

Solo el 23% de las compañías latinoamericanas observan la Transformación Digital como una exigencia

Así lo reveló el reciente estudio de Transformación Digital Empresarial Latinoamericano realizado por Interlat, la Pontificia Universidad Javeriana y Circular HR de Fundación Chile

Bogotá, abril 2021,

Para el mes de abril, la investigación sobre **Transformación Digital Empresarial en Latinoamérica** arrojó que la mayoría de las entidades no estaban preparadas para afrontar los acontecimientos del último año, la pandemia fue el detonante para incluir la transformación dentro de los ejercicios de planeación estratégica de muchas de las organizaciones, **casi el 79% de las compañías han incorporado en su visión en tiempo presente y futuro temáticas sobre Transformación Digital**, sin embargo, para el 13% no está pensada dentro de sus estrategias.

Además, la encuesta señaló que **el 28% de las organizaciones pocas veces incorpora la transformación como componente clave en su gestión, mientras que el 72% lo considera un aspecto importante**. Por otro lado, en lo que se refiere a la capacitación, las áreas de tecnología e innovación (31,75%) lideran cumpliendo su papel de socializar habilidades digitales, seguidas de los departamentos de Marketing y Comunicaciones (29,37%) y por último, las de Recursos Humanos (21,03%). Un punto para destacar del estudio es que los **altos mandos en su mayoría opinan que es un componente que siempre se tiene en cuenta en las definiciones de sus negocios**.

La investigación reveló también, que **los canales más utilizados para comunicación externa y atención al cliente en el continente son las Redes Sociales, que ocupan el primer lugar con el 50% (Chile y Argentina los países que más las usan)**, seguido del Email Marketing con el 20% (Más utilizado en Colombia y República Dominicana), WhatsApp 19% (Guatemala, país que más la implementa) y el Chat Web 6%. Por esa misma línea, las empresas que más se preocupan por brindar con frecuencia experiencias de atención al usuario **son de México, Colombia y Chile**, en cambio, **Perú y República Dominicana son los países que más deben mejorar en ese aspecto**.

Un análisis interesante mostró que **el 53% direcciona los procesos hacia la transformación digital**, y a su vez, el 48% hacia la digitalización. **El punto aquí es que parece que hay una confusión de conceptos y perspectivas**. La **Transformación Digital**, es una revolución en las organizaciones que incorpora elementos de la digitalización en los modelos de negocio, el uso de herramientas tecnológicas, pero también impacta a la cultura y propósito de negocio. La

Digitalización parte de incorporar herramientas tecnológicas como los servidores, computadores personales y algunos software de administración. El sondeo identificó que **hay casi una paridad respecto a la percepción de que los procesos internos y externos refieren a estrategias de transformación digital o sólo a la digitalización de los procesos.**

Adicionalmente, dentro de la encuesta se analizó sobre las **plataformas colaborativas que más implementan las organizaciones y llamó la atención que hay un alto uso de plataformas de desarrollo propio (240 menciones).** También se observó que la nube y las aplicaciones que están en el canal virtual de internet, van a ir posicionándose en los próximos años. Por otro lado, una oportunidad que reflejó la investigación **es la baja incorporación de plataformas de Business Intelligence,** herramienta que va a ser clave en el corto plazo.

Otro dato interesante fue la marcada tendencia de que siempre y casi siempre se tiene en cuenta la **Transformación Digital ante procesos y ambientes de cambio (75%),** y aunque el 25% no tiene el hábito de tenerlo en cuenta, **las organizaciones muestran un nivel de madurez aceptable.** Los países latinos que más lo tienen en cuenta son México y Chile. Los datos cuentan además, que **la industria que mejor adopta la cultura y tiene en cuenta los procesos de transformación para la construcción de nuevos productos, marcas o servicios, son empresas del sector Banca / Seguros / AFP y de Tecnología / Telecomunicaciones,** industrias que por lo general se encuentran afianzadas y tienen adelantados sus procesos en este tema.

Finalmente, el estado de la **Transformación Digital Empresarial a nivel Latinoamericano sigue siendo algo difuso,** aún siguen existiendo confusiones dominantes frente a las diferencias entre el sentido real de la Transformación Digital y la conceptualización de Digitalización de Procesos, por lo que no se refleja una madurez total. **Los datos revelaron que las plataformas BI (Business Intelligence) son poco usadas por las organizaciones,** este es un punto que requiere de una mejora, ya que las entidades tienen una dificultad de diferenciar entre tanta data -lo relevante de lo irrelevante-, y por tanto, esto hace que el análisis no sea el más óptimo. En general, **llama la atención que las organizaciones en general vean la Transformación Digital como una oportunidad y no como una obligación. Una oportunidad es algo opcional, que se puede o no, más una exigencia apunta a suplir una necesidad. ¿Tomar acciones frente a la Transformación Digital Empresarial es solo una opción?**

Las organizaciones que quieran acceder al Estudio sobre Transformación Digital Empresarial en Latinoamérica, podrán [descargarlo aquí](#)

Para acceder a los Estudios Digitales elaborados por Interlat: [aquí](#)



Para más información al correo info@interlat.co, vía Whatsapp al +57 314 348 4361 y en la web www.interlat.co