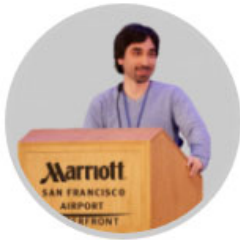


Covid-19 y la transformación digital

Jueves, 26 de Marzo de 2020 - Id nota:924183

Medio : AmericaEconomía.com
Sección : Opinión
Valor publicitario estimado : \$175296.-
Fuente : <https://bit.ly/2TuJV85>
Tamaño : 16 x 22

[Ver completa en la web](#)



Covid-19 y la transformación digital

Pablo Farías

Pablo Farías es académico de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

🕒 26 de Marzo de 2020, 11:31



La pandemia mundial de Covid-19 ya ha generado más de 450.000 contagiados y más de 20.000 muertos. A causa del Covid-19, millones de personas que antes trabajaban, estudiaban y consumían principalmente de manera presencial ahora lo están haciendo a distancia desde sus hogares. Mientras las bolsas en todo el mundo se están derrumbando con caídas históricas, las acciones de empresas como Amazon, Cisco, Netflix, Oracle, Spotify, etc., están entre las menos afectadas.

Pero la emergencia del Covid-19 encontró a muchas instituciones (Estados, universidades, colegios, clínicas, *retailers*, etc.) con un bajo nivel de digitalización. Dado que muchas personas están evitando lo presencial y muchas organizaciones están cerrando temporalmente sus sucursales físicas y oficinas, más personas van a demandar servicios *online*.

En Chile y en el mundo, varias organizaciones ya han tenido problemas para satisfacer esta mayor demanda online. Por ejemplo, la cadena de supermercados Mercadona suspendió sus ventas online en Madrid, España, tras la avalancha de pedidos por el Covid-19.

Antes del Covid-19, las ventas online sólo representaban entre el 1 y el 2% de los ingresos de los supermercados en España. En Chile, varios *retailers* también sufrieron dificultades para responder a la mayor demanda de pedidos online. Similares casos se han observado en servicios públicos que han presentado dificultades en sus servicios a distancia. Así, la emergencia del Covid-19 también está mostrando que todavía quedan muchos procesos por digitalizar.

El Covid-19 está generando una prueba de fuego para todas las instituciones en relación a cómo están logrando la transformación digital que requieren. Las instituciones que no logren un buen desempeño durante esta emergencia generarán una alta insatisfacción entre sus trabajadores y clientes.

La emergencia sanitaria pasará, pero ya nada volverá a ser como antes. Ahora muchas empresas, empleados y consumidores sabrán que pueden ser capaces de funcionar a distancia y quienes no lo tenían claro se darán cuenta de lo que verdaderamente significa la transformación digital. Sin lugar a dudas, el Covid-19 acelerará la digitalización de las empresas y las personas.

Autor:
Pablo Farías