

# Dell Technologies anuncia nuevo presidente para Latinoamérica

**Luis Gonçalves**

## ¿Ruedas de negocios internacionales?

Cuatro pilares de la transformación digital  
que aceleran el progreso de las pymes

La experiencia del consumidor y el almacenamiento de datos  
factores claves para impulsar la lealtad del cliente

Transformación digital y trabajo en casa,  
un acelerador de aprendizaje para la fuerza laboral

MURAL llega a Colombia para reclutar el  
mejor talento humano

El derecho a la reversión de pagos, uno  
de los retos del sector retail en tiempos  
de pandemia

Compras en línea, también tienen  
derecho a retracto

Aspectos claves para obtener  
la autorización OEA en Colombia

Tips y herramientas para Teletrabajar

# La nueva realidad del vendedor consultivo

# Para empresarios competitivos



**N**uestra prioridad es aportar a la formación de los cuerpos directivos de Iberoamérica mediante la provisión de periodismo empresarial de alta calidad: la revista web estilogerencial.com es un medio para que los consultores se den a conocer utilizando para ello artículos con temas de educación empresarial que orienten a los gerentes para resolver los retos de la actividad directiva. La revista es de circulación gratuita, no cobramos por las suscripciones ni cobramos por la participación de los consultores. Contamos con 48 mil suscriptores directos, además de quienes nos siguen por las redes sociales. Recuerde descargar las ediciones anteriores desde nuestra web estilogerencial.com

## Contenido

Nos reactivamos... pero sigue transformándote.....	3
Aspectos claves para obtener la autorización OEA en Colombia.....	4
Tips y herramientas para Teletrabajar.....	6
¿Por qué su empresa debe participar en ruedas de negocios internacionales?.....	8
La formación y la tecnología, necesarias para sobrevivir en esta nueva normalidad.....	11
Inter Drones, una apuesta tecnológica e innovadora para poblaciones de difícil acceso en Colombia.....	12
Dell Technologies anuncia nuevo presidente para Latinoamérica.....	14
Cuatro pilares de la transformación digital que aceleran el progreso de las pymes.....	15
La experiencia del consumidor y el almacenamiento de datos factores claves para impulsar la lealtad del cliente.....	17
Transformación digital y trabajo en casa, un acelerador de aprendizaje para la fuerza laboral.....	20
Transformación digital y telemedicina la apuesta de Dell Technologies para la construcción de una mejor sociedad.....	22
La conectividad en Colombia, un tema prioritario en medio de la pandemia global.....	26
La Tecnología como herramienta, no como remplazo del ser humano.....	28
MURAL llega a Colombia para reclutar el mejor talento humano.....	30
El derecho a la reversión de pagos, uno de los retos del sector retail en tiempos de pandemia.....	33
Compras en línea, también tienen derecho a retracto.....	34
La nueva realidad del vendedor consultivo.....	35
Tarea Escolar.....	42
También los enanos empezaron pequeños. Película de 1970 de Werner Herzog.....	44

# Nos reactivamos... pero sigue transformándote.

Es mucho el esfuerzo que los empresarios estamos haciendo por la reactivación y con ello, por fin, vinculamos la transformación digital como un paso obligatorio que antes no teníamos previsto. Si bien todos sabíamos que debíamos modernizarnos, hicimos caso omiso a las advertencias hasta que una situación extrema nos obligó a tomar medidas y recibir el castigo de miles de empresas cerradas y millones de empleos perdidos. Por supuesto, es inútil "darse látigo por el pasado" y debemos enfocarnos por construir el futuro. Es una obligación.

Es allí donde tengo mi temor. La naturaleza de los latinoamericanos de procrastinar y buscar la salida fácil también cobija a los empresarios. Por eso, esta pandemia nos cogió sin las herramientas para enfrentarla y aunque muchos nos rediseñamos, con esta "nueva realidad" es posible que muchos bajemos la guardia y volvamos a las restricciones y problemáticas de antes, que son, sobre todo, incompetencias mentales de directivos mediocres.

Se reconoce el trabajo que las diferentes asociaciones empresariales están realizando. Quiero destacar en especial a BNI, quienes han demostrado que se puede ser empresario, que nos podemos juntar y hacer negocios desde la ética. También se debe reconocer la labor de la Asociación Nacional de Industriales quienes han demostrado un verdadero liderazgo. A mi parecer, y es un tema de percepción, la Federación Nacional de Comerciantes y la Asociación de la Pequeña y Mediana Empresa todavía están en deuda en términos de materializar una verdadera competitividad en medio de una situación difícil como esta y su gestión se ha orientado más al llanto que a la transformación. Si no es así, es una mala comprensión de para qué sirve tener un comunicador en la organización. Y los que me parecen unos verdaderos valientes son los del turismo y la restauración, pues siendo sectores con menos posibilidades tecnológicas se las han arreglado por introducir esta variable en su gestión.

Nos reactivaremos en el muy corto plazo. Primero porque la mitad de la economía es informal y, debido a la imperante necesidad de mercar y comer, esta informalidad, a un alto costo, se pondrá en marcha. A pesar de la consabida historia de los altos impuestos, los trámites incoherentes y las elevadas tasas de interés de los créditos de consumo, es decir, el que paga el cliente consumidor final, las empresas formales también se pondrán en marcha. Claro que las primeras en activarse serán las empresas de Contac Center de cobranzas.

Lo que será una piedra en el zapato será el sector financiero. Dese cuenta que las ayudas que el gobierno ofrece son créditos a diestra y siniestra mediante los bancos, los cuales tienen por política prestarle a quien en realidad no lo necesita, por aquello del "riesgo financiero". Esto servirá para que las "finanzas informales" crezcan y se consoliden. Pero de alguna parte saldrá la plata. El Estado prefiere un sistema financiero "sólido" a un empresariado sólido generador de empleo y a una sociedad sólida que ahora se encuentra más empobrecida que de costumbre. Argumentos los tienen, pero la demagogia no se come. A esto le llamamos la "economía de la burbuja" pues las cifras se ven bien aunque el pueblo pase hambre. Lo dije a principio de año con el indicador de crecimiento del país.

Si usted empresario inició con la transformación digital y su empresa está en vía de ser 4.0, no se detenga. Si aún no lo ha hecho, empiece, el presente y el futuro inmediato así lo demandan. No baje la guardia.

**G. M. Wilson**  
estilogerencial@une.net.co

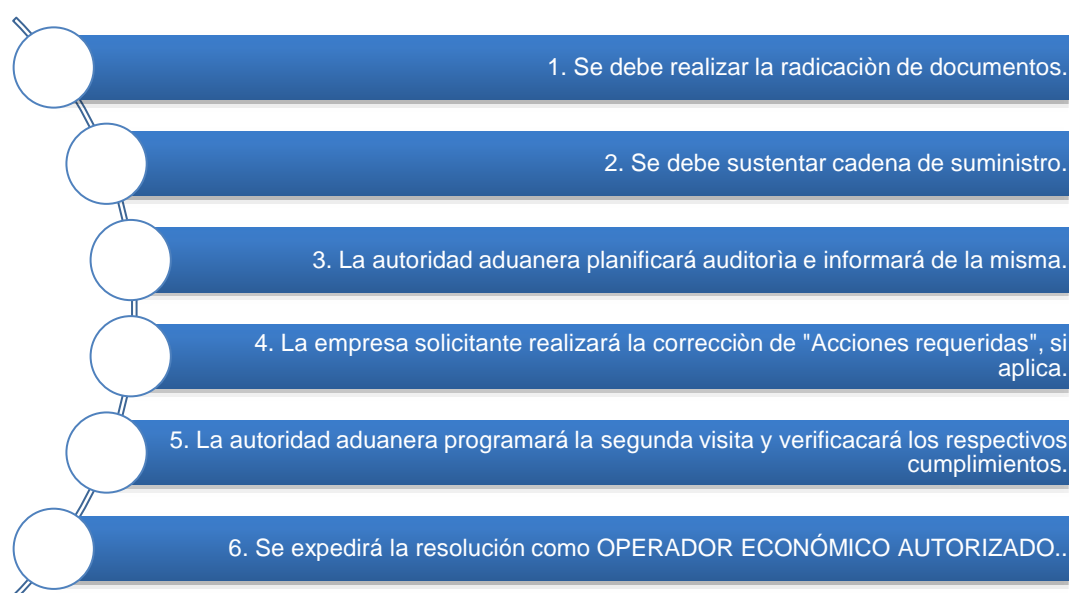


# Aspectos claves para obtener la autorización OEA en Colombia.

Los Operadores Económicos Autorizados, son una figura relativamente reciente, creada por la Organización Mundial de Aduanas, adoptada por 77 países en el mundo, como herramienta para homogenizar las prácticas seguras en el comercio internacional. Dicha figura fue adoptada en Colombia, reglamentada por el Decreto No 3568 del 27 de septiembre de 2011, que dispuso los lineamientos a seguir por parte de los actores de la cadena de suministro que quieran certificarse como OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS. Tal decreto se ha complementado por algunas resoluciones que aclaran requisitos y beneficios, entre otros temas.

El contar con una cadena de suministro internacional, segura y confiable, generará competitividad para las empresas exportadoras, importadoras y ahora para los agentes aduanales, cuyos tres actores, son los primeros autorizados por la entidad aduanera para aplicar a la obtención de tal acreditación. Es importante mencionar que los empresarios Colombianos pueden optar por solicitar la certificación sin costo, bien sea en la categoría de seguridad y facilitación o seguridad y facilitación sanitaria.

En la siguiente figura se da a conocer el proceso general para la obtención de la certificación OEA, proceso que tardará cerca de 10 meses aproximadamente:



Los siguientes son aspectos claves que los empresarios y consultores deben conocer a la hora de aplicar la certificación:

- 1) Revise siempre las condiciones mínimas a aplicar, haga los ajustes y posterior a ello, revise los requisitos según su papel. (Exportador, importador, exportador e importador o agente de aduana).
- 2) Radique la documentación con tiempo, el proceso que tendrá que realizar, se tardará aproximadamente 3 meses.
- 3) Todo el personal de la empresa deberá conocer sobre las políticas de seguridad, los controles, y los respectivos procedimientos.
- 4) La autoridad aduanera visitará y validará con cualquiera de los colaboradores la información radicada.
- 5) No cambie los documentos que radique ante la autoridad aduanera, cualquier cambio, generará un reproceso y hará que se alarguen los tiempos de respuesta.
- 6) Integre en sus auditorías internas la validación de los requisitos OEA para que pueda llevar un control y pueda mantener la certificación a largo plazo.
- 7) Recuerde plantear indicadores de seguridad y presentar la matriz de riesgos por procesos.

5

Tenga en cuenta que si se presenta como exportador se requieren 25 procesos documentados, en el caso de ser importador, se requieren 22 procesos documentados y si se trata de un agente de aduana, se requiere 15 procesos documentados.

Convertirse en un OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO, le permita acceder a beneficios aduaneros y tributarios, además que lo reconocerá en Colombia como una empresa, segura, confiable que cuenta con altos estándares y esto podrá facilitar su relación comercial con otros OEA en el mundo, que cómo se mencionó antes ya son cerca de 75 países quienes se han sumado a adoptar esta figura y hay 16 países más que están en el trabajo de implementación, por tanto, vale la pena cumplir rigurosamente con todos los requisitos, que su empresa puede validar antes de presentarse ante la autoridad aduanera, realizando el ejercicio previo de autoevaluación con la herramienta que se puede descargar del sitio web oficial de la DIAN, en:

<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/autoevaluaci%C3%B3n.aspx>

Para finalizar recuerde que la autoridad aduanera está confiando en su empresa, por tanto, mantenga sus procedimientos documentados, formatos actualizados y aplique siempre validaciones para que los resultados de los controles, generen los resultados que le permitan mantener a la compañía gozando de los beneficios otorgados por la autoridad aduanera.

