilenas aceleran el paso hacia la transformación digital

Aunque la pandemia trajo muchas consecuencias negativas para las empresas, también empujó a las pymes a dar el salto hacia la transformación digital. Algunas se lanzaron a la aventura de la tecnología para entregar un mejor servicio y otras lo hicieron, simplemente, porque tuvieron que aceptar el teletrabajo debido a las restricciones sanitarias.

Hoy, pasada la tormenta, la mayoría parece haberse mantenido en este camino. "Las pymes están tan preparadas como lo esté su proceso de transformación digital. En este contexto, la inteligencia artificial no es una solución mágica que se instala de la noche a la mañana, sino una herramienta que debe integrarse de forma estratégica", explica el consultor TI José Cifuentes, fundador de Creaeducativa.

En plena pandemia, Christian Rodiek fundó una *startup* tecnológica que bautizó como FirmaVirtual. Con ella ha logrado digitalizar a miles de personas y a más de un centenar de pequeñas y medianas empresas, aprovechando diversas herramientas digitales: integraciones con WhatsApp, correos electrónicos y videollamadas, por ejemplo. "Hoy en día ya es normal que la primera reunión se haga virtualmente y no se pierda tiempo en los traslados", dice.

Asimismo, el emprendedor chileno-alemán valora plataformas como BNI (Business Network International), que ayudan a que las pymes puedan ofrecer sus productos y

La inteligencia artificial y la digitalización de documentos han cambiado la forma de hacer negocios. Por eso, pequeñas y medianas empresas están alineando su propuesta de valor con la tecnología.



Gracias a la tecnología, las pymes pueden digitalizar procesos completos.

servicios no solo en Chile, sino también en otros países. "Nosotros nacimos en febrero de 2020. Tuvimos demanda durante la pandemia, pero esa demanda de firmar documentos en forma remota persistió", comenta Christian Rodiek.

MEJORES SERVICIOS

Por su parte, Rodrigo Mortara, gerente general de Despapeliza, cree que las pymes están viendo la transformación digital como una oportunidad para mejorar su eficiencia, sostenibilidad y competitividad. "Gracias a integraciones sencillas, múltiples opciones de firma electrónica avanzada y reportes personalizables, las pymes pueden digitalizar procesos

completos, desde la creación hasta la trazabilidad de los documentos, sin necesidad de costosos desarrollos a medida", señala.

Los corredores de propiedades, las empresas de mudanza, los contadores, los abogados y otros profesionales están firmando cada vez más documentos de forma remota para crear eficiencias en costos, tiempos y atención al cliente.

"La transformación digital no se hace porque tiene sentido, sino porque ahorra tiempo y dinero; y lo que es más importante, mejora la atención al cliente", añade el fundador de FirmaVirtual.

Rodrigo Mortara, en tanto, explica que la transformación permite a pequeñas y medianas

empresas aumentar su productividad, disminuir su impacto ambiental y desarrollar una cultura organizacional más ágil, transparente y alineada con los desafíos actuales.

"La clave para el éxito radica en acompañar el cambio con una estrategia adecuada, capacitación y herramientas flexibles, adaptadas a la realidad de cada negocio", enfatiza.

ADIÓS BARRERAS

Según José Cifuentes, de Creaeducativa, si una pyme no ha iniciado un proceso de digitalización, probablemente encontrará muchas barreras para adoptar la IA de manera efectiva. En cambio, aquellas

que ya han dado pasos en esa dirección —aunque sean pequeños— tienen más terreno ganado.

"La IA tiene un alto potencial transformador, pero su impacto dependerá del nivel de madurez digital y de contar con una estrategia sólida para integrarla", afirma.

Sin embargo, no se trata de probar herramientas de moda o sucumbir frente a la presión del entorno, sino de entender cómo estas pueden aportar valor al negocio.

"Mi consejo es evitar caer en promesas fáciles o soluciones automáticas que no se ajustan a la realidad de cada empresa. Hay que sentarse a pensar, mirar el negocio, entender qué procesos

se pueden mejorar y trabajar con especialistas, si es necesario", argumenta el consultor TI.

Se trata, entonces, de generar un plan de digitalización conectado a la propuesta de valor, considerando tecnologías como la IA dentro de un ecosistema mayor, no como un fin en sí mismo. "Sabemos que el acompañamiento a través de cursos, mentorías u otros recursos tiene un impacto directo en el desarrollo y progreso de las MiPymes. Por ello, es importante que los emprendedores se informen de las distintas alternativas que tienen a su disposición", concluye María Soledad Correa, directora ejecutiva de ChileConverge.