



Por Jorge Valenzuela, Gerente General de Transtecnia.

*Siempre me ha llamado la atención ese halo de grandeza y fantasía que envuelve a nuestra industria. Pareciera ser la más importante del país y que en cualquier momento anunciará el lanzamiento de un producto o servicio tecnológico que revolucionará a las empresas y cambiará la forma de vida de las personas; todo ello, a pesar de que la inversión en investigación y desarrollo por parte de las compañías es casi nula y que a nivel comparativo con otros sectores nacionales, somos uno de los menos significativos e importantes (respecto al aporte al PIB).*

## Mejor... ¡Que no se sepa! Mitos y realidades de la industria TI

**T**al vez ésa sea una de las razones por las cuales no se han escuchado comentarios o reflexiones frente a la actual crisis que estamos viviendo en nuestra industria TI, según los resultados del estudio “Acceso y Uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones en las Empresas Chilenas”. “Mejor que no se sepa”, pareciera ser ahora el lema, pero a la vista de los resultados, a mi juicio, no caben dudas de nuestra grave situación.

Casi un 80% de las personas que trabajan en el área informática de las compañías realiza trabajo con cero valor agregado, desempeñándose en labores de digitación o similares. Cabe preguntarse, ¿es éste el tipo de trabajo que generará el uso de nuestras tecnologías y



que esperamos aumentará la productividad de las empresas? ¿Qué posibilidades de progreso y desarrollo profesional tiene esta clase de trabajadores en el mercado laboral?

Sinceramente, antes de la lectura de la encuesta mencionada, pensaba que los antiguos y retrógrados centros de entrada y procesamiento

de datos ya eran parte de la historia, pero al parecer, y a pesar de la actual ‘era del conocimiento’ y declarado ‘progreso y desarrollo’ que genera la tecnología, esta exigua actividad sigue vigente en gloria y majestad. Una reflexión y revisión más profunda al respecto revela claramente que esta labor es una de las esenciales en las compañías y, muy especialmente, en las oficinas que prestan servicios contables a las Pymes. Recolección de datos y digitación o, mejor dicho, redigitación de documentos, es la principal tarea realizada por los departamentos de administración y finanzas de las firmas y, fundamentalmente, por oficinas de contabilidad; todo ello, sólo considerando a aquéllas que tienen algún software, pues la mayoría de las empresas pequeñas aún trabaja ‘a mano’, o sea, no digita; escribe y registra a mano las distintas operaciones. De esta realidad sólo se excluyen las grandes compañías que cuentan con sistemas total o parcialmente integrados.

Pero frente a esta grave situación en las empresas, ¿dónde ha estado la industria TI en los últimos años? En parte, promoviendo el uso de la Factura Electrónica y de Internet. Por cierto, existen logros en esta materia, ahora las compañías pueden generar sus facturas de ventas en forma electrónica y, además, declarar sus impuestos por Internet. Indudablemente, un gran avance en las funciones de fiscalización del pago de los gravámenes y en la modernización del Estado, pero una gran decepción y disonancia para las empresas: ahora, a pesar de que pueden facturar electrónicamente, para





los efectos de controlar y gestionar la información de su negocio deben hacerlo 'a mano', redigitando los documentos electrónicos, por cuanto no existe una oferta en el mercado que les provea de soluciones tecnológicas o el costo de acceder a ese tipo de tecnología es prohibitivo acorde a su tamaño e ingresos.

### Hay que aprender

Otra de las grandes tareas y desafíos de la industria ha sido disminuir o eliminar la brecha digital existente entre las Pymes y grandes compañías. Nuevamente las cifras han sido excelentes, definitivamente se logró eliminar esta brecha y hoy en día no existe ninguna diferencia en términos de infraestructura tecnológica entre ambos segmentos. Casi todas las compañías, independiente de su tamaño, poseen computadores y conexión a Internet, pero recién hoy se preguntan, ¿para qué? ¿En qué se usará esta tecnología? ¿Está preparada la gente para utilizarla? ¿Existe oferta para generar valor a la tecnología disponible? Lamentablemente, la situación actual es la peor de todas; los empresarios hicieron el esfuerzo e inversión en tecnología (computadores e Internet) pero, ¿cuáles serán los beneficios asociados? Por cierto, todo esto generará una sensación de decepción, desilusión e incredulidad respecto de la tecnología, que hará difícil progresar a la industria. Después de esta experiencia, las empresas ya no se 'creerán el cuento' de las bondades de la tecnología y muchas compañías 'cuenta cuentos' desaparecerán. ¿Sabe, por ejemplo, qué pasó con el megaproyecto de lanzamiento de la primera ciudad iluminada (Wi-Fi) más austral del mundo (Puerto Montt)? Mejor... que no lo sepa.

Pareciera ser de mayor gravedad la falta de foco en las empresas TI; queda claro que la actual oferta de la industria no está satisfaciendo si-

***“Queda claro que la actual oferta de la industria no está satisfaciendo siquiera las necesidades básicas de las compañías; al parecer y en base a los hechos, la industria está dedicada a generar y satisfacer necesidades inexistentes en las empresas o, para ser más eufemístico, requerimientos sin importancia. Debemos hacer un cambio brusco de timón (cambio de foco) y replantearnos o reorientar nuestra oferta tecnológica”***

quiera las necesidades básicas de las compañías; al parecer y en base a los hechos, la industria está dedicada a generar y satisfacer necesidades inexistentes en las empresas o, para ser más eufemístico, requerimientos sin importancia.

Lo bueno es que de los errores se aprende y, en tal sentido, puede resultar muy útil no seguir repitiendo las mismas equivocaciones. Hay que aprender que:

- La tecnología, por sí sola, no puede ser vista o vendida como una panacea, menos como solución de algo y, tampoco, como un elemento de valor. La tecnología por sí sola, no sirve, debe ir siempre acompañada de soporte, capacitación y conocimiento de quienes la utilicen.
- El uso y aplicación de la tecnología debe tener un claro propósito y debe solucionar problemas reales.
- Las soluciones tecnológicas parten por resolver problemas básicos. Una vez resueltos, podemos seguir avanzando con nuestra oferta.

- Los beneficios generados por la aplicación de tecnología deben ser claros y evidentes, de nada sirve inventar ventajas asociadas al uso de las TI.

### Un cambio brusco de timón

Olvidémonos de buscar términos rebuscados para decir las cosas, nuestra industria a la luz de los resultados está en crisis (...que nadie lo sepa). Ni SOA, ni Business Intelligence, ni la Agenda Digital 2.xxx, ni la anunciada panacea del outsourcing tecnológico nos salvará de esta grave situación, debemos hacer un cambio brusco de timón (cambio de foco) y replantearnos o reorientar nuestra oferta tecnológica. Es simple, al mercado hay que entregarle lo que necesita.

Partamos por lo básico y fundamental, muchos dirán que el mundo ha progresado y estamos en otra etapa de desarrollo TI; no lo creo, los grandes generadores de valor y riqueza en el mundo, los grandes innovadores tecnológicos a nivel internacional, lo han hecho con una oferta TI que resuelve problemas básicos de las empresas y personas: las comunicaciones, el correo electrónico, el conocimiento, la administración de datos (BD), la seguridad, la búsqueda de información y otros, son ejemplo de ello.

Por cierto, son muchas las necesidades que tienen las compañías chilenas y aún no existe una oferta tecnológica que las satisfaga; seguimos tratando de vender sueños cuando aún no somos capaces de enfrentar la cruda realidad (... que nadie lo sepa). ●