**Angélica Herrera Muñoz. Ph.D**

**Empresaria, Docente, Escritora, Mentora**

[gerencia@coex.co](mailto:gerencia@coex.co) - [consultoriacoex@gmail.com](mailto:consultoriacoex@gmail.com)

WA: +573214722334

Instagram: @angelica.herrera2

Linked in: <https://bit.ly/3bbUsvN>

# Tips y herramientas para Teletrabajar

Cuando emprendí hace ya 11 años, tomé la opción del Teletrabajo, de forma casual, no conocía todo lo que a la fecha sé, por tanto desde aquel momento se convirtió en una alternativa valiosa para disminuir costos en primera instancia, sin embargo con el pasar de los años, he descubierto que se trata de una de las mejores opciones y más productivas para llevar a cabo múltiples proyectos con entidades no sólo de Colombia, sino de diversos países del mundo. Teniendo en cuenta estas experiencias y un modelo de Gestión de Teletrabajo que propuse al desarrollar mi tesis de Maestría en Gestión de organizaciones, me gustaría compartirte algunos tips y herramientas que utilizó a diario para poder gestionar de forma correcta el Teletrabajo.

6

Los tips y herramientas que me gustaría compartirte son los siguientes:

**Adecuar un espacio cómodo:** En primera instancia debes realizar ajustes en el espacio en el que vas a Teletrabajar, asegúrate de tener una silla ergonómica, un escritorio lo más amplio que puedas, un buen computador, buena luz y buena conexión a internet, esto hará que sientas que realmente te desplazas a un espacio listo para ser productivo y creativo.

En el caso de que las empresas sean las contratantes de Teletreabajadores deben solicitar a las ARL (Administradora de Riesgos Laborales) que verifiquen las condiciones de los contratados y suministrar los elementos que indique dicha empresa para mitigar riesgos de enfermedad laboral, etc.

**Establecer un horario específico de Teletrabajo:** Es importante definir el horario en que vas a teletrabajar y aquí comparto un tip, COMUNICA a tus familiares para que ellos no interrumpen tu jornada, debido a que se tiende a pensar que estás siempre disponible por estar en casa. Por otra parte, NO te excedas en la realización de tus labores, puede presentarse la situación en que te tomas muchas más horas de las inicialmente establecidas para realizar tus labores y descuidas el ámbito personal (Alimentación, salud, académico o familiar).

**Alistarse para Teletrabajar:** En este aspecto te sugiero ponerte la ropa que te guste, en el caso de las mujeres, ponernos las joyas, bisutería y maquillaje que nos haga sentir cómodas, lindas y con la mejor actitud, en el caso de los hombres, sugiero ropa semiformal y cómoda, sin embargo siempre hay que tener en cuenta la presentación personal para atender las videoconferencias que tengamos programadas.

**Organiza tus reuniones y agenda de trabajo:** Por ejemplo el día domingo escribo en word, o en una libreta los pendientes que debo gestionar el día lunes, así tengo control de las tareas que voy realizando pues la sensación de finalizarlas es muy gratificante. Es preciso que tengas

claras tareas del día, de la semana y del mes, así apuntarás a objetivos claros y podrás darte cuenta si los estás cumpliendo.

Para organizar la agenda de reuniones te comparto que puedes usar CANDLY (<https://calendly.com/es>), una herramienta muy eficiente. Para realizar las videoconferencias, puedes utilizar herramientas gratis cómo: TEAMS (<https://products.office.com/es-co/microsoft-teams/group-chat-software>), en caso de requerir acceso a escritorio remoto de tus clientes o colegas puedes utilizar TEAM VIEWER (<https://www.teamviewer.com/>), también puedes encontrar plataformas como ZOOM y Go to Webinar, además, si requieres crear formularios para tus clientes, puedes crearlos con JOT FORM (<https://www.jotform.com/es/>). Por último quieres medir el tiempo que utilizas realmente en tu PC para Teletrabajar, puedes utilizar Toggl (<https://toggl.com/>) y en caso de requerir desarrollar trabajos en equipo, puedes utilizar ASANA o TRELLO.

**Haz pausas:** Es muy importante fijar horarios para tomar café, agua, comer tus snacks y comidas principales, eso sí, trata de controlar la ingesta de alimentos porque de lo contrario puedes empezar a tener hábitos poco saludables. Intenta tener en tu PC vídeos de pausas activas para que puedas moverte, un TIP que te comparto es que cuando respondo el teléfono me levanto de la silla y camino todo el tiempo que duré la llamada, así sin darme cuenta resulto haciendo ejercicio varias veces y durante muchos minutos al día.

### Recuerda también:

1. Estar actualizado con temas de tu profesión o nuevas herramientas que te hagan más productivo.
2. Seguir el contacto no sólo virtual sino presencial con amigos y familiares.
3. Conversa con tu familia sobre situaciones y emociones que vives a diario.
4. Ejercítate varias veces a la semana, no dejes que el sedentarismo te gane, puedes hacerlo con APPS y vídeos.
5. De ser posible trata de meditar.
6. Descubre tus horas más productivas y desarrolla en ese tiempo los proyectos más estratégicos.
7. Haz una playlist con canciones que te suban el ánimo, que te contagien de energía.
8. Siempre ten la mejor actitud y una gran sonrisa, seguro que esto ayuda a que enfrentes de mejor manera los retos diarios.
9. Mantén la comunicación con tu equipo siempre, es vital mantenerse conectados con otros miembros del equipo para no perder humanidad y siempre apuntar a objetivos comunes.
10. No dejes que la soledad o el aislamiento te lleven a procrastinar.

*"Estar ocupado no significa ser productivo" Para ello puedes utilizar una técnica que me funciona bien, denominada, la **Técnica Pomodoro**, que es un método para mejorar la administración del tiempo dedicado a una actividad. Se usa un temporizador para dividir el*

tiempo periodos de 25 minutos de actividad, seguidos de 5 minutos de descanso, lo cual te ayudará a administrar el tiempo.

Espero que estos tips y herramientas puedan aportarte para llevar a cabo de la mejor forma posible el TELETRABAJO.

**Angélica Herrera Muñoz. Ph.D**  
**Empresaria, Docente, Escritora, Mentora**

Descarga mi ebook: *4 Etapas para implementar el Teletrabajo*: <https://bit.ly/2YfSK8p>

8

## ¿Por qué su empresa debe participar en ruedas de negocios internacionales?

Una rueda de negocios, es una herramienta que permite a las empresas concertar reuniones planificadas y predeterminadas, en lugares donde se reúne oferta y demanda, se presentan empresas que buscan entablar negocios, establecer contactos comerciales en un ambiente propicio para ello.





## Características de las ruedas de negocios:

- Son una herramienta de participación directa, usada por diversos empresarios, organizaciones e instituciones.
- son EFICIENTES, porque priorizan los productos y servicios que se desean negociar.
- Consisten usualmente en la realización de entrevistas empresariales que van entre 20 Y 30 minutos.
- Reducen los costos de los participantes, debido a que en un mismo espacio, se pueden generar múltiples contactos, sin incurrir en gastos de transporte, hospedaje u otros que implicarían diversas visitas a empresas de forma separada.
- Los participantes pueden ser empresarios de productos o de servicios, por tanto, son herramientas inclusivas y generadoras de diversos modelos de negocios.

9

## Tipos de ruedas de negocios:

Durante varios años, he tenido la oportunidad de participar en diversas ruedas de negocios internacionales, tanto en Latinoamérica, recorriendo, Bolivia, Ecuador, Brasil, Perú, Chile, Paraguay, Costa Rica, Panamá, Argentina etc. hasta llegar a Estambul, China y Taipéi, donde he constatado que las ruedas de negocios, son una herramienta muy eficiente para ofrecer y comprar diversos productos y servicios, por lo que resultado de esta experiencia, le dejo a continuación, algunas etapas que considero son importantes para su participación de manera efectiva, las cuales describo así:

### 1. Etapa de Planificación.

En esta etapa, recomiendo realizar las siguientes acciones:

- Fijarse uno o varios objetivos a alcanzar durante su participación en el evento, esto, le ayudará a concertar las reuniones de manera eficiente y a identificar realmente lo que quiere lograr.
- Estudiar la cultura de negocios, según los compradores o la contraparte con quienes se vaya a reunir.
- Contar con precios internacionales, según los INCOTERMS para mercancías o llevar a su reunión precios de servicios especialmente en dólares, siempre que sea posible.
- Identificar de forma precisa la capacidad de producción de su producto o servicio.
- Definir el perfil del comprador local para conocer los requisitos de los, envases, empaques, en el caso de productos, y tratándose de servicios, verifique el tamaño de la empresa con la que desea hacer negocios para tener expectativas más realistas.
- Definir el canal de venta, según su caso.
- Definir logística de venta del producto, riesgos, documentación necesaria para exportar y en el caso de servicios, conocer los procesos y tarifas de impuestos aplicables en el país de destino.
- Cuento con una página web, teléfono y correo que funcione de forma adecuada, con el fin de ofrecer confianza a la contraparte.
- Alisté muestras, tarjetas de presentación, flyers y demás documentos que sean relevantes para que el comprador tome la decisión más fácil.
- Tenga listo el contrato, factura comercial, orden de compra, que puedan ser el soporte de una transacción en caso de cierre de negocio.

2. **Etapas de Ejecución.** Durante la realización de la rueda de negocios, sugiero tener en cuenta estos aspectos:

- Sea empático, amable y vaya siempre con la mejor ACTITUD.
- Tenga siempre una excelente presentación personal, acorde al país que visita.
- Describa de manera precisa, clara y concreta el producto y/o servicio que va a ofrecer, recuerde que tiene de 20 a 30 minutos para generar la mejor impresión.
- Asegurarse que los exponentes de su producto o servicio, sean idóneos en los aspectos técnicos, comerciales y de toma de decisiones, para que los resultados sean más eficientes.
- Realice preguntas, asegúrese de comprender lo que realmente quiere su cliente, resalte, cómo su producto o servicio, soluciona problemas a sus clientes y tome nota de todo lo que le dicen.
- Entregue muestras y documentos soporte de su compañía.
- No responda SI a todo, pues en muchas ocasiones debe analizar costos, demanda, contratación, etc antes de comprometerse con una exportación.

### 3. Etapa de seguimiento

Después de finalizar la rueda de negocios, le sugiero:

- Analizar cotizaciones recibidas, enviar las muestras, y dar respuesta a los correos y compromisos en las fechas pactadas con el comprador potencial, esto claramente proyecta confianza en su organización.
- Después de enviar correos, en un tiempo prudente, vuelva a contactar a su cliente o proveedor y pida retroalimentación de la información enviada.

Estas herramientas, permiten, no solo tener compradores, o proveedores, sino además, conocer aliados estratégicos, puede contactar socios, representantes de marca, clientes, además que usted podrá conocer la actividad del mercado y ajustar sus productos o servicios, para que siempre estén a la vanguardia de las necesidades del mercado.

Marque la diferencia, agradeciendo a sus compradores y/o proveedores por el tiempo en que lo recibieron, ya sea vía email o con una llamada telefónica.

Y por último, revise siempre, cada participación en los eventos, para detectar que aspectos puede mejorar, cuales fueron muy efectivos y por supuesto, si los resultados, llenaron sus expectativas y revise en la próxima que desea participar.

¡Muchos éxitos!

**Angélica Herrera Muñoz. Ph.D**

International Business Manager – Coex Group Sas  
 Presidente Ejecutiva – Red Latinoamericana de Conferencistas RLC.  
 Conferencista Internacional, Docente, Mentora y escritora.

**Te invito a descargar mi EBOOK:** <https://bookboon.com/es/participar-en-ruedas-de-negocios-internacionales-ebook>

# La formación y la tecnología, necesarias para sobrevivir en esta nueva normalidad

- *“En la actualidad, los procesos de aprendizaje virtual no son exclusivos para maestros y estudiantes, ahora, con la nueva normalidad, además de ser Indispensable el uso de la tecnología, debemos enfrentar situaciones desconocidas y adquirir nuevas habilidades, y esto solo se puede lograr a través de la formación” Carolina Segura.*

## **Carolina Segura, Directora de Experiencia de Usuario**

**D**ebido a la pandemia, la información relevante que recibimos a diario ha aumentado significativamente, por lo que se hace indispensable entender la aplicabilidad y el impacto que esta información tiene al interior de las organizaciones, especialmente en lo que tiene que ver con las diferentes normas y decretos expedidos por el Gobierno Nacional que en caso de no ser aplicados en los términos y condiciones descritas, puede llevar incluso a sanciones; es por esto, que la demanda de soluciones tecnológicas y herramientas de formación virtual que apoyen a las organizaciones en el conocimiento, gestión e implementación de estos decretos cobra cada día mayor importancia.

