

Nuevo escenario digital:

Los desafíos tecnológicos que enfrentan las empresas en Chile

El auge del e-commerce, acelerado por la pandemia, obligó a los comercios a adaptarse de forma inmediata, llevando incluso a actores tradicionales del comercio físico a replantear sus procesos logísticos y adoptar tiendas virtuales y medios de pago en línea para seguir operando. Transición que ha permitido mejorar de manera significativa la experiencia de usuario, ya que el uso de canales digitales impulsó a los medios de pago electrónicos, que ha tenido un crecimiento sostenido alcanzando 374 transacciones anuales

por persona mayores de 15 años, de acuerdo al Informe de Sistema de Pago del Banco Central.

Por su parte, según datos de la Cámara Nacional de Comercio, el 45% de las empresas se califica con un alto nivel de adaptación tecnológica, y un 30% con nivel medio. Un dato alentador, pero no libre de desafíos, ya que las organizaciones que avanzan en su digitalización tienen dos retos importantes: la presión por incorporar tecnología efectiva que promueva la eficacia y eficiencia de sus procesos y las expectativas de sus clientes.

Es aquí donde consultoras como KDU Ingeniería cobran relevancia, sus especialistas apoyan, acompañan e implementan los procesos de transformación digital a la medida de sus clientes. Implementando el modelo "Boutique", diagnostican y diseñan soluciones en función de las necesidades detectadas, que permiten resolver los problemas de manera efectiva y segura. En sectores dinámicos que procesan grandes volúmenes de datos como retail y finanzas, la digitalización ha permitido integrar los canales físicos con los canales digitales, propiciando un ecosistema interno en el que se puede acceder a datos y analizar gran cantidad de ellos en tiempo real.

En el sector financiero, el desafío es aún mayor, si bien la digitalización ha empujado la creación de plataformas más robustas y seguras, también ha incrementado su complejidad. La especialización técnica y la cuidadosa gestión de los riesgos se vuelven fundamentales en un entorno donde las amenazas digitales son cada vez más sofisticadas, tan solo en 2024 se registraron 27.600 millones de



intentos de ciberataques en el país. Por otro lado, a pesar de la proliferación de pasarelas de pago, billeteras digitales o plataformas relacionadas, siguen existiendo desafíos desde el punto de vista técnico. "Un escenario que aún no se implementa masivamente es el de la estandarización de la comunicación para ciertas operaciones", dice Ariel Aguayo, gerente general de KDU Ingeniería. "Si bien en Chile se ha comenzado a trabajar en el tema todavía nos encontramos con situaciones donde puede resultar complejo realizar pagos o transferencias entre distintos

proveedores, a diferencia de países desarrollados", agrega.

Otro desafío es el limitado conocimiento que existe en torno a las tecnologías de la información, tanto a nivel individual como organizacional. Es muy importante tener en cuenta que la capacitación continua es clave para obtener el máximo provecho de las herramientas disponibles. En cuanto al avance de la IA, está impulsando la transformación digital, por lo que es altamente demandada por las empresas. Sin embargo, la falta de planificación en su uso puede no generar los resultados esperados por las organizaciones. "El problema es que esta exigencia está empujando a las empresas a adoptar la IA de forma desordenada y no gobernada, lo que genera problemas de consistencia, trazabilidad e incluso de seguridad", comenta Gonzalo Gaete, gerente de desarrollo de KDU Ingeniería.

Pese a los desafíos existentes, el balance es favorable: Chile cuenta con una base sólida de conectividad, talento especializado y un ecosistema tecnológico que sigue en expansión.

