


FACTOR DE ÉXITO

¡La clave está en la diferenciación!

CHILE 

@RevistaFactordeExito  Revista Factor de Exito  @RevistaFDE
www.revistafactordexito.com



Nelson Trejo

Presidente de la División de Recambios y Servicios de la NASA en Epiroc

Transformando la Minería:
El Líder que fusiona humanidad y tecnología en la era digital.

Talento y tecnología: El punto de intersección en la transformación digital

Sebastián Goldsack G.

Gerente de Transformación Digital y Operaciones en la Clínica Sanatorio Alemán

“Para una transformación sostenible es necesario compromiso de la alta dirección, un equipo con visión del negocio y foco en la gestión del cambio”

Sergio Andrés Lehuedé Cerda

Director de Personas, Cultura y Comunicaciones Internas del Instituto Profesional IACC

Liderazgo humano en la era de la inteligencia artificial

Premium Content

Inteligencia artificial y trabajo: la alianza que rediseña el futuro laboral

Gente de Éxito

Diego Ledesma

Consultor en transformación organizacional y liderazgo digital

“La IA no reemplaza la sensibilidad humana, la amplifica”

WORLD CORPORATE GOLF CHALLENGE



30 DE AGOSTO
2025

PGA
Ocean's 4



2025 网赛 1573
WORLD FINAL
Road to
SHANGHAI

¡Inscríbete, compite y gana
la oportunidad de jugar en la **final mundial!**



MÁS INFORMACIÓN:
849-354-5724 | info@revistafactordeexito.com

FDE
SPORTS

FACTOR DE ÉXITO

FDE
FACTOR DE ÉXITO

EXPO 2025

FACTOR DE ÉXITO 5

LIDERAZGO EMPRESARIAL
Y DE NEGOCIOS

¿Por qué participar?

- Conexiones directas con inversionistas y decisores de alto nivel
- Proyectos inmobiliarios exclusivos y oportunidades de inversión premium
- Networking estratégico con líderes empresariales globales

Sostenibilidad y Convergencia: El futuro de los negocios en el Caribe

Real Estate | Energía Renovable | Turismo | MiPymes

24 y 25 de octubre 2025

Hotel Sanctuary Cap Cana



Un encuentro diseñado para:

- Desarrolladores inmobiliarios de clase mundial
- Fondos de inversión internacionales
- Operadores hoteleros de prestigio global
- Líderes en energías renovables
- MiPymes innovadoras

¡Asegure su lugar en el evento empresarial más exclusivo del Caribe!

Sea parte del futuro empresarial del Caribe:
cada conexión es una oportunidad
para crear el próximo gran proyecto regional.

Acceda a la información aquí



La tecnología evoluciona,
pero el talento es quien la
convierte en progreso.

Isabel Figueroa de Rolo

CEO y Directora Editorial, Factor de Éxito

En un mundo donde lo digital avanza a velocidad vertiginosa, nos encontramos frente a una verdad incuestionable: la transformación digital no es una opción, es una necesidad. Pero hay algo que esta revolución no puede —ni debe— reemplazar: el factor humano.

La tecnología evoluciona, pero el talento es quien la convierte en progreso.

En esta edición internacional de Factor de Éxito, recorremos el punto de intersección donde el capital humano y la tecnología se encuentran para redefinir el presente y construir el futuro. Desde las voces que lideran la banca digital, pasando por expertos en inteligencia artificial aplicada al reclutamiento, hasta formadores de líderes que entienden que sin habilidades humanas no hay innovación sostenible, encontramos una verdad transversal: la transformación digital es tan profunda como el talento que la guía.

Según un estudio de McKinsey & Company, el 87% de las organizaciones en el mundo ya enfrentan brechas de habilidades digitales y el 61% afirma que esas brechas se han vuelto más críticas desde la pandemia. Mientras tanto, el World Economic Forum proyecta que más del 40% de las competencias laborales actuales cambiarán para 2027 debido al avance de la automatización, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático.

Esto nos obliga a una reflexión esencial: quien no abraza la transformación digital será sustituido por quien sí se prepare para liderarla.

No se trata solo de aprender nuevas herramientas, sino de reaprender cómo lideramos, cómo nos comunicamos y cómo resolvemos problemas en entornos cambiantes. Las empresas más

exitosas no son las que más invierten en tecnología, sino aquellas que forman, valoran y escuchan a su gente. Porque incluso la IA más sofisticada necesita propósito, contexto y ética. Y eso sólo puede darlo el ser humano.

En esta edición especial, los testimonios que compartimos dan cuenta de un cambio cultural que ya no es futuro, sino presente. Desde las grandes urbes hasta las regiones emergentes, desde startups disruptivas hasta corporaciones consolidadas, vemos cómo el talento humano es el verdadero motor de la transformación digital.

Hoy más que nunca, el liderazgo se define por la capacidad de adaptarse y aprender continuamente. Quien desarrolla habilidades técnicas pero no cultiva su visión estratégica y humana, se queda a mitad del camino. Por eso, desde Factor de Éxito, apostamos por visibilizar a quienes lideran esta nueva era entendiendo que la tecnología es el medio, pero el talento es el fin.

Esta edición es un homenaje a quienes están cambiando las reglas del juego. A quienes entienden que no hay transformación digital sin transformación humana. A los líderes del presente que ya están construyendo el futuro.



Desarrolla tu Liderazgo

Con Evidencia

Neurocientífica

Nuestros **entrenamientos**

- Autorregulación emocional
- Toma de decisiones consciente
- Motivación basada en el cerebro

 social
Website



[contenido]

portada



Transformando la Minería: El Líder que fusiona humanidad y tecnología en la era digital.

pág.
12

Nelson Trejo

Presidente de la División de Recambios y Servicios de la NASA en Epiroc

INTERVIEW



“Para una transformación sostenible es necesario compromiso de la alta dirección, un equipo con visión del negocio y foco en la gestión del cambio”

pág.
20

Sebastián Goldsack G.

Gerente de Transformación Digital y Operaciones en la Clínica Sanatorio Alemán

INTERVIEW



Liderazgo humano en la era de la inteligencia artificial

pág.
26

Sergio Andrés Lehuedé Cerda

Director de Personas, Cultura y Comunicaciones Internas del Instituto Profesional IACC

Premium Content



pág.
36

Inteligencia artificial y trabajo: la alianza que rediseña el futuro laboral

INTERVIEW



“La humanización digital: El puente entre tecnología y talento”

pág.
38

Guillermo González Pimiento

Fundador y CEO de Human to Human Hub

Gente de éxito



“La IA no reemplaza la sensibilidad humana, la amplifica”

pág.
52

Diego Ledesma

Consultor en transformación organizacional y liderazgo digital

► Revista Factor de Éxito Chile Número 18, Año 4



CEO y Directora Editorial:
Isabel Mariella Figueroa de Rolo
i.figueroaderolo@revistafactordeexito.com

Dirección Administración y Finanzas:
Isabel Cristina Rolo Figueroa

Comité Ejecutivo:
Héctor Rolo - Isabel Figueroa de Rolo
Andrés García - Isabel Cristina Rolo Figueroa
Arianna Rolo Figueroa

CEO-Directora Editorial:
Isabel Figueroa de Rolo

Director de Arte:
Héctor Rolo Pinto

Directora de Mercadeo:
Arianna Rolo

Coordinadora de Comunicaciones:
Eidrix Polanco

Redacción:
Isamar Febres

Asesora comercial:
Rosely Matos

Secretaria Administrativa:
Eimy Pimentel

Digital Content Manager:
Tina Pérez
Lina Bsarís

Web Master:
Juan Rebolledo

Digital Marketing Manager:
Jacqueline Leon

Diseño y Diagramación:
Luis Gota
Daniel E. Gota
Hermes Flores

Portada:
Nelson Trejo
Presidente de la División de Recambios
y Servicios de la NASA en Epiroc

Articlistas de esta Edición:
Gustavos dos Santos
Jeannina Valenzuela
Andres Silva Arancibia
Alvaro Cuco De Venegas
Amarilis González
Gonzalo Zermeño

Revista Factor de Éxito Chile
Instagram: @RevistaFactordeExito
Twitter: @RevistaFDE
Facebook: Revista Factor de Éxito
www.revistafactordeexito.com

Sede Principal:
Factor de Éxito Rolga Group SRL
RNC 1-3135817-9
Dirección: Av. Lope de Vega #29, Novo Centro. Nivel 3.
Local C-6. Ensanche Naco. Santo Domingo.
Teléfonos: +1 829.340.5724 – 809.542.2479
info@revistafactordeexito.com

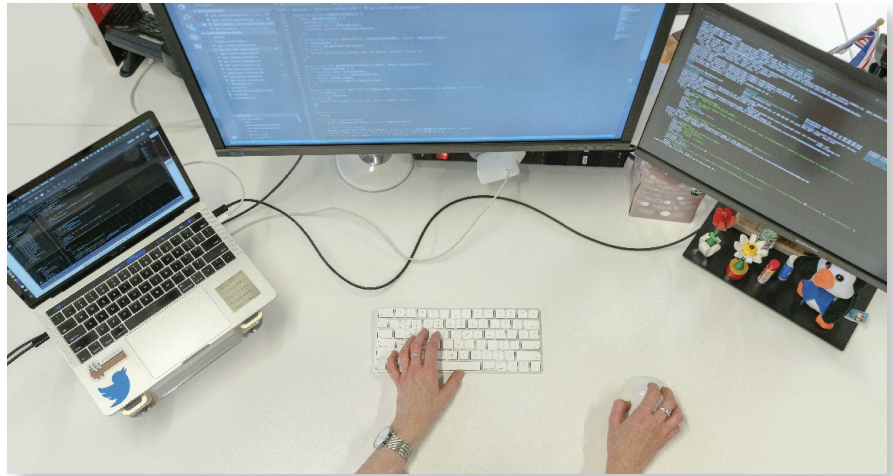
APUNTA Y ACCEDE
A TODAS NUESTRAS EDICIONES



La transformación digital

La consultoría TI en Chile se ha vuelto crucial para las empresas que enfrentan desafíos tecnológicos, como la escasez de talento, la necesidad de modernización y la implementación de nuevas herramientas digitales. Según Carlos Echevarría, experto en reclutamiento tecnológico y transformación digital, esta tendencia responde a la demanda de proyectos complejos que requieren rapidez y menor riesgo.

Echevarría destaca que muchas empresas enfrentan dificultades para contratar perfiles tecnológicos específicos, lo que puede demorar meses. En contraste, las consultoras TI reducen estos tiempos a un promedio de 25 días gracias a su base activa de profesionales evaluados. Además, ofrecen flexibilidad para escalar equipos según las necesidades del proyecto, evitando aumentar permanentemente la dotación de personal.



Las áreas con mayor crecimiento en demanda incluyen ciberseguridad, migración a la nube, análisis de datos, automatización con inteligencia artificial y modernización de sistemas. Las empresas buscan soluciones que generen valor rápido, pero también consultores que comprendan el negocio, no solo la parte técnica.

Finalmente, Echevarría enfatiza que elegir un partner tecnológico es una decisión estratégica, donde factores como experiencia técnica, ajuste cultural y capacidad de atraer talento especializado son clave para el éxito de un proyecto.

Mayores de 50

El proyecto de ley chileno que propone cuotas obligatorias para contratar trabajadores mayores de 50 años busca enfrentar la exclusión del talento senior, en un contexto de envejecimiento poblacional. Aunque la iniciativa pretende fomentar la inclusión, genera dudas sobre su efectividad si no va acompañada de cambios reales en la cultura organizacional. Sarah



Machado, de Wyser, advierte que sin conciencia empresarial, las cuotas pueden traducirse en contrataciones forzadas, sin valorar el verdadero aporte de estos trabajadores. Uno de los mayores obstáculos es el prejuicio cultural que asocia la edad con la falta de adaptación a equipos jóvenes, cuando en realidad, los trabajadores senior aportan visión estratégica y estabilidad. Para lograr una inclusión efectiva, las organizaciones deben adaptar sus beneficios y reconocer el valor de la experiencia. Botanical Solution, por ejemplo, rediseñó su paquete de beneficios con enfoque en las distintas etapas de la vida, incluyendo talleres de jubilación y formación digital, lo que generó una mejor conexión con los mayores de 50 años. En



resumen, más allá de leyes, la inclusión sostenible de este grupo etario dependerá del compromiso interno de las empresas en transformar su cultura, liderazgo y políticas para integrar el talento senior de forma genuina.



Economía digital

Chile ha avanzado en modernizar su marco legal para impulsar la economía digital, con leyes sobre protección de datos, ciberseguridad y fintech. Sin embargo, este esfuerzo ha generado preocupación por una posible sobre-regulación. En menos de tres años, se han creado múltiples agencias con funciones similares y sin coordinación clara, lo que puede generar duplicidad de sanciones por un mismo hecho. Esto afecta especialmente a las pequeñas y medianas empresas, que no cuentan con recursos legales ni presupuestarios para cumplir con exigencias complejas.