“Con la nueva normalidad que enfrentamos a raíz del COVID-19, la transformación digital no sólo se ha convertido en una necesidad, sino en una obligación para sobrevivir en un mundo donde la virtualidad es la nueva práctica, lo que está impulsando la compra y modernización de software y soluciones tecnológicas, acompañadas de procesos de formación que permitan aprender y adquirir las habilidades y competencias para el manejo de estas nuevas herramientas y formas de trabajar”, afirma Carolina Segura, Directora de Experiencia de Usuario, Calidad e Innovación de Digital Ware.

Pensando en estas necesidades y cambios drásticos ocurridos en este último año, la compañía de tecnología colombiana Digital Ware que cuenta con una trayectoria y posicionamiento de más de 28 años en el mercado, se ha preocupado por ofrecer a sus clientes servicios de formación que generen valor, a través de su plataforma académica “Digital University” que en la actualidad cuenta con más de 12.000 usuarios, los cuales tienen acceso a procesos de



formación tanto en las diferentes soluciones y funcionalidades ofrecidas por la organización, como en el manejo de herramientas corporativas, metodologías, fortalecimiento de competencias, mejores prácticas y recomendaciones de expertos a través de cursos E-Learning, Webinar y vídeo cápsulas disponibles en el canal de YouTube.

“En este momento la formación juega un papel tan importante como el uso de la tecnología, por eso a raíz de la pandemia, hemos robustecido nuestra plataforma en infraestructura, experiencia de usuario y contenidos referentes a decretos, normas tributarias, seguridad y salud en el trabajo, teletrabajo y conversatorios, basándonos en las mejores prácticas de cada sector” agrega Carolina Segura.

El aprendizaje y el conocimiento es un proceso que puede beneficiar en doble vía, por eso Segura aconseja “la retroalimentación de los clientes que hacen parte de los procesos académicos ha sido fundamental, porque permite que valoren los diferentes aspectos formativos y ayuda a identificar las lecciones aprendidas y recomendaciones para definir e implementar estrategias de mejoramiento.

Adicionalmente, se pueden generar espacios colaborativos donde han participado empresas expertas, las cuales se convierten en expositores de interés para la comunidad de usuarios”.

Para los clientes en esta época de crisis, la cercanía y entendimiento de sus necesidades es fundamental, es por esto que la formación virtual se ha convertido en una herramienta indispensable y muy valorada por ellos, por lo que la demanda de proceso de formación de interés general y específico se ha intensificado y Digital Ware, entendiendo esta nueva normalidad, se ha enfocado en trabajar en equipo con toda la organización, en especial con aquellas áreas que tienen Relacionamento directo con el cliente, para recibir de primera mano todas las oportunidades de aprendizaje requeridas y así producir contenidos de Calidad y que generen valor, como se ha venido haciendo para apoyar las medidas implementadas por el Gobierno Nacional que impactan los procesos de los clientes y la operación de las soluciones implementadas.



**e** Escuela Superior del Servicio

Un curso virtual extraordinario que cambiará su vida

Escueladelservicio.com

Introducción al **psicomarketing**

Aprende a ver el mundo con otros ojos

\$120.000 Cops

+57 310510237

# Inter Drones, una apuesta tecnológica e innovadora para poblaciones de difícil acceso en Colombia

- Con este nuevo proyecto, inter Rapidísimo busca mejorar un 40% sus tiempos de entrega en las ciudades principales

## Norman Chaparro – Presidente de Inter Rapidísimo

Colombia es un país con una topografía muy compleja, cuenta con más de 70 zonas de difícil acceso en toda su geografía, una problemática que tiene que enfrentar muchas de las comunidades alejadas, ya que conectar un municipio con otro puede tardar horas a pesar de que las distancias puedan ser muy cortas, hoy por hoy la innovación toma más fuerza, las empresas como Inter Rapidísimo tienen claro que enfrentarse al mercado cada vez es más exigente y se necesita inmediatez, eficiencia y accesibilidad en cada servicio, por esto lanzan Inter Drones.

Con esta situación, y pensando siempre en mejorar la calidad de vida de muchas personas, la compañía ha establecido un proyecto innovador y tecnológico, alineado con el reglamento Aeronáutico Colombiano; rac 91 apéndice 13 de la Aerocivil, que busca optimizar en un 40% sus tiempos de entrega y atravesar los lugares más recónditos de Colombia para cumplir con la población.

Actualmente existen numerosos dispositivos y programas que le están dando vuelco a la forma como operan los servicios de las empresas de logística, es el caso de Inter Rapidísimo, que pretende poner a disposición estos drones al servicio del país, como ejercicio, pusieron a prueba este proyecto en un hospital del Amazonas, con el fin de poder realizar la entrega inmediata de medicamentos, como resultado una exitosa acción que podría verse reflejada en muchos lugares de Colombia en próximos meses.

Isaac Chaparro, Gerente de Innovación y Desarrollo indica que *"El proyecto toma sentido cuando se logran salvar vidas y somos amigables con el medio ambiente, creemos que gran parte a la solución a los problemas de movilidad están en el cielo a través de los corredores aéreos, nuestro reto es que los clientes no tengan límites de lugar para que puedan recibir y enviar de forma rápida y segura sus envíos"*.

Cabe resaltar que hace unos meses, se llevó a cabo la ceremonia de premiación llamada **"La Noche de los Mejores"**, la cual reconoce a los empresarios y comerciantes más destacados del país, gracias a su responsabilidad empresarial, innovación, desarrollo y emprendimiento, reconocimiento que otorgó Fenalco en la categoría Innovación y tecnología a Inter Rapidísimo, por su proyecto de Drones, que pretende ser una realidad en los próximos meses.



# Dell Technologies anuncia nuevo presidente para Latinoamérica

*Luis Gonçalves, ejecutivo que dirige la operación en Brasil desde 2014, asume el liderazgo de la empresa en la región*

**D**ell Technologies anunció hoy que el ejecutivo brasileño Luis Gonçalves es el nuevo líder para Latinoamérica, en reemplazo de Diego Majdalani, quien asume una nueva posición como presidente de Canales para Mercados Internacionales (Latinoamérica, Europa, Medio Oriente y África, Asia-Pacífico y Gran China).

Gonçalves trabaja en Dell desde 1999 y fue uno de los primeros empleados contratados por la operación brasileña.

Desde 2014, lidera la filial en el país y, antes de asumir esta posición, fue gerente general de Dell en México (2011-2013), y en Chile y Bolivia (2009-2011). En este nuevo rol, Gonçalves será responsable de 40 países en la región y estará bajo la supervisión de Aongus Hegarty, presidente de Mercados Internacionales.

"Luis conoce los desafíos del mercado latinoamericano como pocos y tuvo un desempeño impactante en Brasil donde, durante su gerencia, Dell Technologies consiguió el liderazgo en todos los mercados relevantes en los que opera. Estoy seguro de que llevará a Latinoamérica al siguiente nivel de excelencia", comentó Hegarty. "Dell se enorgullece de apoyar a los profesionales de la región en posiciones internacionales destacadas. En este nuevo rol, Diego aportará a la estrategia de canales internacionales toda su experiencia en innovación y liderazgo en uno de los mercados más desafiantes", concluyó el ejecutivo. La empresa compartirá más información sobre el nuevo líder para Brasil en las próximas semanas.

Luis Gonçalves tiene más de 25 años de experiencia en la industria de TI, donde comenzó como gerente de ventas en Gradiente, el primer aliado comercial de Nokia en Brasil, antes de unirse a Dell. El ejecutivo obtuvo un título en Administración de empresas en la Universidad Presbiteriana Mackenzie, un título de posgrado en Negocios y un MBA en Fundação Getúlio



Vargas, además de una extensión internacional en McCombs School of Business en la Universidad de Texas, Estados Unidos.

## Cuatro pilares de la transformación digital que aceleran el progreso de las pymes

La situación actual por la que atraviesa el mundo está motivando a los negocios a ser más flexibles, bien sean micro, pequeñas o medianas empresas. Algunas de estas ya venían preparadas para el cambio, mientras que otras lo han tenido que hacer aceleradamente para poder salir adelante y, en ese orden de ideas, el teletrabajo y la transformación digital se ha vuelto unas de las grandes ventajas para los negocios.

15

En Colombia, de acuerdo con cifras de Acopi, las micro, pequeñas y medianas empresas representan 96% del sector empresarial, aportan 40% al PIB, generan más de 17 millones de empleos y representan 9,8% de las exportaciones nacionales. Y aunque la transición a herramientas tecnológicas no ha sido del todo fácil, empresas como Dell Technologies se ha preocupado por desarrollar soluciones integrales que brinden a estos negocios la capacidad de sostenerse en el tiempo.

“La transformación digital ha permitido que los negocios puedan adaptarse a las nuevas necesidades del mercado, y a su vez ha generado una oferta de servicios y productos en línea que ha impactado significativamente en la forma en que los usuarios se relacionan con las marcas” afirma David Hernández, director de ventas de Mid-Market en Dell Technologies para Colombia y Ecuador.

No obstante, no es momento para bajar la guardia, ya que todas las organizaciones deberán evolucionar y adoptar componentes digitales que les permitirán seguir el ritmo de la competencia y satisfacer las demandas de los clientes modernos, lo que abarca una innovación en la estrategia de negocio, de la cultura y la forma en la que opera.

Además, ahora más que nunca, los MIPyMES se han visto en la necesidad de administrar inteligentemente su información para ser capaces de tomar mejores decisiones y abrir la puerta a otras líneas de negocio. La inmediatez es otro de los factores que imperan principalmente a la hora de responder con mayor agilidad a las expectativas y exigencias de los clientes. Y debido a la gran cantidad de información que es transferida, se les exige un replanteamiento de cómo se protegen los recursos digitales.

En la actualidad, la **TI** impulsa la diferenciación para los productos, el ritmo de la empresa y la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes y del mercado antes que las de los demás. El cambio de la **fuerza laboral** está resaltando la importancia de la transformación digital para las organizaciones<sup>1</sup>. La nueva normalidad nos está abriendo un mundo en el que el trabajo ya no se define por el espacio y tiempo, sino por resultados, de manera que las empresas tienen que modernizar las experiencias del usuario y empoderar nuevas formas de trabajo.

Las organizaciones deben conectar el contexto de negocio con la **seguridad**. Si la información de una compañía tiene valor y es necesaria para hacer funcionar el negocio, entonces es vulnerable a un ataque. De allí que las pymes hayan empezado a identificar la protección de datos como prioridad de TI, ya que las empresas requieren de inteligencia contra amenazas, análisis y experiencia compartida para estar mejor informadas a la hora de actuar. Y como cuarto pilar están las **aplicaciones**, a través de las cuales las empresas pueden acelerar la manera de innovar con el software para competir más efectivamente.

Los beneficios de la digitalización pueden ser muy amplios para las empresas y sus clientes. Permite a los colaboradores conectarse al negocio en cualquier momento, brinda una mejor experiencia de servicio a clientes con el apoyo de los datos y puede cambiar la forma como los clientes hablan con las organizaciones en línea. Incluso puede ayudar a hacer un mejor pronóstico de futuras ganancias y rendimiento.

La ventaja es que las tecnologías emergentes como servicios basados en la nube, el Internet de las Cosas y la Inteligencia Artificial se están volviendo más económicos, intuitivos y portátiles, y pueden ser implementados sin un equipo de expertos en TI y grandes presupuestos. La tecnología de hoy es para todos y el apoyo para aquellos que buscan implementar estas soluciones es de fácil acceso. Con el soporte de proveedores de servicios administrados, las pequeñas y medianas empresas que buscan experimentar con nuevas tecnologías ahora pueden enfocarse en su Transformación Digital y en el crecimiento del negocio.

La tecnología está creando un nuevo camino hacia adelante. Adoptar el futuro digital es esencial para superar los retos que las empresas puedan enfrentar, como mayor competencia en el mercado o la atracción de nuevas audiencias. “Con la tecnología disponible actualmente, todas las MIPyMES tienen la oportunidad de aplicar un enfoque digital y fortalecer sus ofertas, crear un mejor servicio, experiencias y emociones para sus clientes” concluye David Hernández.

