

DOING BUSINESS:

**Soluciones Tecnológicas para
una Transformación Digital
Inminente**



Contenido

Abstract.....	3
Desarrollo	4
1.- Tres retos de la implementación tecnológica	5
2.- Transformar a las personas en nativos digitales	7
3.- Beneficios para las organizaciones y para las personas	8
Conclusiones	10

Fundador y Director
Luis Carlos Chaquea B.

Moderadora y Editora
Ingrid Arzolay S.

Juan Pablo Tobón, Gerente de
Reputación Digital Bancolombia.
Colombia

Daniel Medina, Ex Ministro MinTIC
y CEO
Colombia

Armando Manzueta, Digital
Government Technical Director en
(OGTIC) Oficina Gubernamental de
Tecnologías de la Información y
Comunicación.
República Dominicana

ENCUENTRA todos los WhitePaper de los foros realizados en el Centro del Pensamiento Digital en el siguiente enlace: [Estudios Digitales Interlat](#)



Abstract

La aplicación de soluciones SaaS es una necesidad urgente. Su aplicación beneficia a los ciudadanos, a las corporaciones e impulsa la economía de las sociedades. No hay discusión al respecto. La siguiente acción es cómo se realiza la implementación, en qué consiste y cómo se logra el apoyo de las personas a las que beneficia el desarrollo. Desde la experiencia práctica de implementar procesos tecnológicos de avanzada, tres expertos hacen un llamado: lo principal son las personas.

Palabras clave:

SaaS, Soluciones SaaS, Profesión, Hootsuite AmpliFy, Tech Solutions, Transformación Digital Inminente, Cloud y Software at Service.



“Si, el SaaS es indispensable” concuerdan los tres expertos en aplicación de tecnologías de avanzada. La conversación se dió en el [3er foro del Salón del Pensamiento Digital Latinoamericano](#), realizado en el marco de los [9nos Premios #LatamDigital by Interlat Digital Enterprise Intelligence](#). Sus aportes están nutridos de experiencia.

Todos están de acuerdo en la inmensa importancia que tiene la aplicación de Soluciones SaaS para el desarrollo de las organizaciones. Consideran que son claves para impulsar el desarrollo de cualquier sector comercial. “Si, el SaaS es indispensable”, indica Daniel Medina Exministro MinTIC - Colombia y CEO de Ozmidia.

Las grandes compañías tecnológicas llevan 12 años migrando sus modelos de negocios tradicionales hacia modelos soportados en la nube. En la actualidad todos los servicios a los que accedemos por medio de nuestros dispositivos tienen un componente de SaaS. Entre ellos Spotify, Instagram y Facebook, por mencionar algunos.

“SaaS es el presente y seguirá siendo el futuro en materia de desarrollo digital”, indica Armando Manzueta, Digital Government Technical Director en ([OGTIC](#)) Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación en República Dominicana. Para Manzueta la importancia de la aplicación de esta tecnología no está en discusión. El especialista puede rápidamente enumerar sus beneficios: “Definitivamente es viable, es escalable y aunque no te ofrece un retorno inmediato de grandes cantidades de dinero, a largo plazo el ingreso para nuestras organizaciones es mucho mayor”.

Juan Pablo Tobón, Gerente de Reputación Digital [Bancolombia](#) confirma los beneficios que trajo el *Software as a Service* a su gerencia de reputación. “La eficiencia en el tiempo fue demostrada en el área de reputación”, indica Tobón. Y continúa: “Nosotros tenemos 1000 empleados conectados y compartiendo voluntariamente noticias positivas, a través de Hootsuite - AmpliFy”, indica Tobón.



1.- Tres retos de la implementación tecnológica.

La discusión es otra: salvar los retos. La atención se centra en entender cuál es el proceso interno de la compañía, antes de comprar una nueva tecnología. Se debe reconocer al talento humano y las necesidades específicas de las labores que realizan. Finalmente, es fundamental tener la infraestructura en telecomunicaciones que permita la conexión de alta calidad para lograr la implementación tecnológica.

Los especialistas concuerdan en que la tecnología no es lo primero en el proceso de adopción. Lo primero son las personas, aquellas a las que se le presta el servicio y aquellas que van a ofrecer dicho servicio. El liderazgo falla al contratar servicios antes de que la estrategia sea diseñada. Sin analizar el proceso interno, el personal y la necesidad que la tecnología va a cubrir. Evaluar las razones por las que se realiza la adquisición es vital.

[Juan David Ocampo](#), de Agencia maquinando Marketing, finalista de los 9nos Premios #LatamDigital, afirma que la solución puede ser muy buena, pero la adaptación tecnológica no es tan sencilla. Desde su experiencia ha visto como personas formadas técnicamente no utilizan las herramientas. Volviendo a sus viejas maneras de hacer las cosas. Esto ocurre tanto en empresas grandes como pequeñas.

