

## MIRADAS

## Los beneficios inesperados de la transformación digital en las PYMES

Es evidente que en pleno 2025 el mundo no sólo se encuentra más conectado que nunca en la historia, sino que también está siendo testigo de una serie de nuevas tecnologías que hace que la vida digital sea tan preponderante como la vida física. La idea del "mundo real" cuando nos referíamos a aquello palpable, material y concreto, ahora se ha vuelto discutible si muchas de las principales acciones de la humanidad ocurren en internet o en plataformas digitales que afectan a miles de millones de personas en todo el planeta.

Si esa es la 'nueva realidad' con la que vivimos, profundizada por la pandemia y sus efectos, es indudable que para los negocios es importante tener no sólo conciencia de esas dinámicas de hábitos (y por ende, de consumo), sino que también adelantarse o al menos tomar decisiones para mantenerse vigente a la par de toda la batahola de nuevas herramientas existentes.

Con eso en mente, aparece la tentación de tomar parte y utilizar o incorporar las últimas soluciones tecnológicas o digitales: utilizar inteligencia artificial, chatbots o analítica de datos (data analytics)

resuenan como las más urgentes y prioritarias inversiones de todo negocio, cuando en realidad se esconden otros elementos igualmente importantes.

En primera instancia, la transformación digital es un camino con más de una hoja de ruta: dependiendo del negocio, el uso de herramientas digitales puede significar mejoras directas en la operación, volviéndola más eficiente (ERPs) o incrementando la productividad de forma directa (automatización de tareas); en otros, digitalizar parte del negocio significa aumentar el alcance de nuevos clientes o de las propias ventas (ecommerce).

Aun así, no son esos los únicos beneficios de la transformación digital. Una micro o pequeña empresa que se digitaliza, además de apuntar a lo señalado en el párrafo anterior, también consigue beneficios menos evidentes pero de igual manera fundamentales: profesionaliza ámbitos de operación del negocio, volviendo a sus empleados en trabajadores más competentes y con mejores habilidades y conocimientos; mantiene un grado de competitividad

que también puede ser una efectiva herramienta de marketing (si es bien comunicado, la transformación digital puede atraer ventas con sólo anunciarlo), y por último, un beneficio que no todos quienes lideran un negocio logran interpretar bien: la transformación digital es el primer camino a la escalabilidad del negocio, es decir, es la puerta de entrada para abrir nuevas líneas de producto o servicio, amplificar los segmentos de clientes o diversificar la actual oferta existente.

Quienes logran apropiarse de estos beneficios, no sólo sabrán adoptar de forma efectiva cualquier proyecto de transformación digital, sino que conseguirán ser más ágiles en la toma de decisiones empresariales e incluso ser más resilientes cuando el entorno cambie abruptamente. En cambio, si la transformación digital se mira sólo como la acumulación mecánica de herramientas vistosas y al alero de alguna moda empresarial de la temporada, habrán perdido una oportunidad que, créanme, otra PYME más temprano que tarde la tomará.

**Jousen Arteaga Palma**  
 Director Regional Sercotec Valparaíso