---

<sup>1</sup> [Encuesta mundial Techaisle](#)



## La experiencia del consumidor y el almacenamiento de datos factores claves para impulsar la lealtad del cliente



**Christiano Lucena, Vice President of Data Center Solutions, Sales - LATAM Dell Technologies**

En la última década, los consumidores comenzaron a tomar el control de su proceso de decisión de compra, cambiando la forma en que investigan y compran productos. Activamente obtienen información que les resulta útil frente a una respuesta pasiva a un impulso de comercialización, lo que lleva a las organizaciones a reinventar los pasos involucrados en la jornada del cliente. A través de la enorme cantidad de datos que los retailers conocen sobre los clientes, ofrecen ofertas específicas y personalizadas para influir en sus decisiones de compra.

Sin embargo, hoy el enfoque tradicional "de adentro hacia afuera", de desarrollar ofertas basadas en evaluaciones internas, se está reemplazado por un enfoque "de afuera hacia adentro", es decir un enfoque que busca generar conocimientos basados en datos sobre el comportamiento de los clientes para impulsar una estrategia intuitiva y predictiva de la experiencia del cliente (Customer Experience)

Un estudio encargado por Forrester Consulting en nombre de Adobe, afirma que las empresas que dan prioridad a la experiencia del cliente tienen una retención de 1,7 veces mayor, un retorno de la inversión publicitaria 1,9 veces mayor, y un índice de satisfacción del cliente 1,6 veces mayor. Las experiencias de viaje del cliente que incluyen el descubrimiento, la investigación, la compra y el apoyo a este, se han convertido en un factor clave para la lealtad y la retención de los consumidores.

A pesar del creciente empuje de CX, los líderes de organizaciones todavía se enfrentan a retos fundamentales que interfieren con la extracción de valor de los datos de los clientes para ofrecer una experiencia efectiva:

- Demasiada información: Con los negocios yendo de manera *omni-channel* el número de puntos de contacto con los clientes ha aumentado considerablemente. Navegar por el mar de datos generados cada día y analizar su potencial no es una tarea fácil.

Además, la aparición de nuevas tecnologías y aplicaciones, junto con la evolución de los canales de medios de comunicación y los dispositivos, hace que el proceso de gestión de datos sea aún más complejo.

- Identificar conjuntos de datos bien definidos: La mayoría de las organizaciones se ocupan principalmente de dos tipos de datos: los datos transaccionales y los datos no estructurados. El volumen de datos transaccionales puede fluctuar, un ejemplo es la industria de la venta al por menor, que experimenta altos volúmenes durante la temporada festiva y bajos durante los períodos no festivos.
- Por el contrario, los datos no estructurados son la información que las empresas acumulan durante un largo período y se utilizan para obtener la respuesta de los clientes respecto de los productos y los datos. La información creada por los consumidores es por naturaleza no estructurada, ya que los clientes interactúan con las marcas de consumo como parte de su experiencia. Se trata de un conjunto más amplio de datos que se analizan para conocer sus tendencias y que se tienen en cuenta al derivar productos como estrategias de desarrollo. Esta clara diferenciación en los tipos de datos puede dar lugar a lagunas en los datos y a necesidades de escalabilidad en el futuro.
- Infraestructura tecnológica fragmentada: Para gestionar el creciente flujo de información y datos, hemos visto a las organizaciones comprometerse con soluciones rápidas mediante la aplicación de parches o la adición de nuevas opciones informáticas a sus sistemas heredados. Este enfoque ad-hoc crea *data silos* con datos almacenados que no están completamente sincronizados con el nuevo entorno, lo que puede obstaculizar la visibilidad de los datos para una toma de decisiones precisa.
- Accesibilidad de la información: Una visión consolidada del cliente es el elemento clave que ayuda a estandarizar los servicios a los clientes y asegurar una CX más positiva. Un tablero de 360 grados que refleje el compromiso del cliente a través de los puntos de contacto es una necesidad para que todos los equipos trabajen de manera cohesiva. Para lograr una visión única e integrada de los sistemas, la disolución de los *data silos* y la coordinación operativa son fundamentales. Si bien las soluciones de almacenamiento in situ pueden haber sido eficaces, para pasar a la siguiente etapa de la evolución es necesario contar con operaciones que requieren cierto grado de adopción de la nube.

## **Diseñando una estrategia de almacenamiento de datos para manejar de manera excepcional la CX**

Una estrategia CX bien planificada prospera en la personalización, que requiere una cantidad significativa de datos. En la nueva era de los datos, a medida que los líderes empresariales buscan agudizar su atención al cliente, deben ser cautelosos para no perderse en este diluvio

y para obtener sólo la información relevante, así como para gestionarla de forma segura. Para darse cuenta del verdadero potencial de los datos en cuestión, la visibilidad de la fuente, la definición del propósito, la creación de medidas sólidas de protección de datos y el desarrollo de una capacidad de almacenamiento elástico resultan fundamentales para tener una infraestructura básica sólida que sea verdaderamente escalable.

Igualmente, las organizaciones deben planificar la adopción de un enfoque de nube (típicamente híbrida) bien adaptado a medida que construyan su estrategia CX. En un estudio de Tendencias Digitales 2019 realizado por Adobe, las organizaciones de la región consideraron que su progreso se veía obstaculizado por la tecnología heredada, ya que dos tercios de ellas dependían de una tecnología fragmentada y poca o ninguna adopción de la nube.

La evaluación de los objetivos finales es importante antes de decidirse por una estrategia de nube híbrida. Una consideración clave para muchas organizaciones será la naturaleza de los datos, mientras algunos pueden residir en una nube pública que es flexible y escalable bajo demanda; los datos sensibles deben mantenerse en nubes privadas o en ubicaciones in situ, tomando el mejor provecho de un modelo híbrido.

La información sobre las interacciones de un cliente en el pasado actúa como principio rector de los servicios personalizados. La capacidad de recuperar y actualizar la información del cliente a través de puntos de contacto en tiempo real alimenta la estrategia CX. La flexibilidad y escalabilidad de una estrategia de nube híbrida puede ayudar a limitar las interrupciones de la aplicación y los problemas de latencia durante la temporada de alto tráfico.

En los próximos años, las organizaciones con visión de futuro confirmarán que los datos de los clientes vienen con una inmensa responsabilidad. Cada vez tendrán más conciencia de la naturaleza de los datos que recogen y establecerán sólidas políticas de gestión para cumplir con los requisitos normativos. Un puerto seguro y accesible tiene el potencial de desbloquear un inmenso potencial para que las empresas con aprendizaje automático e inteligencia artificial construyan modelos de predicción que puedan llevar a CX a la siguiente fase.

# Transformación digital y trabajo en casa, un acelerador de aprendizaje para la fuerza laboral

**Por Maryury Romero, gerente general Colombia y Ecuador en Dell Technologies**

Las nuevas restricciones que ha generado la situación actual, en la que las personas deben en lo posible estar en sus hogares y guardar la distancia física para salvaguardar sus vidas, ha generado estrategias digitales que brindan la posibilidad de permanecer conectados socialmente con la familia, el trabajo y los amigos. Así mismo, ha llevado a que las empresas visualicen que las herramientas tecnológicas sí son necesarias y útiles para trabajar desde el hogar de una manera efectiva.

En este punto el trabajo en remoto, tema del que se habla con mayor frecuencia, y que se aceleró debido a la crisis causada por la pandemia, se ha convertido en el protagonista indiscutible de miles de hogares y de las grandes y medianas empresas de diferentes sectores de la industria. Según una reciente encuesta del Ministerio de Trabajo, antes de la crisis, Colombia contaba con cerca de 122 mil teletrabajadores, hoy cerca de casi 4 millones de colombianos hacen parte de esta modalidad.

Debido a esto, la conectividad se ha convertido en uno de los mayores desafíos, y los resultados más visibles se ven reflejados en la transformación de la fuerza del trabajo remoto, que requiere no solamente contar con un dispositivo adecuado para cada perfil, sino también con la conexión eficiente y la seguridad necesaria que les permita a las compañías y a las personas en general, vivir conectados con el mundo exterior y seguir siendo productivos. De acuerdo con un reciente análisis del MinTIC, actualmente el país tiene 24,3 millones de conexiones a internet (entre fijo y móvil 4G) con una velocidad superior a los 10 Mbps, lo que representa 9,4 millones de nuevas conexiones con mayores prestaciones.

Esta necesidad de conectarse digitalmente, combinada con el cambio de la mayoría de las oficinas al trabajo remoto, ha dado lugar a un aumento de la cantidad de reuniones virtuales, y es aquí donde las empresas que han adoptado la transformación digital han logrado responder con recursos para ayudar a su fuerza de trabajo en remoto a permanecer conectados y productivos. En Dell Technologies el programa Connected Workplace comenzó



en 2009, y esta infraestructura de trabajo en remoto le permitió estar preparada para lo inesperado.

Debido a la coyuntura actual, este modelo de trabajo en la compañía atravesó una revolución digital, llevando al 90% de la fuerza laboral global de 165,000 personas a trabajar desde sus hogares en menos de dos semanas, gracias a esto, y casi cinco meses después, ha logrado continuidad en la productividad y la satisfacción de los miembros del equipo.

Esto evidencia, que las personas que se han adaptado al teletrabajo han logrado entender estos nuevos modelos y aprovechar los recursos para acoplarse a la nueva manera de vivir conectados en línea. Aún existen personas que hasta ahora están iniciando en este proceso y todavía no comprenden la naturaleza de la comunicación digital y algunas de las ventajas que la tecnología aplicada al trabajo en remoto puede ofrecer. Aquí mencionamos algunas de ellas:

21

- **Ayuda a las personas a vivir conectadas con el mundo exterior**

La conexión se necesita ahora más que nunca, dado que se ha presentado el cierre de empresas y que las nuevas condiciones obligan a las personas a restringir las interacciones fuera de sus hogares, los seres humanos están descubriendo que las reuniones virtuales no solo se limitan al lugar de trabajo, sino que están buscando maneras creativas de usar la tecnología para permanecer conectados socialmente a pesar de la separación física, lo que genera un mejor estado de ánimo.

- **Fomenta la interacción**

Es importante que las actividades en línea, tanto laborales como sociales tengan interacción, no pueden convertirse en una comunicación unidireccional. Para lograr el éxito, es necesario que los participantes puedan hablar entre sí y no solamente escuchar a alguien que lidera el grupo. La comunicación dialogada propicia un óptimo ambiente laboral, y les permite a los participantes aportar su conocimiento y apoyar a la compañía en sus objetivos.

- **Permite programar las actividades más relevantes**

Las actividades en línea son importantes, pero pueden convertirse en un obstáculo, especialmente cuando no tienen un objetivo claro. Es importante no programar demasiados eventos en línea y priorizar las actividades, de lo contrario se puede generar un estrés intentando seguir el ritmo del trabajo, la familia y los eventos en línea.

- **Evita la sobrecarga de información**

Al adoptar el trabajo remoto, la sensación de pérdida de información o falta de participación se intensifica junto a la sobrecarga de información que viene tanto de líderes como de los empleados. Una buena manera de evitarlo es disminuir la complejidad de la comunicación. Por ejemplo, los gerentes pueden realizar una reunión virtual diaria para ayudar a los empleados a sentirse conectados en lugar de

enviar múltiples correos electrónicos durante el día, lo que les permitirá agilizar la comunicación y además tener flexibilidad y autonomía.

A medida que convergen las líneas entre la vida personal y profesional, las organizaciones otorgan una importancia cada vez mayor al trabajo remoto y crean un lugar de trabajo más flexible y colaborativo. IDC predice que para 2024, el 30% de las empresas (G2000) <sup>1</sup> dependerán de un ecosistema seguro, altamente integrado y colaborativo que ayude a las empresas a funcionar como organizaciones sin fronteras<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Forbes, Editors Pick (May 2019), Global 2000: The World's Largest Public Companies

<sup>2</sup> IDC FutureScape: Worldwide Future of Work 2020 Predictions, Doc #US44752319, October 2019

## Transformación digital y telemedicina la apuesta de Dell Technologies para la construcción de una mejor sociedad

Las crisis de salud pueden, de la noche a la mañana, exigirnos distanciamiento social y a la vez, impulsar la necesidad de recibir atención médica sin tener que desplazarnos a una clínica u hospital.

Algunos países de la región ya han emprendido acciones orientadas a incluir la tecnología en la atención de salud, obteniendo muy buenos resultados, ya sea para ofrecer atención remota, o para mejorar los servicios que ya se brindan. Entre ellos Panamá, Colombia, Argentina y México, cuyos casos de éxito conoceremos a continuación.