Las nuevas normativas imponen sanciones severas, como multas de hasta el 4% de los ingresos anuales o más de 20.000 UTM,

además de múltiples obligaciones de reporte. Esta situación eleva los costos operativos y genera incertidumbre jurídica. Mientras tanto, el país carece de una estrategia nacional coherente para fomentar la economía digital. En contraste, países como Argentina han adoptado políticas que promueven el desarrollo tecnológico mediante beneficios tributarios y apoyo a las exportaciones.

Si Chile no mejora la coordinación regulatoria y adopta una visión estratégica, el exceso normativo podría frenar su ecosistema digital y dificultar su competitividad global. Es urgente legislar con propósito y articulación para habilitar el crecimiento sostenible.



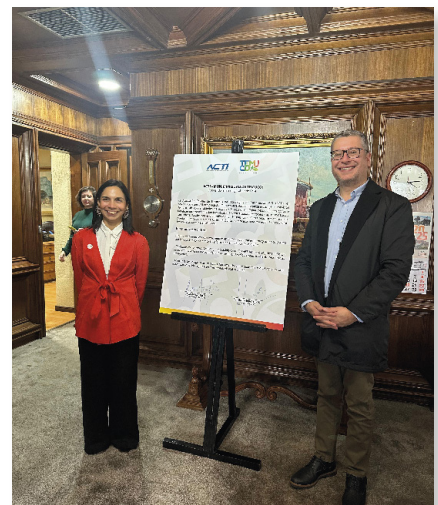
Territorios digitales de ACTI

En el contexto del AgriFood Summit en La Araucanía, la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI) firmó un convenio con la Municipalidad de Temuco para fomentar un modelo de desarrollo digital con enfoque territorial. El acuerdo, impulsado junto a Temuco Lab, busca conectar soluciones tecnológicas con necesidades locales, incluyendo formación en habilidades digitales, apoyo al emprendimiento y fortalecimiento del ecosistema de innovación.



El alcalde Roberto Neira destacó que esta colaboración permitirá modernizar Temuco con impacto social, mientras que la gerenta de ACTI, Luz María García, subrayó la importancia de una transformación digital descentralizada y cercana a las personas. Entre las acciones clave se encuentra el apoyo de ACTI al proyecto “SMART Temuco”, el primer proceso de innovación abierta liderado por un municipio chileno, que convoca al sector tecnológico a resolver desafíos locales mediante tecnologías emergentes.

La alianza forma parte del programa “Impulsa ACTI”, centrado en formación técnica (Aprende), asesoría a emprendedores (Emprende) y redes colaborativas (Conecta). ACTI reafirma así su compromiso



con una transformación digital inclusiva, proyectando expandir este modelo a otros municipios del país. Fundada en 1984, ACTI agrupa a empresas tecnológicas de distintos ámbitos, promoviendo la digitalización en Chile.

Profesionales en Chile

La flexibilidad laboral en Chile ha pasado de ser un beneficio a una condición esencial para atraer y retener talento, según el estudio Talent Trends 2025 de Michael Page. Seis de cada diez profesionales cambiarían de empleo si se les exige mayor presencialidad, y más del 70% prioriza transparencia, beneficios, propósito organizacional y esquemas flexibles al evaluar ofertas laborales. Este cambio ha llevado a las empresas a adoptar modelos más ágiles, destacando el Interim Management, donde ejecutivos senior asumen cargos de alta responsabilidad por periodos definidos. Esta modalidad permite enfrentar procesos de transformación, transición o crecimiento sin integrar al profesional de forma permanente.

Macarena Morata, de Page Interim, destaca que estos ejecutivos aportan experiencia inmediata, liderazgo en momentos clave y ejecución orientada a resultados, evitando los largos procesos de incorporación. Áreas como finanzas, recursos humanos, transformación digital y operaciones son las más demandantes de estos perfiles. Paralelamente, los profesionales buscan contratos flexibles, impacto real y proyectos alineados con sus motivaciones personales. El liderazgo interino se presenta así como una respuesta estratégica tanto para empresas como para talentos, al ofrecer mayor autonomía, menor burocracia y un enfoque de liderazgo con propósito en un entorno laboral cada vez más dinámico.



Ley de Inteligencia Artificial

Las organizaciones firmantes, representantes del ecosistema tecnológico y económico de Chile, expresan su preocupación por el actual proyecto de ley que regula la inteligencia artificial (IA) en el país. Si bien valoran la intención de proteger los derechos fundamentales, advierten que la propuesta impone restricciones desproporcionadas que podrían frenar la innovación, la inversión y la competitividad nacional. Critican la excesiva rigidez normativa, que afecta especialmente a startups, pymes y centros de investigación, así como la falta de mecanismos para entrenar modelos de IA avanzados. Señalan además que

la regulación impide el uso de datos nacionales por restricciones de derechos de autor, lo que puede generar sesgos y obstaculizar el desarrollo tecnológico. También destacan que el proyecto sobrepasa las normativas europeas, sin considerar el contexto chileno, y se aleja de las tendencias internacionales que buscan regulaciones más

equilibradas. Subrayan que la IA ofrece oportunidades clave para sectores como salud, educación y sostenibilidad, y que un marco regulatorio flexible permitiría a Chile convertirse en un referente regional. Finalmente, hacen un llamado al gobierno y al Congreso a dialogar con el ecosistema digital y ajustar el proyecto para fomentar una innovación responsable que beneficie a toda la sociedad.

Tecnología con propósito

Chile enfrenta un momento clave en su sistema de salud con la entrada en vigor de la Ley de Interoperabilidad de Fichas Clínicas y el avance de tecnologías como la inteligencia artificial (IA). Por primera vez, se cuenta con una hoja de ruta legal y tecnológica para superar la fragmentación de los datos clínicos y avanzar hacia un sistema más eficiente y centrado en las personas. Actualmente, más de 2.5 millones de personas están en lista de espera y más de 77 mil garantías GES están retrasadas, reflejando una crisis estructural agravada por la desconexión entre sistemas de información.

La falta de interoperabilidad obliga a duplicar exámenes, manejar antecedentes en papel y tomar decisiones sin una visión completa del paciente, generando

ineficiencias y riesgos. La experiencia internacional, como la de UCHHealth en EE. UU., muestra que integrar sistemas y roles de apoyo puede mejorar la eficiencia y liberar tiempo para el cuidado directo. En Chile, aplicar IA con datos confiables e integrados permitiría anticipar riesgos y optimizar recursos.

Sin embargo, la transformación debe ser también cultural: la tecnología solo funcionará si se integra con propósito, compromiso y una visión sistémica. La interoperabilidad y la IA están disponibles, pero su impacto depende de cómo las utilicemos en la práctica diaria.



Recursos Humanos

La transformación digital está revolucionando los Recursos Humanos (RRHH) en Chile, orientándolos hacia una gestión más estratégica y centrada en las personas. Las empresas adoptan tecnologías para automatizar tareas administrativas como nóminas y gestión de turnos, lo que permite a los equipos enfocarse en funciones de mayor valor. Destaca el uso de plataformas digitales en reclutamiento, utilizadas por el 80% de los profesionales del área, las cuales agilizan procesos, amplían el alcance geográfico y mejoran la selección mediante análisis de datos.

La Inteligencia Artificial y el análisis predictivo ayudan a

anticipar tasas de rotación y necesidades de capacitación, facilitando decisiones informadas. Asimismo, la capacitación evoluciona hacia modelos e-learning más sofisticados, con contenidos asincrónicos y seguimiento del aprendizaje. La gestión del desempeño también se moderniza con plataformas que integran KPIs, evaluaciones en línea y feedback en tiempo real.

Sin embargo, persiste una importante brecha de talento digital; el 48% de las empresas enfrenta dificultades para encontrar perfiles calificados. Para mitigar este problema, se están implementando programas de formación y aprendizaje continuo.



Un desafío clave es desarrollar el área de People Analytics, superando sistemas fragmentados para integrar datos estratégicos y demostrar cómo la gestión de personas impacta directamente en resultados de negocio.

Transformando la Minería: El Líder que fusiona humanidad y tecnología en la era digital.

Nelson Trejo

Presidente de la División de Recambios y Servicios de la NASA en Epiroc

“La tecnología no transforma culturas; las conversaciones sí. Toda transformación parte desde la emoción y el lenguaje.”

En un sector tradicionalmente resistente al cambio como la minería, Nelson Trejo ha emergido como un visionario que redefine el liderazgo corporativo. Con más de dos décadas en Epiroc, ha logrado duplicar el volumen de negocios en apenas cinco años mediante un enfoque que coloca al ser humano en el centro de la transformación digital. Su trayectoria es testimonio de cómo la integración entre tecnología y talento puede generar resultados financieros extraordinarios sin sacrificar el bienestar de las personas ni el compromiso con la sostenibilidad.

Trejo ha desarrollado una metodología única que combina su formación en Design Thinking y Biología Cultural para implementar tecnologías emergentes como IA, IoT y analytics en entornos complejos. Su programa “High Performance Team” revolucionó la operación global de Epiroc, creando espacios donde las conversaciones sobre creencias, sueños y formas más conscientes de hacer negocios permitieron construir una cultura de confianza radical y apropiación genuina del cambio. Este líder latinoamericano demuestra que la verdadera disrupción en la industria minera no viene solo de la implementación de sistemas digitales, sino de la transformación cultural que permite que estos sistemas generen valor real.

En esta edición enfocada en la convergencia entre talento y tecnología, la experiencia de Nelson Trejo ilustra cómo las organizaciones pueden navegar la complejidad del mundo digital sin perder su esencia humana, creando ecosistemas donde la innovación tecnológica y el desarrollo del potencial humano avanzan en perfecta sincronía.

Como Presidente de la División de Recambios y Servicios de la NASA en Epiroc, ¿cuáles son las estrategias más efectivas que ha implementado para integrar las nuevas tecnologías digitales mientras desarrolla el capital humano necesario para operarlas?

Nuestra estrategia se basa en tres pilares: conectar, empoderar y evolucionar. Primero, conectamos nuestras operaciones globales mediante plataformas digitales unificadas (ERP, IoT, sistemas predictivos). Luego, empoderamos a nuestros equipos mediante programas de upskilling en IA aplicada, analítica avanzada y metodologías Agile. Finalmente,

evolucionamos creando un ecosistema donde el error se convierte en aprendizaje, y la tecnología es vista como una extensión del talento humano, no como su reemplazo.

Esta estrategia se enmarca dentro del enfoque global de Epiroc, centrado en electrificación, automatización y digitalización. Estas áreas son clave para reducir costos operacionales y transformar la industria. Creemos firmemente que la tecnología no reemplaza al ser humano: lo potencia. Y que la industria minera del futuro se construye con innovación y humanidad, en equilibrio.

¿Podría compartir algún caso de éxito donde su enfoque de transformación cultural haya producido resultados financieros concretos? ¿Qué porcentaje de mejora en indicadores clave (ROI, eficiencia operativa, satisfacción del cliente) ha logrado su equipo mediante la implementación de soluciones digitales?

El mejor ejemplo fue la implementación del programa “High Performance Team” en 2018. Esta iniciativa revolucionó la forma de operar a nivel global: pusimos al ser humano al centro de nuestras conversaciones, generando espacios para hablar de creencias, sueños y formas más conscientes de hacer negocios. Invitamos a soñar en grande, construir confianza radical y disfrutar del viaje.

En cinco años duplicamos el volumen de negocios y mejoramos significativamente la eficiencia operativa en un entorno descentralizado, donde cada región tomó full ownership de su negocio.

Un aspecto clave fue que involucramos tanto a empleados como a clientes, creando un ecosistema de colaboración. La “satisfacción del cliente” dejó de ser una métrica aislada y se convirtió en una consecuencia natural de alianzas estratégicas orientadas a impactar el negocio, las personas y el planeta.

Con su experiencia en el sector minero y su formación en Design Thinking, ¿cómo visualiza la aplicación de la inteligencia artificial en la industria minera, específicamente en la división que usted lidera, y qué competencias están desarrollando en sus equipos para aprovechar estas tecnologías?

La inteligencia artificial es el sistema nervioso de la minería del futuro. Ya la aplicamos en mantenimiento predictivo, soporte remoto, optimización de inventarios y análisis de rendimiento.

Pero más allá de la tecnología, nuestro foco está en desarrollar equipos con mentalidad de datos, pensamiento crítico y creatividad aplicada. Combinamos formación técnica con Design Thinking para mantener el foco en la experiencia del usuario y la generación de valor concreto.

Su certificación en Conversaciones Colaborativas con enfoque en Biología Cultural representa un diferencial interesante. ¿Cómo aplica estos conocimientos para facilitar la adopción de nuevas tecnologías en entornos tradicionalmente resistentes al cambio como el sector minero?

La tecnología no transforma culturas; las conversaciones sí. Mi formación en Biología Cultural me permitió entender que toda transformación parte desde la emoción y el lenguaje. Creamos espacios donde los equipos pueden expresar miedos y aspiraciones, y co-diseñamos el cambio desde ahí. El resultado no es solo adopción tecnológica, sino empoderamiento genuino.