“La tecnología debe adaptarse a las personas y no al contrario”, expone Manzueta. Incluso se tiene la costumbre de no conocer la herramienta previamente. Esto es un grave error. En algunos casos las plataformas son poderosas y complejas; pero tienen una interfaz poco intuitiva. Si dicha solución se lleva a una comunidad que no ve la necesidad de usar la tecnología, simplemente no la va a aplicar.

El segundo reto es conocer a las personas que se debe atender. Daniel Medina indica que no se trata de crear complicados sistemas de prueba. Al contrario, la cultura digital permite pruebas simples. Lo importante es conocer a las personas y entender su nivel de apropiación tecnológica. Si una persona tiene una forma tradicional de llevar los procesos no puedes empezar por ponerlo frente a una Solución SaaS terminada. Lo mejor será que la tecnología sea escalable y pueda construirse con la necesidad del equipo que va a apoyar. “Tradicionalmente tenemos la idea de que la digitalización de una persona significa entregarle una computadora, esto ya no es así”, explica Medina



Con 21.000 empleados la gerencia de Reputación de Tobón se volcó a la tecnología para encontrar el camino que conectara a las personas y a la marca. Él asegura que lo importante es la estrategia, no la tecnología. Conocer qué es lo que necesitas realizar es la clave para una implementación tecnológica exitosa. En sus departamentos de tecnología le indicaron que ellos no podían desarrollar lo que necesitaba. Para su éxito fue clave entender que un departamento de Reputación no está para desarrollar software. Centrarse en su objetivo le permitió encontrar el sistema digital apropiado para gerenciar. Tobón explica: “Necesitamos soluciones SaaS hechas a la medida. Pero primero se debe tener claro: ¿cuál es la estrategia para poder ir a buscar una plataforma SaaS?”

El tercer gran reto es lograr avances en lugares alejados de la urbanidad e innovación tecnológica de las grandes ciudades. “No hay internet en el campo de Colombia, lo mismo ocurre en toda Latinoamérica”, indica Medina. El especialista lo destaca como el mayor reto de la región. La implementación tiene exigencias. “Hay que favorecer que estos servicios en la nube lleguen”, indica Medina. Es una urgencia que la infraestructura se desarrolle. Esto, si de verdad queremos que Latinoamérica avance tecnológica, comercial y socialmente.

Las aceleradoras de emprendimiento, tanto colombianas como estadounidenses, exigen que todo emprendimiento tenga modelos de negocios inteligentes. Ante esto las soluciones SaaS se presentan como la ruta que hace posible el proyecto. Tomando en cuenta que el desarrollo tecnológico propio requiere inversión y que la cultura digital en los lugares alejados de la urbanidad es poca o inexistente, las soluciones SaaS se presentan como la respuesta más lógica para poder crear proyectos inteligentes.



2.- Transformar a las personas en nativos digitales

La transformación digital de las personas dejó de enfocarse en habilidades técnicas o duras. El aprendizaje de Software forma parte de ese cambio, pero no es lo único. Hay que tener mucho cuidado con el concepto de “Capacitar en digital”. Empresas como Amazon entienden que “capacitar a la gente en digital no es que sepan de digital. Los empleados tienen que saber de diseño, de tecnología y de negocios”, afirma Medina.

En todo departamento dentro de Amazon, los equipos son pequeños; pero además funcionan relacionados con el negocio, el diseño del cliente y la tecnología. Cuando se habla del diseño se entiende que es la acción que se realiza desde las historias de usuario, lo que la gente le importa y lo que exige.

Las empresas líderes tienen el concepto de que capacitarse en digital es ver el mundo desde una generación distinta. Un salto cuántico hacia delante, que poco tiene que ver con las formas en las que se han hecho las cosas hasta ahora. De hecho, no se trata de proceso o metodologías, sino de visión. Para ellos digital es ser sensibles social y ambientalmente. Estas grandes gerencias tienen puesta la mirada hacia dónde va el mundo. “No podemos hacer una transformación si no incluimos esas dimensiones. Si nuestros empleados no tienen esa sensibilidad, no son digitales”, expone Medina.

Reforzando la importancia de formar a las personas, Manzueta afirma: “Transformación digital son tres cosas: primero personas, segundo procesos, tercero tecnología. En ese mismo orden. Si nosotros no contamos con un personal con las capacidades, cualificaciones y habilidades; tanto tecnológicas como blandas, para poder manejar todo el proceso de transformación vamos a fracasar”.

Es vital definir claramente los procesos y educar de manera apropiada a los colaboradores. Si no se realiza de esta forma Manzueta advierte: “Todo el personal va a abandonar la solución y va a volver a los procesos de la manera en cómo los hacía antes de iniciar la digitalización. Eso es algo sumamente importante.”