**Colombia** se destaca por importantes avances en la regulación gracias a la resolución 2654 de 2019 del Ministerio de Salud en la que se establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país. Este marco legal ubica al país por encima de muchos países de Latinoamérica y permite usar la telemedicina en las diferentes etapas de prestación de servicios de salud como la promoción, prevención, diagnóstico tratamientos, rehabilitación y paliación.

En **Panamá**, las autoridades han hecho frente a la más reciente pandemia respiratoria echando mano de herramientas tecnológicas basadas en Inteligencia Artificial, entre ellas, dos bots llamados R.O.S.A. y N.I.C.O. También apostando por bases de datos conectadas a centros de investigación y compartiendo información de imágenes médicas.

Por su parte **Argentina**, consiguió, gracias a su Plan Nacional de Telesalud, pasar de atender a 69.280 personas, a brindar telemedicina a 1.5 millones de ciudadanos, entre los meses de abril y septiembre de 2019.

Otra experiencia donde se evidencia la apuesta por tecnología para resolver problemas de salud es **México**, donde [un estudio](#) utilizó el Aprendizaje Automático para mejorar el tratamiento de diabetes tipo 2 (DM2) en ese país, comparando el control glucémico de 78.000 pacientes, en un período comprendido entre 2012 y 2016.

Todos los esfuerzos mencionados anteriormente revelan la importancia que adquiere la salud conectada o Connected Health, en la actualidad y también para la atención de futuras emergencias de salud.

La salud conectada es aquella que refleja la gama de oportunidades que brinda la tecnología para programas de atención de la salud, inclusive de forma remota. Por ejemplo, permite transformar el modo en que se brinda atención de la salud, por medio de interacciones más inteligentes, rápidas y precisas, conectando personas, dispositivos, datos, análisis y aplicaciones.

### Oportunidades en el horizonte

La telemedicina es parte de un cambio de paradigma más amplio en la prestación de cuidados conocido como Virtual Care, en el que tanto el paciente como el profesional de la salud pueden usar herramientas digitales para comunicarse en tiempo real.

Si algo ha puesto de manifiesto esta pandemia ha sido la urgencia de transformar la atención virtual utilizando la telemedicina, además de dispositivos basados IoT y conectados a una amplia gama de dispositivos móviles y de cliente.

En Dell Technologies hemos estado atentos a cómo evoluciona el sector de la salud y por esa razón, estamos innovando el ecosistema de atención virtual y telemedicina trabajando en conjunto con nuestros socios.

¿De qué forma? Estamos enfocados en lograr que dispositivos tales como estetoscopios digitales, otoscopios, monitoreo termográfico, ya calificados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA, por sus siglas en inglés) se coloquen en el borde.

### ¿Cómo lograr una verdadera transformación digital en la atención de salud por medio IoT?

Una de las formas en que se puede lograr es atendiendo los siguientes retos:

- **Demasiados datos, muy poca información valiosa:** Para lograr una verdadera transformación digital en el sector salud se requiere que los datos de pacientes de

todos los servicios de atención de la salud lleguen a las personas adecuadas en el momento adecuado. En la actualidad, los líderes de salud identifican en los dispositivos de Edge y de IoT oportunidades para obtener información útil. Cuando estos puntos se someten al análisis de Big Data, revelan tendencias, patrones e información valiosa inesperados para mejorar la prestación y los resultados de la atención.

- **Falta de integración e interoperabilidad:** La interoperabilidad entre sistemas implica que estos puedan intercambiar datos y presentarlos posteriormente. Sin embargo, en la actualidad la falta de interoperabilidad entre dispositivos y sistemas existe, ya sea porque continúan siendo sistemas cerrados o porque contienen datos no estandarizados. Un reto es que los nuevos proveedores de tecnología que ingresan en el área de atención de la salud continúan desarrollando dispositivos de IoT cerrados, lo cual hace que sea difícil compartir los datos generados desde estos dispositivos.
- **Seguridad primero, al final y siempre:** La arquitectura de seguridad debe abarcar los requisitos de seguridad y control de datos para usuarios, aplicaciones y dispositivos, y examinar de qué manera se administrarán la autenticación y la validación. Estas pueden orientar a las organizaciones de salud en el diseño y la implementación de un enfoque de seguridad multifacético con administración de la identidad, administración del acceso, criptografía, análisis proactivo de seguridad y seguridad de redes.
- **Un nuevo mundo de tecnología:** Las asociaciones entre los seres humanos y las máquinas están transformando el modo en que compartimos la información médica, tratamos las enfermedades y descubrimos nuevas terapias con mayor precisión.

### Necesidad de transformación

Dell Technologies se asoció recientemente con Vanson Bourne para encuestar a líderes del sector de atención de la salud y descubrió que hay una visión dividida sobre el futuro, pero consenso respecto de la necesidad de una transformación y cómo lograrla.

El 60% de los líderes del sector de atención de la salud informan que sus organizaciones tienen problemas para mantener el ritmo. Pero todos coinciden en la necesidad de una transformación y son optimistas acerca de que pueden proporcionar la infraestructura esencial para lograr sus objetivos comerciales digitales en los próximos cinco años.

Los datos son altamente positivos e indican que el sector está preparado para avanzar, ya que el 89% de las organizaciones espera completar su transición a negocios definidos por software, y el 80% usará la inteligencia artificial para adelantar las demandas de pacientes.

Aunque el sector salud está preparado para dar el salto a la transformación digital, esta requiere que las organizaciones de atención médica atraviesen la división digital: la brecha entre la conexión de la transformación de TI (modernizar la infraestructura) y la transformación comercial (ser eficaz al analizar y digitalizar las operaciones).



Por lo tanto, es importante que las organizaciones de atención de la salud seleccionen a los socios tecnológicos adecuados para crear un ecosistema de Connected Health y avanzar en la era digital, lo que transformará el modo en que trabajan para que puedan, a la vez, transformar las vidas de las personas.

Con la colaboración de Dell Technologies nuestros clientes serán capaces de escalar con presencia virtual a través de innovación de punta, permitiendo al personal la habilidad de trabajar desde cualquier lugar como si estuviera presente. Esto minimizará el contacto en persona y maximizará la utilización.

Además, la compañía está preparada para dar apoyo en aspectos como investigación y pruebas clínicas, en tiempo real, en medio de la pandemia o en atención de urgencias.

25

Informes:

**Daniela Prada**

dprada@mazalan.com

Mazalán Comunicaciones



**Una visión diferente...**

**Un proceso paso a paso...**

**Una oportunidad para entender...**

**Y una oportunidad para cambiar su vida.**

**¡Actúe ahora!**

**COP \$45.000**

**Libro en pdf**

Cómprelo en  
[escueladelservicio@une.net.co](mailto:escueladelservicio@une.net.co)

# La conectividad en Colombia, un tema prioritario en medio de la pandemia global



Por: Javier Bedoya, Gerente de ventas regional para la línea Furukawa Broadband System

**E**n el complejo entramado de conexiones necesarias para recibir Internet, las redes de fibra óptica son fundamentales. En América Latina, el mercado de fibra óptica se estima en 18 millones de km de extensión, el 40 % de los mismos se trata de acceso óptico banda ancha fija (FTTx). En el caso de acceso a hogares, este mercado muestra tasas de crecimiento en el número de conexiones ópticas es alrededor de 70-90% por año, pero aún es baja, y queda un largo camino por recorrer para llevar Internet de alta velocidad a gran parte de la población de la región.

26

Para el caso de Colombia, gracias al Proyecto Nacional de Fibra Óptica, adelantado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), el país ya cuenta con 1.075 municipios conectados como resultado del despliegue de más de 19.000 Kms de fibra. Este proyecto busca promover la ampliación de la infraestructura de fibra óptica ya existente en el país, para así llevar Internet a un mayor número de colombianos con mejores servicios, condiciones técnicas y económicas.

Estos avances demuestran cómo Colombia trabaja a pasos acelerados en el cierre de la brecha digital, especialmente en estos momentos de emergencia sanitaria, en el que el principal objetivo es lograr acelerar la conectividad de más colombianos en un menor tiempo.

Actualmente las novedades en las que se centra el sector de las telecomunicaciones están siendo determinadas por las necesidades marcadas por la pandemia global, donde ya no es suficiente solo entregar ingeniería y operaciones, sino que logren ofrecer productos *end to end* que soporten sobretodo la estrategia comercial de la organización.

Las soluciones ópticas de punta a punta, ofrecida en el mercado por la empresa japonesa Furukawa Electric que tiene planta de fabricación en Palmira, se convierte entonces en una solución de conectividad indispensable en los procesos de digitalización.

## Colombia, a una milla de ser más digital

Desde el 2019, el MinTIC lanzó el [programa de última milla](#), con el cual se busca conectar a 500 mil hogares de estratos 1 y 2, así como a Viviendas de Interés Social (VIS) con tarifas preferenciales. As mismo, aportar al fortalecimiento de la industria local, a través del despliegue de redes que permitan la masificación de accesos a Internet fijo.

El Programa que actualmente se encuentra en fase de instalación a lo largo del territorio nacional, se convierte en un aliado para más de 342 mil familias de bajos recursos. Las primeras familias que se verán beneficiadas son más de 267 mil, ubicadas en 163 municipios de 24 departamentos, las cuales tendrán la posibilidad de adquirir el servicio de Internet fijo en sus hogares a través de tarifas mensuales que van desde los \$ 8.613 para estrato 1 y \$ 19.074 para estrato 2.

Gracias a la ayuda de las diferentes empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, ya es una realidad que muchas familias Colombianas ahora puedan realizar trabajo remoto, encontrar nuevas fuentes de ingresos, estudiar de manera virtual, adquirir productos y servicios a través del comercio electrónico o desarrollar alguna habilidad con el apoyo y hacer un buen uso del Internet.

En la actualidad, los cambios de hábitos y necesidades debido a la pandemia global generada por Covid-19 añaden una cuota de estrés a firmas tecnológicas y de telecomunicaciones debido a una mayor demanda de velocidad, ancho de banda y baja latencia. Solo las redes de fibra óptica ofrecen velocidad, estabilidad y seguridad para su uso en backbones, backhaul, distribución y redes de acceso, demandadas por aplicaciones de automatización, videojuegos, detección, entre otras.

### Entrenamos a sus grupos directivos

#### Programa Virtual de Entrenamiento Integral –de Directivos

Diplomado 120 horas

- Pensamiento estratégico gerencial
- Pensamiento estratégico comercial
- Liderazgo
- Innovación
- Creatividad
- Diseño de Productos y Servicios
- Comunicación
- Relaciones Públicas
- Marketing Estratégico
- Marketing Digital
- Publicidad
- Servicio al Cliente y Ventas



[Escueladegerentes.com](http://Escueladegerentes.com)

# La Tecnología como herramienta, no como remplazo del ser humano

*Por: Diego Mejía*

La denominada nueva realidad a la que nos ha expuesto la pandemia del Covid-19 ha logrado que tanto las personas como las empresas busquemos herramientas tecnológicas para facilitar nuestras vidas. Desde las plataformas que te acercan a tu plato de comida preferido a la distancia de click, hasta los escenarios de reuniones virtuales en los cuales las empresas llevan a cabo sus comités y para los cuales disponer de un buen equipo y buena conectividad se hace necesario.

Todo en nuestro entorno nos invita a cambiar la forma de interactuar con el mundo y está haciendo que aceleradamente desarrollemos nuevas actitudes hacia las herramientas tecnológicas, incluso en los adultos mayores para quienes ,hasta hace poco, estas herramientas les eran distantes y ajenas, hoy les permiten ver a sus nietos a través de una pantalla y sentir su presencia en la distancia.

El riesgo que corremos es precisamente ese, reemplazar la conexión humana por la conexión tecnológica. Llevamos un poco mas de cinco meses distanciados físicamente y nos estamos acostumbrando a ello, hemos visto como ya no es necesaria nuestra presencia física para hablar con nuestros clientes y como las respuestas automáticas en redes sociales nos han "facilitado" la vida. Sin embargo cada vez nos distanciamos más del factor humano, la conexión emocional que es irremplazable y que solo se logra en la comunicación entre dos seres humanos que sienten.

El abrazo de los nietos a sus abuelos no se reemplaza con una video llamada, el tomarse un tinto con un cliente no se reemplaza con un mensaje de WhatsApp, la reunión con los amigos no es lo mismo por Zoom, el ambiente de un restaurante mientras disfrutas un plato de comida no se compara con un pedido por las múltiples plataformas existentes para pedir a domicilio y podría continuar con ejemplos como estos donde la tecnología ha sido esencial para mantenernos conectados cuando las restricciones de interacción humana son necesarias para cuidar nuestra vida.