Epiroc tiene un fuerte compromiso con la sostenibilidad. ¿De qué manera están utilizando las herramientas digitales para avanzar hacia operaciones con cero emisiones y cómo equilibran este objetivo con las expectativas de productividad de sus clientes?





Nuestro compromiso es regenerativo, no solo sostenible. A través de sistemas digitales, nuestra ambición es monitorear en tiempo real la eficiencia energética, optimizar rutas, reducir la huella de carbono y usar energías limpias.

La productividad no se sacrifica; se potencia cuando tecnología, personas y planeta caminan en la misma dirección.

Su enfoque en “identificar, reunir y capacitar” equipos es fundamental en su trabajo. ¿Qué metodologías o plataformas digitales está implementando para potenciar el desarrollo de habilidades técnicas y blandas en sus colaboradores en un contexto de constante evolución tecnológica?

Utilizamos plataformas digitales, simuladores virtuales y microlearning para desarrollar habilidades técnicas. Esto se complementa con programas de liderazgo, mentorías y actualmente, estoy impulsando el lanzamiento de laboratorios de liderazgo emocional y evaluaciones de mindset adaptativo, especialmente en regiones donde la sustentabilidad se ve más desafiada.

Allí queremos actuar con más fuerza, enfocándonos en valores humanos como la equidad, la transparencia y el respeto por el planeta. Creemos que si trabajamos sobre nuestros dolores, podemos construir una mejor empresa y una mejor sociedad.

Usted menciona lograr resultados sobresalientes con “un mínimo de recursos: tiempo, dinero y estrés”. En un momento donde la inversión en tecnología parece imprescindible, ¿cómo priorizan las inversiones digitales y qué criterios utilizan para determinar qué tecnologías adoptar primero?

Priorizamos tecnologías con tres condiciones: impacto humano, retorno rápido y escalabilidad. No invertimos en “modas digitales”, sino en soluciones que alivian dolores reales y empoderan a los equipos.

Implementamos pilotos con metodologías Agile, generamos resultados en olas cortas de tiempo, y escalamos solo lo que realmente transforma.

¿Cuáles son los mayores desafíos que ha enfrentado al intentar transformar culturalmente a sus equipos hacia una mentalidad digital, y qué estrategias le han resultado más efectivas para superarlos, especialmente considerando la integración entre generaciones con diferentes niveles de alfabetización digital?

El mayor desafío no ha sido técnico, sino emocional: el miedo a volverse irrelevante. Lo enfrentamos generando tribus de aprendizaje intergeneracional, donde un joven enseña tecnología y un veterano entrega sabiduría contextual.

La clave ha sido construir una cultura de humildad para aprender y coraje para cambiar.

Usted destaca la importancia de una “visión sistémica que permita la aparición de nuevas soluciones a problemas complejos”. ¿Cómo las tecnologías emergentes como blockchain, IoT o analytics están influyendo en esta visión sistémica dentro de Epiroc y cómo se traduce esto en nuevas propuestas de valor para sus clientes?

Lo que antes eran datos dispersos, hoy son sistemas vivos. Combinamos conectividad e inteligencia de datos para anticipar fallas y optimizar recursos.

Tenemos gran ambición para lograr trazabilidad en servicios críticos y repuestos, y aunque avanzamos rápido, aún queda mucho por hacer.

La tecnología es un habilitador, no un fin. Acompañamos a nuestros clientes para que puedan capturar valor real y no cargar con herramientas que no entienden. Nuestra mirada sistémica permite ofrecer contratos inteligentes basados en disponibilidad y resultados, no solo en productos.

Su filosofía de vida es “Sólo dame una oportunidad y te mostraré de lo que soy capaz”. Reflexionando sobre su trayectoria profesional y personal, ¿qué legado aspira a dejar en las personas con las que trabaja y cómo espera que su liderazgo en esta era de transformación digital impacte no solo en los resultados empresariales sino también en el desarrollo humano de quienes le rodean?

Hace poco cumplí 50 años y me siento profundamente agradecido por mi vida, por estos más de 20 años en Epiroc, y por todo lo que hemos construido. Esta etapa es para mí un nuevo inicio. Por eso, quiero presentar la nueva versión de mi filosofía de vida:

“Transformo realidades donde la tecnología sirve al propósito, las empresas despiertan conciencia, y los líderes inspiran con humanidad.”


Mi legado no es un cargo, es una semilla. Quiero que quienes trabajen conmigo sientan que pueden soñar en grande, equivocarse con dignidad y crecer con sentido. Creo en un liderazgo que deja huellas, no jerarquías. Si al final de mi camino he inspirado a otros a liderar con autenticidad y propósito, habré cumplido mi misión.

El legado que Nelson Trejo construye trasciende los indicadores financieros. Su visión de “transformar realidades donde la tecnología sirve al propósito, las empresas despiertan conciencia, y los líderes inspiran con humanidad” representa un llamado a la nueva generación de ejecutivos. En un momento donde la digitalización avanza a ritmos vertiginosos, su mensaje nos recuerda que el verdadero valor de la tecnología no está en su sofisticación, sino en su capacidad para potenciar lo mejor del espíritu humano. Quizás ahí radique la clave para construir organizaciones que no solo sean rentables y eficientes, sino también profundamente significativas y regenerativas para nuestro futuro compartido.



FACTOR DE ÉXITO

¡La clave está en la diferenciación!

CHILE 

@RevistaFactordeExito
www.revistafactordeexito.com



Nelson Trejo

Presidente de la División de Recambios y Servicios de la NASA en Epiroc

Transformando la Minería:
El Líder que fusiona humanidad y tecnología en la era digital.

Talento y tecnología:
El punto de intersección en la transformación digital

Sebastián Goldsack G.

Gerente de Transformación Digital y Operaciones en la Clínica Sanatorio Alemán
"Para una transformación sostenible es necesario compromiso de la alta dirección, un equipo con visión del negocio y foco en la gestión del cambio"

Sergio Andrés Lehuédé Cerda

Director de Recursos, Cultura y Comunicaciones Internas del Instituto Profesional IACC

Liderazgo humano en la era de la inteligencia artificial

Premium Content
Inteligencia artificial y trabajo: la alianza que rediseña el futuro laboral

Conteo de Exito
Diego Ledesma

Consultor en transformación organizacional y liderazgo digital
"La IA no reemplaza la sensibilidad humana, la amplifica"



EVENTOS | REVISTA | DIGITAL | WEB SITE



PLATAFORMA INTERNACIONAL PARA EL LIDERAZGO, EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS



CHILE | COLOMBIA | ECUADOR | MÉXICO | PANAMÁ
REPÚBLICA DOMINICANA | MIAMI | ATLANTA | NEW YORK

Sebastián **Goldsack G.**

Gerente de Transformación Digital y Operaciones
en la Clínica Sanatorio Alemán

“Para una transformación sostenible es necesario compromiso de la alta dirección, un equipo con visión del negocio y foco en la gestión del cambio”

Tecnología, cultura organizacional y talento convergen en la estrategia digital que impulsa Goldsack desde la salud

¿Qué se necesita para transformar digitalmente una organización sin perder el foco humano? Para Sebastián Goldsack, la clave no está solo en la tecnología, sino en la capacidad de construir equipos cohesionados, articular cultura organizacional y mantener una visión estratégica clara. Esta convicción ha guiado su camino durante más de 15 años liderando procesos complejos en sectores como salud, minería y energía.

Como ingeniero civil mecánico, complementado con estudios en transformación digital en el MIT y diplomados en administración y gestión de activos, Goldsack ha desarrollado una visión integral que trasciende lo técnico para centrarse en lo humano. Desde su posición actual como Gerente de Transformación Digital y Operaciones en la Clínica Sanatorio Alemán, ha impulsado una estrategia que no solo ha optimizado procesos mediante ERP y CRM, sino que también ha elevado la experiencia del paciente y la eficiencia institucional, basándose en la conformación de equipos de alto rendimiento.

Su compromiso con la seguridad digital lo ha llevado a desarrollar estructuras organizacionales robustas que integran ciberseguridad, datos e innovación, bajo una óptica de responsabilidad ética. Goldsack considera que el verdadero cambio cultural ocurre cuando la seguridad de la información se internaliza como práctica diaria en todos los niveles de la organización. En salud, sector que identifica como uno de los más atacados por amenazas digitales, la protección de datos clínicos no es solo una prioridad operativa, sino un compromiso con la vida de los pacientes.

Como presidente del Círculo de Transformación Digital e Innovación de IRADE, Goldsack promueve la articulación de líderes y organizaciones del Biobío para acortar brechas de adopción tecnológica. Desde ese espacio impulsa una transformación colaborativa, alineada con el desarrollo regional. Advierte que el éxito no radica en la sofisticación de las herramientas, sino en las condiciones habilitantes que permiten su adopción real y sostenida.

Su experiencia como gerente general le ha dado una perspectiva estratégica del liderazgo en tiempos de disrupción. Para él, liderar hoy implica comprender los lenguajes de la automatización, la inteligencia artificial y la gobernanza de datos, sin perder de vista el impacto humano. Cree en una cultura de aprendizaje continuo, en líderes que se reentrenan y fomentan entornos colaborativos capaces de adaptarse con agilidad.

Los casos de éxito que ha liderado, desde el mantenimiento predictivo en industrias hasta la digitalización integral del viaje del paciente en salud, evidencian su capacidad para integrar tecnología

y propósito. Goldsack representa el nuevo perfil de liderazgo transformador: técnico, humano, colaborativo y profundamente comprometido con la sostenibilidad del cambio.

Con más de 15 años de experiencia liderando procesos de transformación, ¿cuáles considera que han sido los factores clave para integrar con éxito tecnología, personas y cultura en sectores tan diversos como salud, minería y energía?

La transformación exitosa de tecnología, procesos y cultura requiere, ante todo, una visión compartida entre el directorio, la gerencia general y los líderes de área. Esta visión debe proyectarse en el corto, mediano y largo plazo, considerando no solo los beneficios esperados, sino también los costos, riesgos y capacidades necesarias para su implementación.

En mi experiencia, los procesos de transformación en sectores como salud, industrial, minería y energía solo prosperan cuando existe alineamiento estratégico y compromiso desde la alta dirección, permitiendo que las decisiones tecnológicas se enmarquen en un propósito de negocio claro, con gobernanza efectiva y foco en la sostenibilidad del cambio.

Actualmente dirige la transformación digital en la Clínica Sanatorio Alemán. ¿Qué aprendizajes y resultados puede compartir sobre cómo la digitalización ha mejorado la atención al paciente y la eficiencia operativa?

Durante estos últimos cuatro años, el principal logro ha sido la conformación de un equipo de transformación digital altamente capacitado, cohesionado y con un fuerte compromiso técnico y estratégico, lo que ha permitido impulsar con éxito una serie de proyectos clave para la Clínica Sanatorio Alemán.

Entre ellos destacan iniciativas orientadas a mejorar la experiencia del paciente, como la gestión digital de citas médicas y la implementación de un CRM que facilita la coordinación de cirugías y procedimientos, anticipando necesidades y mejorando la comunicación con los usuarios. Desde una perspectiva operativa y financiera, la incorporación de un nuevo ERP ha permitido optimizar procesos de abastecimiento y logística, con impacto directo en la eficiencia de costos y el EBITDA institucional.

El mayor aprendizaje ha sido que la transformación sostenible depende en gran medida de contar con un equipo de excelencia, capaz de trabajar de manera integrada frente a los desafíos tecnológicos y culturales que implica digitalizar una organización de salud.

La inteligencia artificial está reformulando el panorama de la salud digital. ¿Qué usos están explorando en la clínica en áreas como gestión clínica, predicción de demanda o personalización de servicios?

En la Clínica Sanatorio Alemán ya contamos con iniciativas de inteligencia artificial en operación, como nuestra asistente virtual, que desde hace un par de años apoya a los pacientes en la confirmación de citas médicas, mejorando la eficiencia en la gestión de agendas y la experiencia usuaria.

Actualmente, estamos impulsando el uso de herramientas de IA generativa para aumentar la capacidad operativa de nuestros equipos, automatizando tareas repetitivas y facilitando el análisis de información. Sin embargo, el principal desafío que visualizamos es el siguiente paso: reconfigurar el modelo de atención y gestión, utilizando los datos generados para tomar decisiones más estratégicas, anticipar necesidades y rediseñar procesos con foco en valor para el paciente y eficiencia institucional.

En su experiencia, ¿qué estrategias han sido más efectivas para fomentar competencias digitales y una cultura de innovación en organizaciones con estructuras tradicionales?

Fomentar competencias digitales y una cultura de innovación en organizaciones tradicionales requiere una estrategia progresiva, con liderazgo visible y foco en el cambio cultural. En mi experiencia, lo más efectivo ha sido partir con proyectos concretos que generen valor tangible, mostrando resultados tempranos que validen el camino de transformación.

Este proceso solo es sostenible cuando el directorio y la gerencia general lideran activamente los cambios, respaldando no solo la visión estratégica, sino también la inversión que implica modernizar procesos, sistemas y capacidades internas.