Durante la pandemia las conversaciones en las redes sociales con la marca Bancolombia aumentaron 400%. Implementar una estrategia de comunicación en función de la reputación era fundamental. Lo lograron conociendo la necesidad y entendiendo a las personas dentro de su organización. Voluntariamente 1000 personas dentro de la comunidad del grupo Bancolombia asumieron la tarea de instalar y aplicar una app para este propósito. La Gerencia de Juan Pablo Tobon entendió que el acompañamiento era clave, forjaron una comunidad brindándoles respuestas a sus preguntas. Más allá de eso crearon su propio ecosistema de 360° que le permitió servir a su comunidad y brindarles las herramientas para que sirvieran a sus clientes.



3.- Beneficios para las organizaciones y para las personas

Los beneficios de una implementación SaaS se enumeran con facilidad. “Reduce costos, reduce tiempos, incrementa la eficiencia. Facilita la adopción por parte de muchas personas porque la mayoría de las soluciones SaaS tienden a ser bastante intuitivas y fáciles de aprender, asegura Armando Manzueta.

El beneficio de inversión es del 60% más que la implementación de una solución tradicional. También beneficia a las personas en su rol de ciudadano cuando mejora tiempos y hace más eficiente el proceso de la administración pública. La reducción en tiempos y el aumento de la eficiencia está ampliamente comprobado con este tipo de soluciones.

Por ejemplo, la ventanilla única de formalización en República Dominicana, trajo amplias reducciones en costos al Estado. Previo a la implementación tecnológica, un proceso de conformación de una compañía en República Dominicana, podría tardar de 2 a 3 meses y requerir entre 1500 a 1700 dólares por parte del ciudadano que realizaba el proceso. Luego de aplicar la tecnología los días requeridos para el proceso pasaron de 40 a 7 días. También hubo una reducción del dinero necesario para invertir en el proceso, sin embargo lo más significativo es la eficiencia lograda. “Para el gobierno es una mejoría porque facilita a que todos estos procesos del lado nuestro sean mucho más eficientes, incurran en menos costos y menos inversión de recursos y personal para poder procesar una solicitud”, afirma Manzueta.

Juan Pablo destaca que la solución le permitió atender a 30.000 empleados en cuatro países: Panamá, El Salvador, Guatemala y Colombia. Mantener comunicación con esas personas y brindarles soporte, respuestas y apoyo. Desde el inicio el departamento de Reputación entendió que para lograrlo era necesario y fundamental la tecnología. “Se implementó el Whatsapp para líderes, fortalecimos el portal del empleado. Logramos una intranet corporativa, esa la trabajamos con Microsoft” y construimos un Centro de información verificada”, describe emocionado Tobón. Al integrar a todos los empleados, se puede crear un 360° de atención y comunicación.



Las personas encuentran en las soluciones SaaS eficiencia, respuesta y conexión. Se trata de dar respuesta a sus necesidades. A brindar las herramientas para que sigan creciendo, evolucionando y logrando mayores cosas. El mundo seguirá cambiando exigiendo cada vez más una conciencia digital, que como bien se ha visto a lo largo, tiene mucho que ver con la sensibilización de la nueva forma de ver el mundo.

Más allá del romance: “Una empresa en EEUU paga a una persona entre 4000 y 6000, hasta 10.000 dólares, por saber programar”, asegura Manzueta. Un profesional formado en estas soluciones, con el desarrollo de capacidades digitales es un valuarte importante para cualquier compañía. En especial en los países Latinoamericanos. “Hay que tener una conversación profunda en el seno de las sociedades sobre: ¿cómo podemos abordar este desafío de mantener a nuestro talento?”, continúa el panelista. Es una deuda brindar los espacios en Latinoamérica para el desarrollo de los profesionales que se dediquen a desarrollar estas capacidades.



Conclusiones

“Yo tengo que sensibilizar al empleado” afirma Juan Pablo Tobon. Es clave para la gestión del cambio tener un contacto directo con ese empleado que sirve a mi compañía. Esa persona que es la que va a tener que aplicar la solución que estoy adquiriendo. Luego, debo generar estrategias que permitan expandir a todas las comunidades la importancia de las capacidades digitales. Ya están comprobados los cuantiosos beneficios que otorga la tecnología. Ahora, la pregunta es otra: ¿por qué existen las dudas ante la implementación? O más importante aún, cómo logramos la mejor forma de integrar tecnología a los planes de negocios de las compañías Latinoamericanas?

El trabajo se encuentra en sensibilizar a las personas de la importancia de aceptar el cambio que la humanidad está viviendo. Entender que los beneficios son mayores que los retos. Tener la disposición para asumir la disciplina que el reto exige. He allí la gran clave. Concientizar no se consigue sólo con grandes sumas de dinero; se logra aplicando el tiempo y la disciplina de entender al otro y actuar según sus necesidades. Es tener el tesón de encontrar el punto de encuentro entre los múltiples lenguajes de un proyecto, una compañía, de un país o una región.