Lo realmente inquietante de esto es que nos estamos acostumbrando a lo que se ha denominado la "Nueva Realidad" una nueva realidad donde estamos dejando a la tecnología



reemplazar aspectos esenciales de nuestra vida. He escuchado a empresarios decir que esta nueva realidad ha demostrado que ya no es necesario que sus vendedores visiten a sus clientes pues una llamada, un mensaje de WhatsApp o una reunión virtual han reemplazado su visita y ha optimizado los costos de atención.

Suponer que la tecnología reemplazará al ser humano es un gran error. Hace poco tuve la oportunidad de ver la película "Sully: Hazaña en el Hudson" en la cual se relatan los momentos vividos en el conocido acuatizaje realizado por el Piloto Sully en el Rio Hudson y donde se salvaron las vidas de 155 personas. Una escena en particular me llamo la atención, cuando la comisión de aeronáutica aseguraba que tanto las simulaciones realizadas por computadora como las realizadas por humanos en simuladores indicaban que el avión habría podido aterrizar en una pistas de uno de los aeropuertos cercanos y no era necesario acuatizar, y es allí donde Sally les pide incorporar las emociones en la simulación, el factor humano, ponerse en la posición de el y su copiloto cuando las decisiones tomadas involucran la emocionalidad, el sentir miedo y lo que implicaba ese miedo en la toma de una decisión de vida. Gracias a ello se logró demostrar que un retraso de 35 segundos en la simulación representaba la vida o la muerte de los pasajeros y la tripulación y la decisión tomada por el piloto fue la mejor decisión gracias a que involucró la emocionalidad en la misma.

La tecnología es una herramienta para el ser humano pero nunca un reemplazo de este, ser conscientes de ello nos permitirá hacer uso de las herramientas tecnológicas sin desvirtuar la importancia de la persona como elemento diferenciador en cualquier escenario. Volver a las reuniones familiares, volver a los comités empresariales, volver a tomarnos un café con nuestro cliente, siempre con la convicción que quien hace la diferencia es el ser humano que siente y puede reaccionar a las emociones de otro ser humano y desde allí aportar valor a la relación.

E-mail: [dfmejia@makialab.com](mailto:dfmejia@makialab.com)



**Una visión diferente...**

**Un proceso paso a paso...**

**Una oportunidad para entender...**

**Y una oportunidad para cambiar su vida.**

**¡Actúe ahora!  
COP \$45.000**

**Libro en pdf**

Cómprelo en [estilogerencial@une.net.co](mailto:estilogerencial@une.net.co)

# MURAL llega a Colombia para reclutar el mejor talento humano

- *Colombia, Argentina y Uruguay harán parte del 60% y 70% de las nuevas contrataciones pronosticadas por la compañía.*
- *La plataforma de espacio de trabajo digital, le apunta a integrar lo mejor de dos mundos: **tecnología e imaginación** para potenciar la creatividad de las empresas.*
- *MURAL cerró una ronda de financiación de \$118 millones de dólares para escalar la colaboración visual en empresas globales.*

30

**M**URAL, el espacio de trabajo digital líder en colaboración visual para la empresa, llega a Latinoamérica con el objetivo de ampliar su plantilla con la contratación de unas 80 personas que tendrán como misión realizar tareas de investigación y desarrollo. El propósito es lograr que, en su mayoría, esos talentos y nuevas contrataciones (alrededor del 60% al 70%), estén basados en LATAM, siendo Colombia, Argentina y Uruguay los países más atractivos para la compañía. Gestión de operaciones, mercadeo, ingeniería, administración y el área comercial son algunos de los departamentos con vacantes a los que los interesados podrán aplicar en la página web <https://www.mural.co/careers>

"MURAL está mirando a esta región porque existe un excelente talento en el área de desarrollo de software y diseño. Si bien nuestro equipo está localizado en distintas partes del mundo, creemos en los equipos distribuidos y en la colaboración digital, nuestro equipo de producto está principalmente basado en Buenos Aires, por lo que contar con ese talento nos ayuda en cercanía cultural", afirmó Mariano Suarez-Battan, cofundador y CEO de MURAL.

La inteligencia artificial ha llegado a los trabajos, especialmente a aquellos que son realizados por trabajadores del conocimiento. Las máquinas inteligentes son mucho más rápidas y precisas para realizar un sinnúmero de tareas repetitivas, y la ayuda automatizada puede ser positiva. Sin embargo, es el trabajo de la imaginación lo que caracteriza a los humanos y los hace visionarios. La imaginación es lo primero, antes que la creatividad, se trata de imaginar lo que es posible, luego ir y hacerlo realidad junto a unos equipos.

Según Patricio Jutard, cofundador y director de tecnología de MURAL “Los trabajadores visionarios son una evolución de los trabajadores del conocimiento. Este tipo de trabajadores no están en peligro de extinción por la irrupción de la IA o automatización, ya que la imaginación y la habilidad creativa es lo que nos hace humanos y visionarios. Los robots no imaginan, pero nosotros sí”.

Los equipos empresariales y los líderes de consultoría utilizan MURAL para generar un entendimiento común y resolver problemas a través de la colaboración visual. Más que una pizarra en línea, MURAL permite la innovación a escala. Es un espacio de trabajo digital para la planificación y estrategia de productos, la investigación y colaboración en el diseño, talleres facilitados que utilizan metodologías ágiles y de pensamiento de diseño, como también compromisos de ventas y consultoría. MURAL se integra con Slack, Microsoft Teams, Dropbox, JIRA, Google Drive y GitHub, entre otras plataformas.

31

MURAL ha recaudado \$118 millones de dólares en una Serie B, liderada por Insight Partners y acompañado por Tiger Global, Slack Fund, World Innovation Lab y el previo inversor Gradient Ventures. Otros prestigiosos inversores participaron en el financiamiento, incluidos Ryan Smith, director ejecutivo y cofundador de Qualtrics; Bill Veghte, director ejecutivo de AthenePartners, ex-vicepresidente senior de Microsoft y ex COO de HP; y Allison Pickens, ex COO de Gainsight. Jeff Lieberman, director gerente de Insight Partners, se unió al directorio de MURAL y Nikhil Sachdev, director gerente de Insight Partners se unió como observador.

El capital de la Serie B permitirá a MURAL expandir su uso a nuevos tipos de equipos y aumentar sus usuarios dentro de las mismas empresas; extender sus operaciones comerciales a nivel mundial; acelerar el desarrollo de nuevas funciones empresariales listas para su uso; y profundizar sus iniciativas de participación comunitaria, las cuales apoyan a los facilitadores, pensadores de diseño y expertos ágiles a medida que avanzan en la forma en que los equipos trabajan juntos. MURAL ha aumentado la plantilla de 100 empleados a principios de 2020 a más de 200 en el momento del anuncio de la Serie B (100% en menos de un año). Los planes de contratación harán que el equipo de MURAL crezca a 300 empleados a finales de año.

“Los primeros usuarios de algunas de las organizaciones más grandes del mundo se dieron cuenta que a través de la colaboración visual no es necesario estar en la misma sala para convertir la imaginación en innovación. Ahora se sienten cómodos

con planear estrategia de productos, mejorar procesos y abordar clientes de forma remota. Hoy en día todos los demás se apresuran a desarrollar este nivel de fluidez en el trabajo remoto; con este financiamiento y la expansión de nuestro equipo estamos listos para apoyar a empresas de todo el mundo en su viaje", concluyó Mariano Suarez-Battan.

Obtenga más información sobre MURAL y pruébelo gratis durante 30 días visitando [www.mural.co](http://www.mural.co). Además, MURAL es gratuito para uso en el aula de clases, así como para consultores a través de la Red de Consultores MURAL.

### **Acerca de MURAL**

MURAL es el espacio de trabajo digital líder en la colaboración visual empresarial. Los equipos utilizan MURAL para comprender y resolver problemas y generar consenso utilizando métodos visuales. Más que una pizarra en línea, MURAL permite la innovación a escala al proporcionar una plataforma para todo desde la estrategia y la planificación de productos hasta facilitar talleres inmersivos utilizando metodologías ágiles y de pensamiento de diseño. Equipos líderes de la industria en empresas como IBM, IDEO, Autodesk, Intuit, GitHub y Atlassian usan MURAL para trabajar juntos, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Obtenga más información en [www.mural.co](http://www.mural.co).

### **Acerca de Insight Partners**

Insight Partners es una firma mundial líder en capital de riesgo y capital privado que invierte en empresas de software y tecnología escalables que están impulsando cambios transformadores en sus industrias. Fundada en 1995, Insight Partners ha invertido en más de 400 empresas en todo el mundo y a través de una serie de fondos ha recaudado más de \$30 mil millones en compromisos de capital. La misión de Insight es encontrar, financiar y trabajar exitosamente con ejecutivos visionarios, a su vez proporcionándoles experiencia práctica en software para fomentar el éxito a largo plazo. Insight también fomenta, entre todos sus integrantes y portafolio, una cultura en torno a la creencia de que las empresas y el crecimiento escalable crean oportunidades para todos. Para obtener más información sobre Insight y sus inversiones, visite [www.insightpartners.com](http://www.insightpartners.com) o síganos en Twitter @insightpartners.



# El derecho a la reversión de pagos, uno de los retos del sector retail en tiempos de pandemia

**Soluciones criptográficas idóneas para mitigar los riesgos de la información de devoluciones.**

**Milton Quiroga, gerente general de Cyte**

El comercio electrónico ha sido de gran ayuda para que los colombianos puedan abastecerse y al mismo tiempo cumplan con las medidas de aislamiento dadas por el gobierno nacional para prevenir el contagio; el sector retail ha reaccionado de manera rápida para prestar eficientemente el mejor servicio en la entrega de artículos que se pagan de manera virtual, sea por transferencias electrónicas o con tarjetas de crédito, sin embargo el talón de Aquiles en la cadena de compra digital, es el derecho a la reversión de pago.

Según el análisis realizado por MinTIC y la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico junto con algunas empresas aliadas acerca del comportamiento del comercio electrónico durante la pandemia en el país, se evidenció que las categorías que tuvieron un mayor crecimiento en el porcentaje de ventas corresponden a deportes (86,5 %), retail -que incluye las ventas de abarrotes (52,9 %), salud (38,2 %) y tecnología (26,9 %).

Según la CCCE, entre el 22 de marzo y el 23 de julio, las ventas digitales en el país han crecido, en promedio, un 7,84% semanal. Con el crecimiento de las compras digitales, el sector retail se ha visto enfrentado a grandes retos, dentro de ellos la devolución de pagos, que con el aumento de la demanda se ha convertido en un punto sensible.

**Milton Quiroga, gerente general de Cyte** explica que, después de que un cliente paga un producto a través de internet por la página de la empresa que lo vende o la aplicación en un teléfono celular, es posible que el producto no se encuentre en el inventario y no se le pueda



entregar, o que al ser entregado, este no cumpla con las expectativas y el cliente lo quiera regresar, lo que hace que se genere un procesos de devolución del dinero a su cuenta bancaria o a su tarjeta de crédito, de acuerdo a la forma en que el cliente haya pagado.

*"La criptografía tiene un papel protagónico en el éxito de las devoluciones de pagos, generando desde una aplicación como Crypto-Vault® que el flujo de la información entre en procesos de reversión de pago, protegiendo a la misma desde que se inicia la devolución, hasta que llega al banco destino de manera efectiva y segura, es decir, se trata de protección criptográfica "extremo-a-extremo".* agregó el Gerente General de Cyte

Sin duda la pandemia ha hecho que todos los sectores se sacudan y busquen mejorar su procesos, el sector retail, que ha sido tan criticado y expuesto a través de redes sociales, es uno de ellos, la criptografía surge como una gran solución para mitigar todos los riesgos que esta nueva normalidad y constante cambio implica.

34

-----

**CyTe (antes CyberTech de Colombia)** fue una compañía fundada en Colombia en 1996, con el propósito de desarrollar y crear productos tecnológicos innovadores. Con ingeniería 100% Colombiana, hemos desarrollado tecnología criptográfica muy avanzada, utilizada por muchas empresas en varios países del mundo. Consúltenos acerca de las enormes ventajas en mejora de procesos de negocio utilizando tecnología criptográfica... We-know-how®.