Además, ha sido clave contar con un área de gestión del cambio que acompañe a los usuarios en cada etapa, especialmente en los momentos de Go-Live. Esto permite que los cambios no sean vividos como algo traumático, facilita la adopción de nuevas herramientas y prepara a la organización para asumir con mayor disposición los siguientes desafíos de transformación.

Ha liderado la creación de áreas de innovación, datos y ciberseguridad. ¿Cómo se articula esta estructura para sostener la transformación digital de forma sostenible y segura?

En el ámbito de la salud, la seguridad de la información y la protección de datos son pilares fundamentales para una transformación digital



sostenible. Esta industria es hoy la segunda más atacada por incidentes de ciberseguridad a nivel mundial, lo que nos obliga a establecer barreras sólidas, actualizadas y adaptativas frente a un entorno de amenazas cada vez más sofisticado.

Además, los datos clínicos tienen un nivel de sensibilidad único: contienen información personal, confidencial y muchas veces crítica para la vida de los pacientes, por lo que su resguardo no es solo una obligación técnica, sino también ética.

Por eso, nuestra estrategia ha sido avanzar hacia una cultura organizacional donde la seguridad de la información se asuma como una responsabilidad compartida. Similar a lo que ocurrió en los años 80 con el autocuidado en prevención de accidentes laborales, buscamos que cada colaborador —desde el nivel clínico hasta el administrativo— integre buenas prácticas de ciberseguridad en su quehacer diario.

Como presidente del Círculo de Transformación Digital e Innovación de IRADE, ¿cómo evalúa el nivel de madurez digital de las organizaciones del sur de Chile y qué brechas deben cerrarse para avanzar hacia modelos más resilientes?

Desde el Círculo de Transformación Digital e Innovación de IRADE, hemos visto cómo las organizaciones del sur de Chile han comenzado a incorporar tecnologías como la inteligencia artificial (IA), pero todavía enfrentan brechas estructurales que limitan su adopción masiva y sostenida. El estudio más reciente sobre adopción de IA en Chile confirma esta percepción: si bien más del 80% de las empresas en la Región Metropolitana ya utilizan IA, esta cifra baja a 60% en regiones. Sin embargo, una vez que se adopta, el nivel de sofisticación es similar, lo que demuestra que la principal brecha no está en la capacidad de uso, sino en el acceso inicial y las condiciones habilitantes.

Uno de los grandes valores del Círculo de Transformación Digital de IRADE es la participación activa de líderes de alto nivel de empresas relevantes de la Región del Biobío y del país. En cada instancia de encuentro compartimos mejores prácticas, experiencias y aprendizajes con el propósito de fortalecer a nuestras organizaciones y aportar, desde nuestro rol, al desarrollo digital de la región. Sabemos que los desafíos son importantes, pero no tenemos duda de que vamos por el camino correcto: colaborando, aprendiendo y construyendo juntos una transformación con impacto real.

Desde su perspectiva como ex Gerente General y actual líder estratégico, ¿cómo ha cambiado el perfil del liderazgo organizacional frente a un entorno marcado por disrupción tecnológica constante?

El perfil del liderazgo organizacional ha comenzado a transformarse, impulsado por un entorno cada vez más dinámico y marcado por la disrupción tecnológica. Si bien aún persisten estilos de liderazgo tradicionales en algunas organizaciones, es evidente que se están incorporando nuevas competencias orientadas a la adaptabilidad, la agilidad y la gestión del cambio.

Hoy, los líderes deben ser capaces de enfrentar la complejidad con flexibilidad, fomentar entornos colaborativos y promover una cultura de aprendizaje continuo. La capacidad de “desaprender” y reentrenarse frente a nuevos contextos se vuelve esencial para liderar con eficacia, especialmente cuando se enfrentan tecnologías emergentes que transforman procesos, modelos de negocio y formas de interacción con los usuarios.

Desde una perspectiva técnica, es fundamental que quienes lideran comprendan conceptos como inteligencia artificial, automatización, gobernanza de datos y ciberseguridad. No necesariamente para ejecutarlos directamente, sino para evaluarlos

estratégicamente, anticipar riesgos y tomar decisiones informadas sobre su adopción. A esto se suma el imperativo de actuar con responsabilidad ética en el uso de la tecnología, garantizando que su implementación contribuya no solo a la eficiencia y competitividad, sino también al bienestar de las personas y a la sostenibilidad de las organizaciones.

¿Qué indicadores o casos de éxito destacaría como evidencia del impacto positivo que ha generado la transformación digital en las organizaciones que ha liderado?

En los sectores industriales en los que he tenido la oportunidad de liderar procesos de transformación — como minería, energía, celulosa y refinerías— uno de los principales impactos ha estado en la implementación de soluciones de mantenimiento predictivo y analítica avanzada aplicadas a activos críticos. A través del uso de modelos, logramos anticipar fallas, optimizar los planes de mantenimiento y, en consecuencia, mejorar significativamente indicadores operacionales como la confiabilidad (MTBF) y la disponibilidad de los equipos. Este enfoque basado en datos ha permitido tomar decisiones más informadas y estratégicas, generando beneficios concretos en eficiencia, seguridad y continuidad operacional.

En el ámbito de la salud, el impacto se ha evidenciado principalmente en la transición desde sistemas aislados —muchas veces mixtos entre papel y plataformas digitales— hacia soluciones integradas que consolidan la información clínica y administrativa del paciente.

Esta transformación ha permitido mejorar la experiencia del usuario en todo su viaje de atención, al facilitar la trazabilidad, reducir tiempos de espera y mejorar la coordinación de atenciones. Para el cuerpo médico, contar con información oportuna y estructurada ha sido clave para apoyar el diagnóstico y la toma de decisiones clínicas, fortaleciendo así la calidad y seguridad del cuidado entregado.



PLATAFORMA INTERNACIONAL PARA EL LIDERAZGO, EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS



EVENTOS | REVISTA | DIGITAL | WEB SITE





DESCARGA TODAS NUESTRAS EDICIONES AQUI ➡



A professional portrait of Sergio Andrés Lehuedé Cerda, a man with a beard and mustache, wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt. He is smiling slightly and looking directly at the camera against a dark grey background.

Sergio Andrés Lehuedé Cerda

Director de Personas, Cultura y Comunicaciones
Internas del Instituto Profesional IACC

Liderazgo humano en la era
de la inteligencia artificial

En IACC, la innovación tecnológica avanza sin perder de
vista el valor de las personas

En un momento en que la transformación digital redefine la forma en que las organizaciones operan y se conectan con sus equipos, Sergio Andrés Lehedé Cerda representa un liderazgo que entiende que la tecnología es un medio, no un fin. Como Director de Personas, Cultura y Comunicaciones Internas del Instituto Profesional IACC —la principal institución 100% online de educación técnico-profesional en Chile— impulsa proyectos de innovación que integran inteligencia artificial, automatización y análisis de datos, siempre con el propósito de potenciar la experiencia humana.

Su trayectoria de más de 17 años en posiciones de liderazgo en compañías como LATAM Airlines, Banco BCI y Corporación BCI, le ha dado una visión integral que combina estrategia, cultura organizacional y tecnología. Con formación en Ciencias Políticas e Historia, complementada con estudios en Finanzas Corporativas en la Universidad de Chicago Booth, Gobierno Corporativo, Coaching Ejecutivo, Liderazgo, Estrategia e Innovación, Lehedé ha consolidado un estilo de gestión que prioriza la adaptabilidad, el aprendizaje continuo y el desarrollo del talento como palancas de transformación.

En IACC, su trabajo se refleja en iniciativas como el uso de IA para optimizar procesos internos, analítica predictiva para la gestión de personas y rutas de capacitación basadas en microlearning y proyectos prácticos. Bajo su liderazgo, la cultura de la institución ha evolucionado hacia un modelo que fomenta la apertura al cambio, la experimentación y la mejora continua, entendiendo que equivocarse rápido y aprender rápido es una ventaja competitiva en entornos de cambio acelerado.

Su visión también incluye la construcción de un ecosistema colaborativo donde líderes, docentes y estudiantes interactúan de manera fluida a través de entornos virtuales, compartiendo conocimiento y buenas prácticas. Esta interacción constante no solo fortalece la cohesión interna, sino que también permite a la institución anticiparse a las necesidades del mercado laboral, adaptando sus programas formativos a las competencias más demandadas en un mundo cada vez más digitalizado.

Además, Lehedé ha impulsado alianzas estratégicas con actores del sector tecnológico y

educativo que potencian la innovación en IACC. Estas colaboraciones han permitido incorporar herramientas de última generación y metodologías ágiles, garantizando que la tecnología se integre de forma armónica con la esencia humana de la educación. Con una visión orientada al futuro, su liderazgo proyecta un IACC preparado para enfrentar los retos de la era digital sin perder su compromiso con el desarrollo integral de las personas.

Más allá de la tecnología, su convicción es clara: el valor de un líder se mide por el valor que aporta a los demás. Por eso, sus decisiones estratégicas buscan alinear la innovación con la creatividad, la empatía y el pensamiento crítico, asegurando que cada avance tecnológico sea una herramienta para liberar potencial humano y generar un impacto positivo y sostenible.

Con una trayectoria que combina estrategia, cultura y tecnología, ¿cómo visualiza el equilibrio ideal entre transformación digital y desarrollo del talento humano en una organización 100% online como IACC?

El equilibrio se alcanza cuando la tecnología actúa como un multiplicador de la experiencia humana, no como su sustituto. En IACC entendemos que “la tecnología por sí sola no transforma; son las personas las que lo hacen posible”. Por eso, cada iniciativa digital busca liberar tiempo de tareas repetitivas para que nuestros colaboradores y docentes puedan enfocarse en lo que realmente genera valor: acompañar, motivar y formar. Combinamos datos, inteligencia artificial y automatización con un liderazgo inspirador que fomente equipos resilientes, creativos y comprometidos con un propósito compartido.

La inteligencia artificial está redefiniendo la gestión del talento. ¿Qué proyectos o iniciativas concretas han implementado en IACC para integrar IA en procesos de selección, formación o desarrollo profesional, manteniendo siempre el factor humano en el centro?

Hasta 2024 trabajamos con “LARA”, un bot que optimiza la atención interna resolviendo consultas de colaboradores. En 2025 estamos explorando, junto a AWS y CENIA, un plan integral de transformación digital con IA generativa, machine learning y otras

tecnologías orientadas a la automatización de procesos clave, analítica predictiva para la gestión de personas, plataformas de aprendizaje inteligente y herramientas de bienestar laboral. Todo bajo el principio de que la tecnología amplifique, y no reemplace, el valor humano.

En un escenario de automatización acelerada, las competencias digitales se han convertido en un requisito transversal. ¿Qué estrategias de upskilling y reskilling considera más efectivas para preparar a los equipos frente a los retos de la era digital?

El aprendizaje debe ser continuo, relevante y práctico. Implementamos rutas de capacitación basadas en microlearning, proyectos reales y simulaciones. Fomentamos la autogestión del aprendizaje con plataformas digitales y espacios colaborativos, donde la transferencia de conocimiento es tan importante como la adquisición de nuevas habilidades.

La cultura organizacional es clave para que la tecnología genere valor real. ¿Qué prácticas ha desarrollado para fomentar una mentalidad de innovación y adaptabilidad entre líderes y colaboradores en entornos virtuales?





Promovemos una cultura de apertura al cambio con espacios de colaboración. Reconocemos la experimentación y la mejora continua como parte del día a día, reforzando que equivocarse rápido y aprender rápido es una ventaja competitiva. Actualmente contamos con mesas de trabajo que lideran este proceso de transformación digital en una institución de educación 100% online.

Desde su experiencia en grandes corporaciones y en el mundo educativo, ¿cuáles son las principales barreras que aún frenan la adopción de herramientas digitales en la gestión de personas y cómo superarlas?

Las barreras más comunes son culturales: resistencia al cambio, miedo a perder el control y falta de competencias digitales. Se superan con liderazgo visible, comunicación clara de beneficios, formación constante y proyectos piloto que generen resultados rápidos y tangible.

El trabajo híbrido y remoto plantea nuevos desafíos de liderazgo y comunicación. ¿Qué aprendizajes ha obtenido liderando en un entorno 100% online que podrían inspirar a otras organizaciones en transición digital?

Nuestro modelo de educación es 100% online, pero actualmente nuestros colaboradores trabajan en distintas modalidades, dependiendo de la naturaleza de su labor (presencial, híbrido o 100% remoto). En este contexto, la confianza y la claridad son la base.

En entornos remotos, la gestión por objetivos y la comunicación intencional son esenciales. La empatía cobra un papel aún mayor: entender contextos individuales y adaptarse a ellos fortalece la cohesión y el compromiso.

La transformación digital también implica medir y demostrar resultados. ¿Qué indicadores o métricas utiliza para evaluar el impacto de la tecnología en la experiencia del colaborador y en el rendimiento organizacional?

Medimos el NPS de colaboradores, retención, adopción de herramientas digitales, horas optimizadas por automatización y la correlación entre habilidades adquiridas y resultados estratégicos. Contamos con paneles en Power BI que integran datos clave de gestión de personas, facilitando a los líderes la toma de decisiones basada en información en tiempo real.