## Compras en línea, también tienen derecho a retracto

- En la segunda jornada sin IVA, el tráfico en plataformas electrónicas fue de un 40% más que el primer día.
- Las categorías más vendidas fueron tecnología, electrodomésticos, moda y belleza.
- Derecho de Retracto es la facultad que tienen los consumidores de "echarse para atrás" respecto a la compra de bienes o servicios.

**C**on la incursión del comercio en los entornos digitales, muchos usuarios cambiaron sus hábitos de consumo y han optado por este nuevo método. Actualmente existen diferentes dudas relacionadas con las compras en línea encaminadas principalmente hacia los temas de seguridad, pero también muchos usuarios se preguntan ¿Cómo puedo cambiar o devolver mi producto o servicio si no cumple con mis expectativas?

Estos cuestionamientos se hacen más frecuentes en jornadas como los días sin IVA que han sido estipulados por el gobierno nacional, en los que las ventas en línea han incrementado y el tráfico en plataformas electrónicas durante la primera fecha (19 de junio) fue 18 veces mayor que el habitual, y las ventas fueron 8 veces más que el mismo periodo del año anterior.

Frente a la segunda jornada, (3 de julio), el tráfico en plataformas electrónicas fue de un 40% más que el primer día, las categorías más vendidas fueron tecnología, electrodomésticos, moda y belleza.

**Al respecto, el Tanque de Análisis y Creatividad de las TIC (TicTac) y su programa Fintechgración** resalta que puede hacer si necesita realizar este trámite. El Estatuto del Consumidor, ha establecido el **Derecho de Retracto que es la facultad, que tienen los consumidores de “echarse para atrás” respecto a la compra de bienes o servicios**, y que aplica en los siguientes casos:

- Cuando la compra de los bienes y servicios fue financiada por el mismo establecimiento que los vende.
- Para la venta de tiempos compartidos.
- Para las ventas a distancia (por ejemplo, por teléfono o Internet) en las cuales el consumidor no tuvo contacto físico con el producto.
- Para las ventas por métodos no convencionales, como aquellas que se realizan en la casa u oficina del consumidor.

Además, es muy importante tener en cuenta que, para ejercer este derecho, **el usuario cuenta con 5 días hábiles desde que recibió la compra** y es necesario:

1. Informar al establecimiento vendedor de la decisión de hacer uso del derecho de retracts
2. Asumir los costos de la devolución de lo comprado (transporte o envío postal)
3. Realizar la devolución por los mismos medios y en las mismas condiciones.

Finalmente es importante recordar que, **la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la autoridad encargada de vigilar que los establecimientos de comercio respeten el Derecho de Retracto de los consumidores** y de sancionar a quienes no lo hagan, por lo que, si usted considera que le han desconocido este derecho, puede recurrir a ella.

### **Acerca del TicTac**

Primer Tanque de análisis y creatividad del sector TIC (TicTac) en Colombia, establecido por la CCIT con el fin de proponer iniciativas de política pública orientadas a la transformación digital del país, con base en la sostenibilidad y competitividad económica, la inclusión social, y la eficiencia gubernamental.



# La nueva realidad del vendedor consultivo

*Es cierto que la economía y en especial el comercio están en estado de guerra y que las condiciones para la venta se han vuelto muy complejas, no obstante, la falta de profesionalismo y el paradigma del "vendedor soldado de tropa" generarán más daño que favorabilidad para la tarea del vendedor consultivo: ser un permanente generador de valor para los clientes y para la empresa.*

## G.M. Wilson

**A**ntes de este momento tan difícil para el mundo ya veníamos en una división estructural en la manera como se concibe la labor del vendedor. Una línea de pensamiento que me permitiré llamar "la vieja escuela" es la que propugna por el "vendedor persuasivo", "cerrador de ventas" con "agresividad comercial" que se enfoca en "la venta sobre todas las cosas", y la otra línea basada en el resultado que promueve al "vendedor servidor", "constructor de relaciones", "aliado del cliente", "generador de valor", enfocado en el "rendimiento financiero", con procedimientos de servicio y no de venta.

Ambas posiciones son válidas. Cada una con un escenario de aplicación que habla de las condiciones de inteligencia comercial que tenga una compañía. Hemos encontrado que entre más pobre sea la estrategia de mercadeo más se requiere de vendedores "aguerridos, dinámicos y entrones" que logran "envolver" al cliente y manipularlo para que compre. No obstante, se olvidan de una de las reglas de oro: "a nadie le gusta que le vendan pero a todos nos gusta comprar".

Sin desconocer que en una situación de guerra este tipo de vendedor es carne de cañón en medio de la "batalla comercial" de productos y servicios "comoditizados", es decir que, aunque su discurso hable de diferenciarse, en el fondo son los mismos con las mismas, de ahí, la alta rotación del cargo, permítame, de nuevo, matricularme en el otro tipo de vendedor, el del vendedor consultivo profesional.

Previo a revisar la "nueva realidad del vendedor consultivo", recordemos cuáles eran sus tareas antes de todo este caos:

1. Construir relaciones de largo plazo
2. Generar valor para el o la cliente



3. Generar rendimientos financieros para los tres involucrados: el cliente y su empresa, la empresa del vendedor y él mismo. (Sin distinción de género)

Seguramente, como ya ha sucedido, algunas personas preguntarán si los puntos 2 y 3 no vendrían a ser lo mismo, pues no es así. La generación de valor tiene unas tareas involucradas y los rendimientos financieros son un resultado que debe ser sostenido pues allí viene la primera diferencia con el primer tipo de vendedor: no se trata de vender, se trata de obtener ganancias y esas son dos cosas diferentes. Cuando se piensa que se debe “vender a toda costa”, se olvidan de lo importante que es el factor financiero de un cliente sostenido en el tiempo.

El título de “vendedor consultivo” proviene de la tarea de ser un “consultor”. Sin este elemento, pues simplemente no se es un “vendedor consultivo” ni B2B, sino que se es un vendedor más. E implica el desarrollo de competencias y conocimientos que hacen diferente y elevan el nivel de este consultor. Las competencias son:

1. Pensamiento estratégico y holístico.
2. Empatía y comunicación asertiva.
3. Velocidad de ejecución.

Y los conocimientos son:

1. Inteligencia comercial
2. Entendimiento financiero
3. Entendimiento logístico y de CX.

Por supuesto, este vendedor ha tenido la formación básica y se ha resuelto una vieja discusión que muchos empresarios aún no han entendido. ¿Qué es mejor? ¿Tener a un ingeniero electrónico vendiendo tecnología, pues se supone que sabe del producto o tener a una persona de cualquier profesión que sepa vender? Lo que le quiero decir es que saber vender va más allá de cualquier campo empresarial y aunque sí es importante el conocimiento del producto, es más fácil que un sujeto aprenda sobre el producto o servicio en un corto tiempo, que aprender vender de manera profesional. ¿usted qué elegiría? ¿comprendió dónde está el error?

Se sorprenderá usted pero el “pensamiento estratégico y holístico” es escaso a pesar de que se puede aprender y entrenar. Estrategia es encontrar el “cómo de las cosas” y el holismo es la capacidad de ver el todo y las partes de manera integral. La gran mayoría de las personas no ven más allá de sus propias narices y por lo mismo no son capaces de diseñar estrategias que generen un verdadero impacto sostenible en el tiempo. Es en esto en lo que se debe entrenar a los vendedores y no en la supuesta “capacidad de persuasión y cierres de ventas” que parten por subestimar a los clientes.

A pesar de que son negocios y que son negocios entre empresas, primero son negocios entre humanos con todo lo que esto involucra. De ahí, que la comprensión de lo que implica el factor humano, su inconsistencia y múltiples dimensiones, tenga importancia en el desarrollo de los negocios. Comprender la emocionalidad detrás de las decisiones, el saber decir las cosas, en el momento y la forma adecuada se convierten en herramientas claves para el ejercicio del vendedor. Debido a mi Asperger, es en este aspecto en el que más he tenido que trabajar.

La procrastinación parece ser un deporte nacional. Es increíble la manera como vamos dejando todo para lo último, echando a perder oportunidades, perdiendo credibilidad y generando sobrecostos. Por eso es tan importante la velocidad en la cual las cosas son hechas y bien hechas. Es por esto que la "capacidad de ejecutar" se vuelve crítica para el vendedor consultivo, el cual, además, como resultado, aprende a desarrollar el "sentido de oportunidad" para atender y entregarles propuestas, productos y servicios a los clientes.

En primera instancia, podría entenderse "inteligencia comercial", sólo como el procesamiento de datos, pero para el vendedor consultivo es mucho más que eso. En este caso, en específico, el vendedor consultivo utiliza la "inteligencia comercial" para:

1. Entender el mercado del cliente
2. Comprender los movimientos presentes y futuros de ese mercado.
3. Entender el negocio del cliente y cómo éste gana dinero
4. Realizar propuestas anticipándose al mercado.
5. Articular nuestros productos y servicios a ese modo como el cliente gana dinero.
6. Reconocer si el cliente está realizando la gestión comercial de manera competitiva.
7. Asesorar al cliente sobre la manera cómo va a incrementar sus ganancias con nuestros productos y servicios.
8. Asesorar al cliente sobre el desarrollo futuro de su mercado.
9. Asesorar al cliente sobre el incremento de competitividad articulada a nuestros productos y servicios.
10. Supervigilar la generación de ganancias del cliente y su empresa, de nuestra empresa y nuestra.

Sólo en este listado usted podrá comprender cuan diferentes son los vendedores consultivos del resto, porque se llaman así mismos "consultivos" y cuáles son las características de un vendedor B2B.

A esto se le suma el "entendimiento financiero". No importa el tipo de empresa en la que se trabaje, ésta debe tener sólo dos propósitos, el primero es "mejorar al mundo y su calidad de vida" y, el segundo, es "obtener ganancias". Ambos propósitos deben ser simbióticos pues tienen incidencia en la manera cómo hacemos las cosas y en nuestro sentido ético. En este sentido, comprender que lo importante de las ventas y de los negocios no es vender sino obtener resultados financieros. Si un vendedor se concentra "sólo en vender", mediante

ofertas, descuentos y toda clase de marañas que hacen para “cerrar la venta” puede estar sacrificando los márgenes de rentabilidad, cuando la motivación del cliente empresarial no es la rebaja en sí misma sino la “ganancia” después del ejercicio. Puedo venderle algo más costoso si le demuestro cómo sus resultados en dinero serán mayores, que si le vendo más “barato” pero sus esfuerzos para ganar dinero se pueden desperdiciar. Entender cómo se mueve el dinero, el costo del dinero y cómo se configuran los resultados financieros, es una herramienta que cambia la perspectiva del cómo hacemos negocios: Recuerde: no se trata de vender, se trata de ganar.

Toda actividad que se realice antes de que el cliente pague, está en el ámbito del “Servicio al Cliente”. La venta sólo se configura cuando el dinero “entra a la caja”. Esto significa que el vendedor debe comprender y en ocasiones “diseñar” la “experiencia del cliente empresarial” a la vez que supervigila la materialización de la promesa de venta. A esto último le llamamos “logística enfocada en el cliente”.

Por su parte, una empresa responsable y competitiva está cada día revisando y ajustando sus procesos de tal manera que su “respuesta empresarial” a los requerimientos del cliente sea altamente efectiva. Esto es obligatorio pues regularmente generan las causas por las cuales los clientes nos remplazan y se pierde la labor del vendedor consultivo. Y todavía así, el vendedor debe tener en su mente las posibles restricciones que los procesos tienen y que les pueden ser “naturales” para evitar crear falsas expectativas en los clientes. Me sucedió con una vendedora de artes gráficas que le decía a los clientes “mañana le entrego” cuando la producción en la práctica se demora, como mínimo tres días, sin contar con la programación de otros clientes. Claro, lo solucioné con un breve entrenamiento.

## La nueva realidad

Miles de empresas cerradas, millones de empleos perdidos, un horizonte de miedo y vientos de total recesión. Es entendible que como vendedores tenemos realmente poco margen de maniobra frente a la realidad de nuestros clientes... los que nos queden. No podemos entregar productos y servicios si no hay una garantía de pago y muchos de estos clientes no tienen capacidad financiera. Entonces, como sujetos ¿qué podemos realmente hacer?