En lo personal, ¿qué valores y convicciones guían sus decisiones estratégicas cuando se trata de impulsar la innovación tecnológica sin perder la esencia humana de la gestión del talento?

Me guían la integridad, la colaboración y el propósito. John C. Maxwell afirma que “el valor de un líder se mide por el valor que aporta a otros”, y creo que la tecnología debe potenciar lo mejor de nuestra humanidad: creatividad, empatía y pensamiento crítico. La verdadera transformación ocurre cuando la innovación se alinea con el propósito de servir y generar impacto positivo en las personas.



x



x


PROGRAMA LIDERAZGO INTELIGENTE EN LA ERA DIGITAL

Comprenderás el **impacto de la IA en el liderazgo** y la gestión organizacional.
Aprenderás a diferenciar entre **IA Generativa y Aprendizaje Automático** y sus aplicaciones prácticas.

CONTACTO

xxx

 +52 667 176 6803

 Whatsapp:



“El futuro pertenece a los que se atreven a **hackearse primero**”.

Ph.D MARCELO MUÑOZ ROJAS
DIRECTOR DEL PROGRAMA

AVALADO POR LA UNIVERSIDAD DE SAN MIGUEL

MÁS INFORMACIÓN



FACTOR DE ÉXITO

¡La clave está en la diferenciación!

DESTAQUE SU MARCA CON *Premium Content*

¿Qué Ofrecemos?



Exposición estratégica ante CEOs y directivos



Narrativa de su historia empresarial



Alcance directo a tomadores de decisiones



Formato exclusivo más allá de la publicidad tradicional

Transforme su **historia empresarial** en una **narrativa impactante**

Beneficios Exclusivos



Profundidad en la presentación de sus productos/servicios



Conexión emocional con su audiencia objetivo



Optimización de su inversión publicitaria



Posicionamiento premium en el mercado empresarial

Estamos aquí para impulsar y sostener su crecimiento

¡Más información!

+1 (829) 959-5724

info@revistafactordeexito.com

Ramón Fauria

Founder & CEO de Experience RF | Conferencista de alto impacto y experto en mindset, comunicación e influencia

Liderazgo transformacional con propósito: el arte de influir, emocionar y dejar huella en la era digital

“La transformación digital es, sobre todo, una transformación cultural... y eso exige un cambio de mindset.”

Ramón Fauria no solo lidera desde el conocimiento, sino desde la experiencia emocional. Ex abogado con sólida trayectoria en Londres y Barcelona, decidió dejar atrás su carrera tradicional para dedicarse a lo que verdaderamente le apasiona: el desarrollo del factor humano. Hoy es uno de los referentes más solicitados en liderazgo transformacional, comunicación de alto impacto y mentalismo corporativo en Europa y América Latina.

Su propuesta —una mezcla de contenido estratégico, participación emocional e intervenciones memorables— ha impactado a empresas de primer nivel en sectores como tecnología, salud, banca, automoción, energía y lujo. Ha logrado algo que pocos consiguen: unir el pensamiento crítico con el poder de la emoción para movilizar culturas organizacionales hacia el cambio positivo, sostenible y humano.

En esta entrevista exclusiva para nuestra edición internacional de Factor de Éxito, Ramón comparte claves sobre cómo preparar el talento del presente y del futuro ante el auge de la inteligencia artificial, el valor del mindset como raíz de toda transformación y por qué el entretenimiento con propósito puede ser una de las herramientas más poderosas en la era digital.

Su enfoque en el “factor humano” y el poder del mindset ha transformado múltiples escenarios empresariales. ¿Podría compartirnos una cifra o indicador que refleje el impacto cuantificable que ha logrado con alguna de sus intervenciones en empresas o eventos?

Hoy en día hay dispositivos que miden el impacto que las conferencias o presentaciones tienen en la audiencia en cada momento y en el momento (por ejemplo, los picos de atención), pero todavía no es común. Por otro lado, hemos de tener en cuenta que en gran medida estamos hablando de emociones, un intangible que es difícil cuantificar. Los instrumentos que pueden ayudar un poco a medir la satisfacción, la efectividad, la utilidad y otros aspectos son las entrevistas, cuestionarios, feedback o evaluaciones 360°.

Una intervención adecuada, bien pensada y ejecutada, tiene un gran impacto en la conciencia, en la responsabilidad y proactividad y en la toma de acción de los asistentes, y por ende en la cuenta de resultados. Más concretamente, también tiene efecto en la retención de talento, en la productividad, en el clima laboral, en el compromiso, en la fidelización, en el desarrollo de habilidades, en el impacto de la comunicación y mensajes estratégicos que se desean transmitir o realzar, etc. Pero como digo disponer de cifras concretas es complejo porque también depende de otros aspectos ajenos a la intervención en sí, como puede ser la publicidad, la promoción, la preparación, etc.

En un contexto donde talento y tecnología convergen en la transformación digital, ¿cuáles considera usted que son las “powerskills” más urgentes a desarrollar en los equipos de alto rendimiento hoy en día?

Aparte de un buen dominio de la técnica y saber sacarle partido a los datos, las “powerskills” que han triunfado desde antaño y a lo largo de la historia universal:

Autoconocimiento (la tecnología avanza a pasos agigantados y sin embargo el conocimiento interior sigue

lento y estancado), la autoconciencia, la colaboración, la inteligencia emocional, técnicas de comunicación efectiva y avanzada, los valores (como especialmente la integridad y ética, la excelencia (foco en mejorar cada día uno mismo más que reflejarse en la competencia, foco en el rendimiento más que en el resultado...), la proactividad, la perseverancia, la humildad, la pasión, el aportar valor positivo a los demás...), todos al fin y al cabo muy relacionados con una mirada humanista y una adecuada mentalidad.

No olvidemos que cuando hablamos de transformación digital, estamos hablando de transformación cultural, y eso exige un cambio de mindset. Uno de los powerskills más poderosos y cruciales es saber gestionar adecuadamente nuestra mente y la de los demás. La mente (y la mentalidad, desde donde participamos mentalmente ante todo lo que nos acontece) lo es todo. Acaba siendo la raíz de toda transformación, liderazgo, comunicación, influencia, ventas, rendimiento, bienestar...

Conocer cómo funciona nuestra mente nos permite por ejemplo avanzarnos, y eso permite influencia, y la influencia permite liderazgo. Sin influencia, no hay liderazgo.

Ha trabajado con sectores tan diversos como banca, tecnología, energía o salud. ¿Qué diferencia observa usted en la forma en que cada uno aborda el desarrollo humano y el liderazgo transformacional?

Aparte de las singularidades, necesidades e inquietudes específicas de cada sector, atendería a la diferencia de tamaño y sobre todo de visión. Las grandes suelen necesitar de más capacidad de gestión y la IA por ejemplo en ese sentido les es de gran utilidad como una herramienta más para medir y optimizar procesos y estrategias de forma más ágil y personalizada. Las visiones y estilos de liderazgo también se notan en cualquier detalle (cómo te tratan en general, cómo se relacionan entre ellos, si hay mucha o poca burocracia, si hay puertas abiertas o cerradas, si saben estimular y conectar con su gente...)

De todas formas, las inquietudes son muy similares (tener bien definidos propósitos, visiones y misiones; avivar el sentido de pertenencia y de compromiso, de unión, de innovación, de ir un paso más allá, de adaptación ágil ante los cambios, de buen clima laboral y de experiencia de empleado con el fin de atraer y retener talento y más impacto en la experiencia de cliente y por ende mejor influencia en todo y mejores resultados; y hoy especialmente en estos tiempos que vivimos generar un mindset adecuado y humanista para afrontar cualquier tipo de éxitos y desafíos con resultados y de forma inteligente, plena y sostenible.

¿Qué papel juega el entretenimiento con propósito —como su propuesta de mentalismo corporativo— en los procesos de aprendizaje y cambio dentro de organizaciones tecnológicamente avanzadas?

Juega un papel innovador, disruptivo, singular; y todo lo singular nos llama más la atención y lo aprehendemos y recordamos con más efectividad y por más tiempo.

- *Facilita también el generar conciencia desde otro punto de vista, desde otra perspectiva, y abre conciencia, luz, ideas, aprendizajes sobre aspectos que quizá no se habían visto antes y por tanto a más oportunidades (e innovaciones). El hecho de que la charla (bien alineada con los propósitos, valores y cultura de la empresa)*

la realice una persona externa con ese estilo suele aumentar atencionalidad, visión e impacto, porque cuando la realiza alguien interno en muchas ocasiones las asistentes no prestan tanta atención o están en modo más incrédulo o pensando que es más de lo mismo.

- También refuerza y aumenta la conexión, la cohesión, la interacción, el engagement, que suelen ser propósitos fundamentales que sustentan cualquier reunión, acción o evento que se organiza.
- Ensalza los mensajes estratégicos claves que se desean transmitir y comunicar, que quedan grabados a fuego en la mente de los asistentes. Este es especialmente relevante porque el propósito y objetivo principal de cualquier evento estratégico suele ir por ahí.
- El entretenimiento, siempre que esté bien concebido y adecuado, ayuda a persuadir a personas que incluso no quieren ser persuadidas. Es una herramienta más poderosa de lo que se piensa. Resulta muy útil, efectivo, estratégico, rentable e influenciador. No se trata de una persuasión manipuladora sino influyente, carismática, magnética.

En muchos casos las ventas de una marca o firma suben o bajan dependiendo del valor de su entretenimiento. Al igual que la experiencia de empleado, en su percepción de aportación de valor que recibe de la empresa. El entretenimiento bien concebido, vende, en el sentido que nos permite obtener la atención del público o interlocutor, relajar sus defensas y prejuicios y nos sirve en bandeja el espacio para reforzar, realzar, diferenciar el mensaje.

¿Qué recursos nos pueden ayudar? Los conocemos: un reto, una metáfora, una historia, un juego... Pero deben de tener ciertas características: por ejemplo, que les haga partícipes, que les sea útil, que genere vínculo emocional, que aporte cierta motivación e inspiración en su vida profesional y personal... entonces la propuesta se convierte en imbatible. Sigue los seis puntos que bajo el acrónimo INDUCE comento en El Libro de los Poderes y te aseguro que triunfarás.

El entretenimiento también nos ayuda en una de las claves de toda venta, persuasión o aprendizaje: cambiar el momento: ser capaz de poner al interlocutor en un estado psicológico diferente, a través de una pregunta, de una metáfora y especialmente de un juego o experiencia que le sorprenda.

Por ejemplo, llevándole a ver algún aspecto que no veía o a una decisión o futuro ilusionante y energizante acorde a sus objetivos. Pide a un amigo que piense en un momento del mejor verano que ha pasado y míralo atentamente. Verás cambios fisiológicos (de mirada, de ojos, de habla...). Con una pregunta has cambiado sus pensamientos, postura y apariencia. No le fuerzas a un estado feliz, sino que estableces las condiciones para que su mente haga el resto. El momento ha cambiado.

O genera una experiencia sorprendente que refuerce el mensaje, por ejemplo, anotas en un papel la marca de tu cliente y en otro, la de un competidor. El papel del cliente sorprendentemente no se puede romper de ninguna

manera; en cambio el otro, sí. Aprovechando el factor sorpresa, direccionas a un mensaje alineado y resaltando las virtudes diferenciales de ese producto o servicio del cliente (irrompible, de calidad, con garantía, innovador, etc.).

Usted menciona que muchas de sus intervenciones son “recordadas durante años”. ¿Qué elementos claves incluye para lograr esa memorabilidad en un entorno cada vez más saturado de estímulos digitales?

Eso sería presuntuoso jajaja. Sí que es una aspiración y sí que es lo que comentan los clientes.

Están los datos que te dan mucha información con la cual poder personalizar y poder tomar mejores decisiones, pero luego está la mirada y aproximación humana crucial y varios powerskills que facilitan conseguir esa memorabilidad o acercarse mucho a ella. Por ejemplo, la personalidad y la puesta en escena (guionizar todos los momentos y emociones que desees suscitar), la capacidad de transmitir y comunicar que tenga la persona (especialmente contagiando pasión y entusiasmo), la agradabilidad, la cercanía y la humildad (más que demostrar, compartir genera mayor conexión), que lo que compartas sea útil, efectivo y tenga sentido y significado para tu audiencia, la participación, la utilización de todos los canales sensoriales posibles (olfato, vista, tacto, oído...) y sobre todo la capacidad para sorprender y crear momentos diferenciales y wow.

Todo ello ayuda a generar esas interacciones, experiencias y vivencias únicas y memorables. Al final se trata de conectar, de engage, de conmover, de ¡hacer sentir! Todo suma para una mayor emocionalidad; a mayor emocionalidad, mayor atencionalidad; a mayor atencionalidad, mayor memoria; y a mayor memoria, mayor recuerdo. Un momento que permanece para siempre de forma positiva en sus mentes y que incluso también se puede revivir con la entrega de un objeto que sirva de anclaje de ese momento. Por ejemplo, una llave, una pulsera, una tarjeta que tan solo viéndola te traslada inmediatamente a ese momento tan wow que viviste.

¿Podría usted contarnos sobre algún caso reciente en el que haya intervenido en una convención o foro empresarial, y cómo la experiencia generó un cambio notable en la cultura o clima organizacional?

Hay que ser honestos. Con una sola intervención no puedes incidir en un cambio total y profundo. Para ello se deben establecer planes de acción sostenidos y auditados en el tiempo. Sin embargo, sí es cierto también que, con la intervención puedes abrir mentes, miradas, conciencias, oportunidades y se pueden estimular ciertas acciones que por ende llevan a algunas importantes optimizaciones y a transformaciones y resultados inmediatos.

En su libro El Libro de los Poderes, usted explora cómo potenciar la influencia, el rendimiento y el bienestar. ¿Qué capítulo o idea consideras más transformadora para los líderes del presente y del futuro digital?

Es importante dominar lo mejor posible la técnica y los datos, pero que sobre todo hay que ser muy hábiles en el factor y mente humana.

Hay muchos aspectos, como por ejemplo el poder del pensamiento crítico y de tener criterio (de esta forma pondrás la tecnología a tu favor y te diferenciarás; de otro modo, la tecnología te llevará donde va todo el mundo y sin criterio no te diferencias; estamos viendo por ejemplo como en algunos casos la IA está 'asesinando' la verdad y tener pensamiento crítico es fundamental para discernir y para mejorar estrategia y sostenibilidad).

El mindset, la mentalidad, desde dónde participamos mentalmente ante lo que nos acontece y de qué forma, será cada vez de mayor relevancia. El conocer cómo funciona la mente también, porque nos permite anticiparnos; y si nos anticipamos, influenciamos; y si influenciamos, lideramos; y además facilita la innovación).

También están propósitos y valores, porque sin ellos la influencia se puede convertir en manipulación, y eso es cortoplacista e insostenible. Desde siempre el ser humano desea estar cerca y se siente atraído por personas integra, excelentes, proactivas, perseverantes, que contagian entusiasmo.

También destacaría el poder de conocer y regular nuestras emociones y la de los demás, así como el poder de comunicar efectivamente (de comprender más que de escuchar; de conectar; de hacernos y hacer las preguntas adecuadas; de aprovechar la magia que tiene un gesto o una sola palabra, que puede cambiar de forma asombrosa enfoques, decisiones y resultados, e incluso nuestra neurología y la de los demás).

El poder de seguir aprendiendo humildemente y aportar valor a los demás (cuando eso pasa, todo fluye a mejor y generas una influencia supina).



Y en especial destacaría el poder de accionar, que es el facilita toda transformación y que finalmente las cosas pasen. No podemos cruzar el mar tan solo mirándolo, como bien decía Tagore.

Finalmente, ¿cómo visualiza usted la evolución del liderazgo en la era de la inteligencia artificial, y qué rol seguirá jugando el capital humano en medio de esta transformación digital?

El factor personas se revela y se revelará cada vez como más determinante. Todo empieza por las personas. Son la principal ventaja competitiva (impacto en resultados, en reputación, en sostenibilidad...). No va de tecnología, va de texturas y sinergias humanas. Se trata de aprovechar al máximo las virtudes de la IA como herramienta o complemento para gestionar y optimizar la experiencia de empleado, la retención de talento, la productividad, la fidelización, el desarrollo de habilidades, los resultados, etc. e incluso que nos permita una vida más plena y sostenible propia y del entorno. Pero es clave entender la IA como un medio, no como un fin. Será importante escuchar, pensar, entender propósitos y necesidades antes de implementar tecnologías y no al revés. Liderazgos con sentido. De aquí que será clave invertir en tecnología, pero especialmente en el desarrollo, el bienestar y la mentalidad de los empleados (e incluso clientes, como ya voy realizando de forma estratégica (mis clientes ofrecen a sus clientes el disfrutar de mis intervenciones como fórmula por ejemplo de fidelización, aportándoles una sesión enriquecedora que optimiza su vida profesional y personal y aprecian con valor diferencial).

Deberá aflorar nuestra versión más humanista. La transformación digital al fin y al cabo es una transformación cultural, y eso exige un cambio de mindset. Y toda transformación, cuanto más tenga en cuenta eso y más humana sea, mayor probabilidad de éxito tendrá.

Por cierto, piensa en un número de dos cifras que sea imposible que pueda saber. Por ejemplo, los dos últimos números de tu nº pin o cualquier otro. ¿Estás de acuerdo conmigo que en ningún caso podría saber el que estás pensando, correcto? ¿Y que en ningún caso a lo largo de la entrevista puedo haberte influenciado a que pensaras ese número, correcto? Abre la lista de cien revistas de las notas de mi teléfono. ¿Qué número estás pensando? ¡El 31! ¿Qué hubiera pasado si hubiera sido el 11, o el 29 o el 51, o el 78, o el 99? Son nombres de diversas revistas internacionales. ¿Y cuál hay en el 31? Oh... la nuestra: ¡¡Revista Factor de Éxito!!

Ramón Fauria no nos deja indiferente. Su enfoque combina ciencia, emoción, propósito y acción. En tiempos donde las máquinas aprenden más rápido que los humanos, su voz nos recuerda que lo verdaderamente irremplazable sigue siendo el talento con conciencia, con intención y con poder transformador. Nos enorgullece anunciar que su presencia como speaker invitado en nuestra próxima Expo Cumbre Factor de Éxito marcará un antes y un después: una experiencia pensada para hacernos reflexionar, accionar y, sobre todo, recordar. Porque como él mismo dice, "todo lo que emociona, transforma. Y todo lo que transforma, permanece."

Inteligencia artificial y trabajo: la alianza que rediseña el futuro laboral

Se prevé que en la próxima década agentes inteligentes gestionen la mayoría de los trámites de forma virtual, permitiendo que la atención presencial se enfoque en experiencias personalizadas y de alto valor.

La inteligencia artificial (IA) ha dejado de ser una promesa futura para convertirse en una realidad que está revolucionando el ámbito laboral. Actualmente, ya un 43% de las personas utiliza herramientas basadas en IA en su trabajo, y esta cifra crecerá rápidamente. Esta tecnología no busca reemplazar al ser humano, sino potenciar sus capacidades, liberar tiempo para tareas de mayor valor y abrir nuevas oportunidades para el desarrollo profesional y personal.

“Todas las industrias están siendo transformadas, aunque la IA aún no alcanza su máximo protagonismo”, afirma Hervis Pichardo, CTO de ZeroQ, una plataforma tecnológica que permite a las empresas optimizar la atención al cliente a través de soluciones físicas, virtuales o híbridas. ZeroQ ofrece paneles de control avanzados que brindan visibilidad completa del estado de las sucursales, reportes personalizables en tiempo real, y herramientas que permiten gestionar filas y priorizar la atención según las necesidades del usuario. Esto ejemplifica cómo la IA y la tecnología inteligente están siendo empleadas para mejorar procesos, elevar la productividad



y facilitar experiencias más humanas y personalizadas.

IA como aliado estratégico para el talento humano

Lejos de ser una amenaza, la IA se consolida como un habilitador del talento humano. Desde asistentes inteligentes como ChatGPT hasta sistemas de automatización complejos, la IA libera a los trabajadores de tareas repetitivas, permitiéndoles concentrarse en lo que realmente define su aporte: el pensamiento estratégico, la creatividad, la conexión emocional y la generación de experiencias memorables.

Esta transformación ya ha mostrado resultados concretos: aumenta la productividad, eleva la calidad de los procesos y permite abordar tareas que antes quedaban relegadas por falta de tiempo o recursos. En este contexto, el valor de las habilidades humanas se acentúa. Competencias como la empatía, el pensamiento crítico, la lectura del contexto social y la capacidad para dirigir inteligentemente la tecnología serán imprescindibles para el éxito.

Atención al cliente potenciada por agentes inteligentes

Uno de los campos donde la IA está revolucionando el trabajo es la atención al cliente. Las soluciones de autoatención, los chatbots inteligentes y los sistemas de respuesta automatizada están ofreciendo servicios disponibles 24/7, ágiles y personalizados. Al mismo tiempo, liberan a los equipos humanos para que se enfoquen en casos más complejos, consultas especializadas y en brindar asesorías de alto valor.

ZeroQ integra estas capacidades en su plataforma, facilitando que las empresas no solo gestionen filas y tiempos de espera, sino que también adapten la experiencia al perfil y prioridad de cada cliente. Esta combinación de agentes inteligentes con atención humana es la clave para crear experiencias satisfactorias, accesibles y eficientes, que elevan el estándar del servicio y fortalecen la relación entre organizaciones y usuarios.

Un futuro con 70% de trámites virtuales y trabajo centrado en lo humano

La colaboración entre humanos y agentes inteligentes apunta a un futuro donde hasta el 70% de los trámites puedan resolverse de manera totalmente virtual. Esto permitirá que los espacios físicos y los equipos se enfoquen en la atención personalizada y en la creación de experiencias excepcionales, más humanas y orientadas al valor real.

En la próxima década, surgirán nuevas profesiones vinculadas al uso y desarrollo de IA, mientras que muchas tareas rutinarias serán automatizadas. Este cambio no significa menos trabajo, sino un trabajo diferente, más creativo, flexible y centrado en aportar valor.



“Lo que viene será mejor para todos: menos tiempo en filas y trámites, y más tiempo para crear, pensar y vivir”, señala Hervís Pichardo. La clave estará en la adaptación y en la formación constante para cultivar aquellas habilidades humanas que la tecnología no puede sustituir.

La IA no está aquí para reemplazarnos, sino para potenciar nuestras capacidades. El verdadero desafío está en cómo adaptamos nuestras formas de trabajar, qué habilidades desarrollamos y cómo integramos

estas tecnologías para transformar el trabajo en una experiencia más enriquecedora y humana.

Plataformas como ZeroQ ejemplifican esta transformación, ofreciendo soluciones tecnológicas que combinan automatización e inteligencia artificial con la gestión humana, permitiendo a las empresas optimizar sus canales de atención en todos sus formatos —físico, virtual e híbrido— y ofreciendo una experiencia de cliente superior y eficiente.



Guillermo González Pimiento

Fundador y CEO de Human to Human Hub

La humanización digital:
El puente entre tecnología y talento

"La transformación digital solo funciona si la gente siente que es para ellos y que los hace crecer. Por eso, mi misión es ayudar a convertir lo digital en algo útil, humano y, sobre todo, rentable para cada persona y empresa."

Con más de 15 años forjando su experiencia en dirección estratégica corporativa, Guillermo González Pimiento tomó en 2018 una decisión transformadora: renunciar a su carrera como empleado para dedicarse a su verdadera pasión, compartir conocimiento. Esta transición marcó el nacimiento de Aprendamos y posteriormente Human to Human Hub, empresas que hoy capacitan a profesionales y organizaciones en más de 67 países.

Su trayectoria previa en sectores que abarcan desde telecomunicaciones hasta tecnología le proporcionó una visión única sobre la importancia de humanizar lo digital. Como líder en estrategias de experiencia de cliente, ventas y alianzas, Guillermo desarrolló su metodología de "Venta Silenciosa", revolucionando la forma en que profesionales atraen oportunidades sin recurrir a tácticas intrusivas.

Reconocido como LinkedIn Top Voice y creador del post más viral en español en la plataforma, sus estrategias de posicionamiento digital han sido implementadas por referentes de la industria como Vilma Núñez, Maider Tomasena y Sebastián Lora. Su enfoque ha atraído la atención de corporaciones como Amazon Web Services, HP, L'Oréal, Nestlé, Grupo Éxito y Bancolombia, que han confiado en su asesoría para potenciar su presencia digital.

En esta edición dedicada al Capital Humano y Transformación Digital, González comparte su visión sobre cómo las organizaciones pueden adoptar tecnologías emergentes sin perder su esencia humana. Su filosofía "no compito, comparto; no persigo, atraigo; no vendo, conecto" representa un cambio paradigmático en la forma de entender el liderazgo digital contemporáneo, donde la autenticidad y el propósito son los verdaderos diferenciadores en un mundo cada vez más automatizado.

Con más de 15 años de experiencia en dirección y desarrollo de estrategias empresariales antes de emprender, ¿qué insights clave de su trayectoria corporativa le han resultado más valiosos al momento de asesorar a profesionales y empresas en su transformación digital?

Mi etapa en el mundo corporativo fue el laboratorio donde aprendí que, sin propósito y personas comprometidas, la mejor estrategia digital se queda corta. Lo más valioso que me llevé es la obsesión por escuchar al cliente (interno y externo), la capacidad de traducir lo complejo en pasos accionables y, sobre

todo, la importancia de crear culturas abiertas al cambio, no solo adoptar tecnología por moda.

Hoy, cuando asesoro a líderes y equipos, mi foco es conectar estrategia digital con mentalidad, autenticidad y resultados reales. La transformación digital solo funciona si la gente siente que es para ellos y que los hace crecer. Por eso, mi misión es ayudar a convertir lo digital en algo útil, humano y, sobre todo, rentable para cada persona y empresa.