**Estudiar cada caso.** La crisis de nuestros clientes es también la crisis de nuestra empresa y sin clientes tampoco podremos subsistir. Si bien el ejercicio comercial es netamente financiero, debemos considerar: la antigüedad del cliente, su historial de pagos y su consistencia empresarial. Si conocemos a fondo a nuestros clientes, conocemos su mercado, su empresa y su cultura para hacer dinero, podremos considerar cuánto tardaría en recuperarse. Por supuesto, todos navegamos en la incertidumbre, pero si hemos sido vendedores consultivos profesionales,

estaremos en capacidad de tener una respuesta aproximada y específica para cada cliente.

**Generar confianza.** La confianza es la principal pérdida en esta situación mundial y es la falta de confianza y no de dinero lo que ha cerrado más empresas. Los mercados están convulsionados y los modelos de negocio se han transformado, reinventado, actualizado, desvirtuado y muchos apenas están a prueba. Para las empresas la incertidumbre, que si bien es nuestra amiga cotidiana, ha multiplicado superlativamente sus grados. Es por eso que la confianza, que siempre ha sido importante, se vuelve un tesoro que debemos cuidar y, en muchos casos, reconstruir, con todo el esfuerzo que esto implica.

40

**Ayudar con la reinención y generar nuevos negocios.** Todos tenemos miedo, unos más que otros, no obstante, somos profesionales de los negocios y si volvemos a lo básico de los propósitos que toda organización debe tener, reiteramos: “mejorar al mundo y su calidad de vida” y “obtener ganancias”, podremos visualizar que más allá de nuestra hipótesis empresarial y de la hipótesis empresarial de nuestro cliente, podemos, con nuestra experiencia, ayudar a reimaginar estructuras, productos y servicios que reconstruyan la dinámica comercial y puedan generar nuevos recursos.

En este punto quiero reiterar mi llamado a tener cuidado con esta reinención pues si no se hace de manera profesional, puede generar males mayores. El caso está en las cientos de empresas que se desaforaron a producir tapabocas sólo para quedar con las bodegas llenas por la falta de competitividad y altos costos de producción. El proceso empresarial no es empírico y no es lo mismo gerenciar que administrar. Hay muchos administradores pero faltan verdaderos gerentes que realicen una genuina gestión con rigurosidad científica empresarial.

En nuestro caso, el vendedor consultivo, experto en negocios, debe estar en capacidad de previsualizar para sus clientes empresariales nuevas posibilidades de desarrollo, involucrando para ello los productos y servicios de la empresa para la cual trabaja. Esto es si su empresa es gerenciada de manera inteligente.

**Construir nuevos futuros.** Es innegable que la tecnología lo ha transformado todo y la innovación es una amiga que no nos



desamparará si aprendemos a vincularnos con ella, no obstante, es todo un proceso aprender a entrenar los ojos para tener una mirada tecnológica y de innovación. Todavía así, en este momento, es la mayor habilidad que debemos poner a trabajar. Reimaginar y reconstruir rituales de producción, rituales comerciales, rituales de compra y rituales de consumo, con propuestas innovadoras en un escenario digital, debería ser relativamente fácil para quienes comprendemos los mercados, las empresas, los productos y servicios y el comportamiento del consumidor. Habrá nuevas maneras de vivir esos rituales y podemos proponer nuevos escenarios para nuevos modelos empresariales y de consumo. Por supuesto, todo esto es posible si logramos construir una relación dinámica entre la empresa para la cual trabajamos y nuestro cliente empresarial. Juntos, alguna respuesta encontraremos.

En este momento no todo es dinero pues si nuestros clientes cierran, en muy poco tiempo la nuestra también lo hará. Este es el momento en el cual marcaremos la diferencia como vendedores empresariales expertos con la capacidad de entregar valor mediante una consultoría estratégica que articula nuestros productos y servicios con la construcción de futuro de nuestros clientes. Y es aquí, donde queremos resaltar la diferencia fundamental entre los vendedores de tropa “agresores comerciales”, soldados enfilados a “persuadir clientes y cerrar ventas” y un vendedor consultivo profesional de frente a esta “nueva realidad”. ¿Cuál de ellos quisiera que atendiera a su empresa?



## Tarea Escolar

Por: Mireya Bernal Mayorga

Querida hija cuántas cosas para agradecer.

A tus 10 años entre risas, juegos, curiosidades me permites reflexionar, volver a mi época escolar, cuando cómo tú me maravillaba con muchas cosas y también me cuestionaba con otras que no sabía.

Esa noche en que con el ejercicio del mapa conceptual, tarea de ética y en el que fuiste uniendo como un rompecabezas lo que clases atrás ibas escribiendo y depositando en dos recipientes, lo que tengo y lo que debo lograr para alcanzar el éxito, me ayudaron a pensar en esto que hoy comparto.

No esperes hasta mañana, transmite desde ahora tus saberes, a tus seres queridos... ellos te lo agradecerán. Sabio consejo que hace ya algún tiempo una sabia mujer me compartió y que se lo agradezco infinitamente.

Realiza la lista de lo que tienes y de lo que quieres lograr.

Revisa la rueda de la vida para detectar si hay equilibrio en tus dimensiones personales (espiritualidad, salud, mente, finanzas personales, relaciones interpersonales -familia, amigos, compañeros de trabajo, emprendimiento y/o estudio, comunidad-, medio ambiente) o si debes trabajar en fortalecerlas de forma armónica, el orden no afecta, lo importante es que diariamente trabajes en ellas, avances y crezcas en todas, cada una es igual de importante y merece atención.

Prioriza, establece un orden... Manos a la obra, es tiempo de comenzar.

Primero revisa que hábitos te acompañan, muchos se estructuran desde casa, desde la niñez, desde cuando ingresamos a la vida escolar y algunas cosas se deben ajustar, otras recuperar, cómo la curiosidad, la creatividad y el deseo permanente de aprender.

Luego en la juventud y la vida adulta esos hábitos hacen parte de muchos de nuestros comportamientos habituales que exteriorizamos en el trabajo, en nuestro emprendimiento, en nuestras relaciones de pareja, en la vida de hogar y con nuestro entorno.

Clasifica tus hábitos en los que aportan a tu calidad de vida y los que por algún motivo te quitan tú paz. También se vale los hábitos que no tienes y quisieras lograr.

Una vez detectados:

Establece prioridades.

Escoge uno en el que quieras trabajar o adquirir.

Selecciona ese que puede ser uno de tus mayores fortalezas, este lo vas a compartir, lo vas a transmitir, lo vas a enseñar, hace parte de tus saberes que vale transmitir al mundo.

En la medida que lo enseñas, que lo transmites te haces más fuerte para seguir y lograr lo que te propongas.

Algunos ejemplos por dónde empezar:

El hábito de adelantar tus tareas

Puedes vivir más tranquilo si no dejas para el último momento.

Acuéstate más temprano, dale a tu cuerpo el descanso que necesita para reestablecer funciones vitales y regenerarse.

Te alimentas inteligente y sanamente, dentro de tus posibilidades, aprendiendo a consumir de los diferentes grupos alimenticios en proporciones moderadas, balanceadas y bebiendo agua con frecuencia.

Sonríes con frecuencia.

Cada mañana al despertar agradeces por el regalo de un nuevo día, saludas con cariño a ti, a tu familia, si vives solo puedes hacer en el día una llamada para saludar a tus seres queridos o si puedes, saca un momento para verlos y compartir momentos de calidad.

Utilizas en tu vocabulario las palabras mágicas como, gracias, por favor. Bendices y agradeces a menudo. Qué tan positivo es tu lenguaje?

Tratas con respeto y sin violencia

a los que te rodean, a las personas que comparten tus diferentes espacios de vida de forma permanente u ocasional.

Trabajas en tu inteligencia emocional para controlar los ataques de ira y mal genio, volviendo a la calma con sencillos y efectivos ejercicios que puedes practicar en momentos de enojo: respirar profundo tres veces, contar si es necesario hasta 7, antes de hablar. Las personas merecen de ti un trato amable y cordial.

Esta revisión a tu ser, este ejercicio diario es similar a podar la maleza en el jardín, permite que las plantas crezcan mejor.

Se vale preguntar a quienes más te aman para precisar, si te cuesta hacer la clasificación.

Escoge un hábito positivo que debas fortalecer, trabaja en el y cuando lo logres sigue con otro, tómate tu tiempo, hazlo bien, lo importante es iniciar, luego vas a ver... Será más fácil!

Resulta un reto apasionante, un desafío con diario existir.

Importante: tómallo con calma, con amor infinito a tu propio ser, perdona si es necesario, suelta, deja ir la maleza y disfruta con lo que puedas descubrir.

Avanza a tu ritmo, avanza y no dejes para mañana. Nadie vive tu vida, esa solo te pertenece a ti.

## Reseña

# También los enanos empezaron pequeños. Película de 1970 de Werner Herzog.

Por: Iván Darío Muñoz Uribe

**E**l simpático y excéntrico Werner Herzog nos entrega una película sin principio ni final, metafóricamente hablando. Entre los enanos alemanes hay directores, residentes y ciegos. Es el caos de la anormalidad, el reino que parece no tener ley. Acosadores, agresivos; el que está dentro del edificio tiene miedo, es el educador y tiene a uno llamado Pepe cautivo. Se da un impresionante y chocante aquelarre. ¿Por qué el encierro y la ira? No se sabe. Al parecer ha habido un crimen, al comienzo hay interrogatorios y fotos. Carro dando vueltas incesantes y sin conductor, correteos y risas, casi una faena taurina. Maldad con los ciegos, ira loca e impotente de éstos. Gallinas enloquecidas, una con pata mocha, fuego, guerra de alimentos lanzados a los demás, destrucción de la vajilla. Más amenazas para el educador que llama a la policía, el que está amarrado dentro de la casa sólo se ríe, es víctima del encerrado. La policía no llega, siguen oyéndose vocecitas y risas grotescas. Pelea de gallos, suena una canción en español interpretada por una voz muy aguda e infantil, con buena entonación y timbre especial. Los rebeldes vienen a lo lejos en una especie de procesión portando en alto un Cristo. El Cristo no es tal sino un mico pequeño y vivo al que han crucificado. Rompen

vidrios y le arrojan al de adentro dos gallinas y éste las persigue y las agarra, enloquecido. Uno de los ciegos ha perdido el bastón peleando con el otro, lo someten y gritan para que el de dentro salga, le dicen que ya han matado al otro ciego. Sal fuera cerdo, le gritan, vamos a colgar a Chiclet, así llaman al ciego. Ferocidad de los limitados, resentimiento pagado con aquel que siendo igual a ellos, encima padece la indefensión de la ceguera. Pide cordura el de adentro, educador con miedo y poca paciencia. Le responden con literales amenazas de romperle el culo y otras cosas mucho peores que omito por decoro. Luego dicen que le prenderán fuego. Su orgía de salvajismo y destrucción los impulsa a arrojar el carro por un vacío. Aparece un dromedario que se arrodilla graciosamente, es una más de las escenas surrealistas del filme. Sale al fin el que estaba encerrado, corre enloquecido, no se sabe cuál es el detonante de su demencia. Parece que al volverse loco les ha pagado lo que les debe, nadie lo ataca ni le aplica las torturas prometidas. Baja ya el brazo cerdo, se enfrenta el demente con un árbol de esa manera. ¿Por qué me señalas? Le pregunta de forma retadora a otro árbol que está caído. Baja el brazo, aguantaré hasta que lo bajes, sigue diciendo el educador que ha enloquecido. El más enano de los enanos, quizás el más viejo también, termina riendo hasta tener un ataque de tos mientras mira al dromedario.

A pesar de la incoherencia me ha parecido genial esta película, sin efectos de ninguna clase, en blanco y negro y con actores enanos sin fama, este hombre hace arte. Se vale de un título grotesco y que encierra parte de la trama, los enanos no sólo son pequeños en estatura sino también en su infantil y cruel inconsciencia. Es curioso que, a mí, que en literatura me fastidia la incoherencia y la confusión deliberada, me fascine en el cine, tal vez tenga que ver con la magia de las imágenes, que dan mucho espacio a la fantasía y a la libre interpretación.

Los

10

mandamientos  
de la

ACTITUD

G.M.Wilson



Escuela  
Superior  
del Servicio

[Escueladel servicio.com](http://Escueladel servicio.com)