Su metodología de "Venta Silenciosa" ha revolucionado la forma en que muchos profesionales atraen oportunidades. ¿Cómo se adapta este enfoque al contexto actual de transformación digital y qué elementos tecnológicos la potencian?

La Venta Silenciosa nació justamente porque el mundo digital está saturado de ruido y de vendedores persiguiendo clientes. Hoy, más que nunca, cuando recibimos más de 30000 impactos en digital al día, quien destaca es quien sabe atraer en vez de perseguir.

Mi metodología se adapta perfecto a este contexto porque parte de algo esencial: construir autoridad y confianza a través de contenido de valor, conversaciones auténticas y comunidad, no solo de mensajes masivos o automatizaciones deshumanizadas.

La tecnología juega a nuestro favor cuando la usamos para amplificar nuestro mensaje, segmentar mejor y automatizar lo repetitivo, pero sin perder la humanidad. Herramientas como LinkedIn, la IA para analizar audiencias, y mi método de Contenido Infinito permiten que cada profesional cree una presencia magnética, visible 24/7, y que los clientes lleguen pre-calificados.

La Venta silenciosa hoy es posible porque la tecnología nos da alcance, pero el fondo sigue siendo conectar desde la autenticidad y el propósito. Esa es la fórmula que realmente convierte.

Ha mencionado que sus contenidos han alcanzado a más de 200.000 profesionales en 67 países. ¿Qué datos o métricas específicas ha observado sobre cómo está evolucionando la adopción digital en Latinoamérica comparada con otras regiones?

En los últimos años he visto y medido cómo Latinoamérica está acelerando su transformación



digital. Hoy, la región ya supera los 100 millones de usuarios en LinkedIn, y el mercado digital crece a doble dígito cada año. Pero lo más interesante no son solo los números, sino cómo se vive este cambio: mientras en otras regiones la adopción digital suele ser más técnica, aquí los profesionales buscan que la tecnología les ayude a conectar, inspirar y reinventarse.

Por ejemplo, en mis propios programas y campañas, he notado que el engagement y la conversión en Latinoamérica superan en promedio un 10% a mercados más maduros. Hay hambre real de aprender y de usar las plataformas para crear comunidad y oportunidades. Eso sí, seguimos peleando con el miedo al cambio y cierta obsesión con los títulos, pero cuando los latinos apuestan por lo digital, lo hacen con una energía única.

Hoy, casi el 60% de las empresas de la región ya exploran inteligencia artificial para potenciar su presencia y ventas. Esto, sumado al crecimiento del sector digital, demuestra que Latinoamérica está lista para jugar en las grandes ligas digitales. El reto ahora es ayudarles a romper creencias limitantes y aprovechar el momento para construir marcas auténticas y rentables usando lo mejor de la tecnología.

Desde su perspectiva como LinkedIn Top Voice y con un post reconocido como el más viral en español, ¿cómo ve la evolución de las plataformas profesionales en el ecosistema digital y qué tendencias emergentes deberían tener en cuenta los líderes empresariales?

Como LinkedIn Top Voice y alguien que ha vivido la evolución de la plataforma desde hace 15 años, veo que el ecosistema digital

profesional está dejando de ser solo un espacio de currículums y networking frío. Hoy, LinkedIn y otras plataformas se están convirtiendo en verdaderos escenarios de influencia, comunidad y generación de oportunidades en tiempo real.

Las tendencias clave que deberían tener en el radar los líderes empresariales son tres:

Primero, el auge del contenido humano y auténtico. Los posts que conectan desde la experiencia real y la vulnerabilidad son los que hoy generan posicionamiento y oportunidades negocio.

Segundo, la integración de IA y automatización inteligente, que permite escalar la presencia digital sin perder la voz propia, siempre y cuando se use con criterio, humanizando y sin perder la autenticidad (como hago con mi método de Contenido Infinito).

Tercero, la importancia de la comunidad: las plataformas ya no premian solo a quienes publican, sino a quienes crean redes de valor, colaboran y comparten conocimiento.

Los líderes que quieran trascender necesitan dejar de ver lo digital como un “extra” y convertirlo en el centro de su estrategia de visibilidad, reputación y ventas. La era del experto solitario terminó; hoy gana quien construye comunidad, comparte su propósito y se apoya en tecnología para amplificar su impacto real.

Su empresa acepta exclusivamente procesos de contratación remotos o híbridos. ¿Qué tecnologías o plataformas considera esenciales para garantizar una gestión efectiva del capital humano en estos modelos de trabajo?

En mi empresa apostamos por modelos remotos e híbridos porque creemos que el talento no tiene fronteras. Pero para que funcione, no basta con tener Zoom o WhatsApp: necesitas un ecosistema digital que permita colaboración real, seguimiento transparente y cultura de equipo, aunque estemos a miles de kilómetros.

Las tecnologías esenciales que usamos y recomendamos son:

Herramientas de gestión de proyectos como Clickup, que nos permiten organizar tareas, documentar procesos y asegurar accountability sin micromanagement.



Plataformas de comunicación interna como grupos por tema, para conversaciones ágiles y centralizadas.

Herramientas de automatización y seguimiento de desempeño, que integran IA para análisis de productividad y bienestar (como Google Workspace, Vimeo, Kajabi, ClickUp. Calendly y dashboards automáticos).

Y, por supuesto, LinkedIn, no solo para atraer talento sino para fortalecer la marca empleadora y la cultura de aprendizaje continuo.

La clave no está solo en la tecnología, sino en combinar estas plataformas con una gestión humana, empática y basada en propósito. Así el equipo se siente parte de algo grande, incluso trabajando a distancia.

Ha trabajado con empresas de diversos sectores como Amazon Web Services, HP, L'Oréal y Bancolombia. ¿Qué diferencias significativas ha observado en la forma en que distintas industrias abordan la transformación digital, especialmente en el ámbito financiero y tecnológico?

He tenido el privilegio de ayudar a empresas líderes en tecnología, retail, consumo y sector financiero, y te puedo decir que el enfoque hacia la transformación digital varía mucho según la industria y la mentalidad de liderazgo.

En tecnología, la adopción suele ser más ágil y experimental; hay apertura a probar, fallar y corregir

rápido. Los equipos entienden que lo digital no es solo herramientas, sino una cultura de mejora continua y aprendizaje.

En el sector financiero he visto un enfoque más regulado en normas externas, donde la transformación se da con pasos más calculados y un fuerte énfasis en seguridad, cumplimiento y gestión del cambio cultural.

Lo curioso es que, pese a sus diferencias, ambos sectores ya saben que el futuro no es solo digitalizar procesos, sino humanizar la experiencia, tanto para empleados como para clientes.

La gran lección es que la tecnología por sí sola no transforma nada. Son las personas, la apertura a la innovación y la capacidad de alinear la tecnología con el propósito del negocio lo que realmente marca la diferencia, sin importar la industria.

Su enfoque de "no competir, sino compartir" desafía muchos paradigmas tradicionales. ¿Cómo cree que la tecnología blockchain y las nuevas economías colaborativas están redefiniendo este principio en las cadenas de suministro y ecosistemas empresariales?

No me considero un experto en blockchain, pero sí soy un convencido del poder de compartir por encima de competir. Hoy, tecnologías como blockchain y las nuevas economías colaborativas están acelerando esa visión.

Por ejemplo, en Aprendamos usamos blockchain para certificar la autenticidad de los diplomas de nuestros alumnos. Así, la confianza y la transparencia se vuelven parte del proceso formativo y del valor que entregamos a la comunidad.

Creo que la gran revolución es que la tecnología ya permite construir cadenas de valor abiertas, donde los actores suman en vez de restar. Blockchain, las DAO y otras plataformas colaborativas están demostrando que compartir información, recursos y validaciones no solo es más eficiente, sino que genera mayor confianza y crecimiento para todos.

En los ecosistemas empresariales de hoy, quienes se atreven a colaborar, a sumar talento y a construir redes transparentes, terminan ganando más. La tecnología es solo el habilitador; el cambio real empieza en la

mentalidad. Compartir es el nuevo competir, y eso, para mí, es el futuro.

En un mundo donde la IA y la automatización avanzan rápidamente, ¿qué habilidades humanas considera que se volverán más valiosas y cómo pueden los profesionales cultivarlas mientras abrazan la transformación digital?

Mientras la inteligencia artificial y la automatización avanzan, lo que realmente nos diferencia y nos hará insustituibles son las llamadas "power skills". Más allá de lo técnico, estas habilidades humanas —como la empatía, la creatividad, la comunicación efectiva, la adaptabilidad y el pensamiento crítico— serán el mayor activo en cualquier profesión.

En mi experiencia, quienes triunfan en lo digital no son solo los que dominan plataformas o algoritmos, sino quienes saben escuchar, conectar, persuadir y liderar en medio de la incertidumbre. La IA puede automatizar tareas, pero nunca va a reemplazar una historia bien contada, una relación de confianza, o la capacidad de resolver conflictos con humanidad.

Mi consejo es invertir en el desarrollo de estas habilidades todos los días: pidiendo feedback, buscando espacios de mentoría, practicando el storytelling, aprendiendo a colaborar y tomando decisiones éticas. La tecnología cambia rápido, pero las power skills son las que permiten abrazar cualquier transformación digital y convertirla en oportunidades reales.

Desde lo personal, ¿cuál considera que ha sido su mayor logro humano en este camino emprendedor y qué legado espera dejar en las personas que han pasado por sus capacitaciones y mentorías?

Mi mayor logro humano en este camino ha sido demostrarme, y demostrarles a otros, que sí se puede vivir de tu propósito sin perder tu autenticidad, tu familia ni tu paz. Logré romper con el miedo al "qué dirán" y al modelo tradicional de éxito, y hoy mi mayor orgullo es ver a exalumnos y mentoreados que no solo venden más, generan más ingresos, o tienen mejores puestos, sino que viven alineados con su pasión y ayudan a otros a hacer lo mismo.

El legado que quiero dejar es simple: que cada persona que pase por mis manos entienda que su

historia, por más imperfecta o rebelde que parezca, puede convertirse en su mayor ventaja. Quiero que vean que el éxito real es multiplicar propósito, comunidad y prosperidad, y que lo digital, bien usado, puede ser el trampolín para dejar huella y servir a más gente sin sacrificar lo que más amas.

Mirando hacia el futuro, ¿qué innovaciones tecnológicas cree que tendrán el mayor impacto en la intersección entre capital humano y transformación digital en los próximos cinco años?

Veo que en los próximos cinco años la gran revolución vendrá de la integración real entre inteligencia artificial, automatización ética y tecnología de talento. Herramientas como la IA generativa, el análisis predictivo de datos y plataformas de aprendizaje personalizado van a transformar cómo identificamos, desarrollamos y potenciamos el capital humano.

Veremos el auge de agentes virtuales que ayudan a cada profesional a crecer, plataformas que detectan y potencian habilidades humanas (las famosas power skills), y sistemas de gestión que usan datos para crear equipos más diversos, creativos y alineados con propósito.

Pero el mayor impacto vendrá de quienes usen esta tecnología para humanizar, no para reemplazar. El futuro del capital humano será de quienes logren combinar la analítica y la IA con culturas de confianza, aprendizaje y liderazgo auténtico. Lo digital potenciará lo humano, esa es la innovación que realmente cambiará la historia en las organizaciones.

La visión de González trasciende lo puramente técnico para centrarse en un legado transformador: demostrar que es posible alinear propósito, autenticidad y tecnología para crear impacto genuino. En un mundo cada vez más automatizado, su mensaje resuena con fuerza: las "power skills" — empatía, creatividad, adaptabilidad— serán nuestro mayor activo diferenciador. A través de su trabajo, nos invita a repensar el futuro del liderazgo como un equilibrio entre innovación digital y conexión humana, recordándonos que la tecnología más poderosa es aquella que amplifica nuestra humanidad, no la que intenta reemplazarla.



IA, trabajo híbrido y sostenibilidad: las 10 tendencias de Talentfinder para el futuro del empleo

La consultora Talentfinder lanzó su Estudio de Mercado y Remuneraciones 2025, que entrega cifras actualizadas de sueldos, tendencias y proyecciones en gestión de personas, con foco en digitalización, bienestar y atracción de talento.

Talentfinder, reconocida consultora nacional especializada en soluciones integrales de Recursos Humanos, presentó oficialmente su Estudio de Mercado y Remuneraciones 2025, una publicación que ofrece una mirada profunda al panorama laboral chileno. El informe entrega cifras actualizadas de sueldos, análisis de más de 40 cargos en distintos tamaños de empresas y una revisión detallada de las tendencias que están moldeando la gestión de personas en el país.

El estudio se convierte en una herramienta estratégica para empresas, profesionales y tomadores de decisión que buscan adaptarse a un escenario laboral en transformación constante, donde la innovación, la cultura organizacional y el bienestar son tan relevantes como la compensación económica.

Radiografía de cargos y remuneraciones

El informe contempla información sobre más de 40 cargos clave, desglosados según el tamaño de la empresa: pequeña,

mediana y gran empresa. Además de cifras de renta líquida, el documento analiza funciones, objetivos y evolución de cada rol, lo que permite establecer referencias claras para procesos de contratación, evaluación y planificación interna.

En un mercado laboral caracterizado por la competencia por atraer y retener talento, contar con datos confiables y actualizados se vuelve fundamental para diseñar estrategias de compensación competitivas y alinear la oferta laboral con las expectativas de los profesionales.

Una mirada histórica y digital al área de RR.HH.

Más allá de las cifras, el estudio aborda la evolución histórica del área de Recursos Humanos en Chile, destacando la manera en que la transformación digital ha modificado la gestión de talento en la última década. Desde la automatización de procesos hasta el uso de analítica avanzada para la toma de decisiones, el informe revela cómo el rol de RR.HH. ha pasado de ser un área de soporte

administrativo a convertirse en un socio estratégico del negocio.

El documento también subraya la creciente importancia de factores como el bienestar integral de los trabajadores, la diversidad, la inclusión y la construcción de culturas organizacionales sólidas, dimensiones que hoy marcan la diferencia entre empresas que logran atraer a los mejores profesionales y aquellas que se quedan atrás.

Diez tendencias clave hacia el futuro del trabajo

Uno de los aportes centrales del estudio es la identificación de 10 tendencias que marcarán la gestión de personas en los próximos años. Entre ellas destacan:

El auge de la inteligencia artificial en los procesos de selección y capacitación.

La consolidación de los modelos híbridos de trabajo.

La planificación estratégica del talento como prioridad organizacional.

La sostenibilidad como un factor decisivo en la atracción y retención de profesionales.

El avance de la automatización y la digitalización de procesos internos.

La centralidad del bienestar emocional y la salud mental en las políticas laborales.

La importancia de la capacitación continua en un mercado altamente competitivo.

Estas tendencias, según Talentfinder, no solo marcarán la forma de trabajar, sino que también transformarán la manera en que las empresas se relacionan con sus colaboradores y con la sociedad.

Una herramienta estratégica para anticiparse al cambio

Aldo Sepúlveda, Managing Director de Talentfinder, destacó el valor del informe como instrumento de planificación para las empresas:

“Entendemos que anticiparse a los cambios es clave. Este estudio no es solo una recopilación de datos, sino una herramienta estratégica que ayuda a las empresas a adaptarse, atraer talento y construir culturas organizacionales más fuertes”.

Sus palabras reflejan la visión de la consultora: entregar información precisa y útil que sirva como base para decisiones de largo plazo en materia de compensación, planificación y gestión del talento.



Integración de marcas especializadas

El informe también posiciona a Talentfinder como un actor clave en la evolución del trabajo en Chile, gracias a la integración de sus cuatro marcas especializadas:

TalentExecutive, enfocada en posiciones de alta dirección.

TalentProfessional, dedicada a profesionales de nivel intermedio y especialistas.

Talentfinder Formación, orientada a capacitación y desarrollo de competencias.

Su unidad de Payroll y Outsourcing, que entrega soluciones de gestión externa de remuneraciones y procesos administrativos.

Esta diversificación le permite ofrecer un enfoque integral en el acompañamiento a

las organizaciones, desde la identificación y selección de talento hasta su desarrollo, compensación y retención.

Un compromiso con el Capital Humano

El Estudio de Mercado y Remuneraciones 2025 reafirma el compromiso de Talentfinder con el desarrollo del capital humano en Chile. En un contexto donde el talento se ha convertido en un factor competitivo esencial, la consultora busca ser un puente entre las necesidades de las organizaciones y las expectativas de los profesionales.

Disponible para empresas, líderes de Recursos Humanos y ejecutivos de alto nivel, el informe invita a mirar el futuro del trabajo con visión y estrategia, integrando innovación, cultura y sostenibilidad en el corazón de la gestión organizacional.

A portrait of William 'Billie' Aguilar, CEO and founder of MigratBank. He is a man with a mustache, wearing a light blue blazer over a white shirt, sitting at a wooden desk in a library. He is looking directly at the camera with a slight smile. His hands are resting on a laptop on the desk. The background consists of tall wooden bookshelves filled with books.

William "Billie" Aguilar

CEO y Fundador de MigratBank

Tecnología con alma: el liderazgo que humaniza
la transformación digital en América Latina

"La tecnología es solo un medio; el liderazgo
con propósito es el único que deja huella."

En el dinámico cruce entre talento y tecnología, dos líderes latinoamericanos están marcando un nuevo paradigma: uno donde la transformación digital no gira solo en torno a la eficiencia o el rendimiento, sino a la dignidad, la ética y la inclusión. William “Billie” Aguilar y José Alberto Manzano Rangel no solo comparten una amistad de casi una década; comparten una causa común: demostrar que la tecnología puede tener alma y que el talento humano, cuando es cultivado con propósito, se convierte en el motor de cambio más poderoso de nuestra región.

Desde MigratBank, Billie lidera una Fintech con enfoque social, recientemente reconocida en el Finnovista Fintech Radar Colombia 2025, que impulsa servicios financieros innovadores con vocación inclusiva. Su propuesta combina tecnología con propósito, apostando por soluciones digitales que respondan a las realidades de emprendedores, migrantes y comunidades excluidas del sistema tradicional. Por su parte, desde LatinAI Digital, Pepe Manzano articula estrategias de inteligencia artificial y automatización centradas en la ética, desarrollando marcos que promueven innovación responsable con identidad cultural latinoamericana.

Ambos han fortalecido un ecosistema de alianzas que incluye plataformas como TuFirma, RIOLAB y LotoPunto, con las que co-crean herramientas accesibles y adaptadas a contextos donde la tecnología aún no había llegado con profundidad. Si bien no comparten métricas tradicionales, sus casos reflejan impactos tangibles en accesibilidad, simplificación de procesos y empoderamiento de nuevos usuarios en mercados emergentes. Lo más potente de su liderazgo es que priorizan la confianza, la colaboración y la visión compartida como ejes de una transformación que no busca solo resultados inmediatos, sino huellas sostenibles en el tiempo.

En esta entrevista, nos revelan no solo cómo piensan y lideran, sino también cómo sueñan un futuro digital más justo, humano y conectado.

Desde sus respectivas posiciones en MigratBank y LatinAI Digital, ¿cómo definen el rol que juega el talento humano en la evolución tecnológica y financiera en América Latina?

¿Qué cualidades buscan en los equipos que lideran para avanzar en procesos de transformación digital?

William “Billie” Aguilar (MigratBank) *El talento humano no es un recurso; es la arquitectura viva de todo cambio significativo. En Fintech con propósito como MigratBank, buscamos personas con habilidades técnicas, sí, pero sobre todo con conciencia social. Valoramos la empatía, la adaptabilidad intercultural y el pensamiento*



ético. Quien lidera procesos de transformación debe entender que detrás de cada dato hay una historia humana.

Como CEO de una Fintech, veo al talento humano como el corazón que late detrás de cada línea de código y a propósito de ello me llena de orgullo compartir que MIGRATBANK ha sido seleccionada en el Finnovista Fintech Radar Colombia 2025, presentado por Finnosummit, en colaboración con Mastercard y Galileo Financial Technologies. Este reconocimiento nos posiciona como una de las iniciativas Fintech más destacadas en un ecosistema que hoy supera las 678 empresas, reafirmando el potencial transformador de nuestra propuesta internacional.

José Alberto Manzano Rangel (LatinAI) *Desde LatinAI, el talento humano no es un recurso, es el motor de toda transformación tecnológica y financiera sostenible. En un continente donde la desigualdad y la falta de oportunidades siguen marcando las brechas, el verdadero avance no proviene solo del código o la infraestructura, sino de las personas que diseñan, aplican y lideran tecnología con propósito. Nos enfocamos en desarrollar habilidades con identidad regional, formando líderes tecnológicos que entienden la realidad latinoamericana y pueden diseñar soluciones con pertinencia cultural, económica y social.*

MigratBank y LatinAI nacen con una visión de impacto social. ¿Cómo se equilibra la innovación tecnológica con la ética, la inclusión y los valores humanos? ¿Cuál ha sido el mayor desafío al intentar escalar tecnología con propósito?

William “Billie” Aguilar *La innovación sin ética es solo sofisticación. En MigratBank, cada decisión tecnológica se filtra por el lente de la dignidad humana. Uno de los mayores retos ha sido mantener la integridad del propósito en negociaciones con inversores que priorizan retorno rápido sobre impacto duradero. Pero persistimos, porque no queremos ser solo una Fintech; queremos ser una herramienta de justicia financiera y por ello LatinAI nos fortalece en el aprendizaje continuo.*



José Alberto Manzano Rangel

Cofundador y Director Comercial de LatinAI Digital para LATAM



José Alberto Manzano Rangel *No es una dicotomía; es una ecuación inseparable. En LatinAI creemos que la innovación sin ética no es innovación, es automatización irresponsable. Nuestra alianza con MigratBank nace precisamente para demostrar que se puede escalar tecnología sin deshumanizar los procesos. Este equilibrio se logra desde el diseño. Por eso implementamos marcos de desarrollo ético, metodologías participativas con usuarios reales y principios como la IA explicable, la privacidad por defecto y el diseño centrado en la persona. Innovar con ética no es un freno, es el único camino sostenible para generar confianza y adopción real.*

Después de tantos foros multilaterales, reconocimientos internacionales y alianzas en diferentes países, ¿qué importancia tiene hoy construir redes de colaboración tecnológica transnacional para el desarrollo del talento regional?

William “Billie” Aguilar *Son esenciales. La inclusión financiera no tiene fronteras, y tampoco debería tenerlas la formación de talento. Espacios multilaterales como CEPAL, BID, CAF han demostrado que conectar actores públicos, privados y académicos permite generar soluciones regionales con identidad local. La tecnología necesita diplomacia y cooperación para transformarse en progreso. Por ello LatinAI ofrece un valor de impacto de inclusión Social y Digital y complementamos con Migratbank un impacto de inclusión financiera.*

José Alberto Manzano Rangel *La transformación digital no se trata de tecnología en sí, sino de la capacidad de aprender, desaprender y reaprender con velocidad, Sentido ético y social Colaboración multidisciplinaria, Un equipo técnicamente brillante pero desconectado del impacto humano no puede liderar el cambio que América Latina necesita por ello LatinAI es un diferenciador tiene un sentido con identidad social y allí donde el liderazgo de Billie y su equipo MIGRATBANK es nuestro conector con la inclusión digital, social y financiera.*

El concepto de "GovTech" y “justicia digital” que promueven desde sus espacios sugiere una nueva era de gobernanza. ¿Qué papel deben jugar las empresas tecnológicas en la promoción de marcos éticos, regulatorios e inclusivos en América Latina?

William “Billie” Aguilar *Tenemos la responsabilidad de proponer soluciones que no solo sean funcionales, sino también justas. Impulsamos el modelo de “justicia digital” desde MigratBank porque creemos que la ética debe estar en el código fuente de cada desarrollo. Las empresas tecnológicas deben participar en la construcción de políticas públicas y en la alfabetización digital masiva. Podemos hacer referencia a México, Colombia y Chile han sentado bases regulatorias sólidas (Ley Fintech, sandboxes, transformación digital del Estado) y desplegado estrategias nacionales e iniciativas de IA que impulsan a casi 1 000 Fintech y proyectan un crecimiento cercano al 20 % anual. Estas políticas fomentan la inclusión financiera, agilizan trámites para pymes y abren espacios controlados para innovar con IA en educación y servicios.*

¿Cuál ha sido el mayor desafío al intentar escalar tecnología con propósito? ¿Qué lecciones les ha dejado su amistad y trabajo conjunto durante estos 9 años en materia de liderazgo colaborativo, resiliencia y visión compartida? ¿Cómo ha influido esa sinergia en los proyectos que hoy lideran?

José Alberto Manzano Rangel *El principal desafío es resistir la tentación de escalar rápido a costa del sentido. En muchas ocasiones se espera que la tecnología tenga un*

retorno inmediato, pero cuando hablamos de propósito, el retorno es profundo, no rápido. Escalar con propósito implica educar a los aliados, formar talento, diseñar desde la diversidad, y eso requiere más tiempo y más convicción. Pero también genera impacto duradero y vínculos sólidos, como los que hoy tenemos con MigratBank, gobiernos y universidades.

William “Billie” Aguilar Pepe *ha sido más que un socio: ha sido un espejo humano. Su visión estratégica ha potenciado mis sueños sociales, y juntos hemos creado una sinergia donde confianza, humildad y escucha han sido la base. Aprendí de él que liderar también es saber ceder.*

José Alberto Manzano Rangel *Con Billie compartimos valores antes que objetivos. Su sentido ético me inspira a ver más allá del negocio. Nuestra amistad ha sido un espacio de reflexión y acción, de equilibrio entre la pasión por transformar y la disciplina para lograrlo. Estos años han sido una escuela de vida. Aprendimos que liderar no es brillar más, sino hacer que otros brillen contigo. Nuestra alianza se ha fortalecido en la crisis, en los desacuerdos y en los momentos donde la visión común fue la única brújula. Hoy somos testimonio de que cuando dos liderazgos se alinean en valores, se pueden escalar montañas, La tecnología nos unió, pero la causa común nos mantiene avanzando.*

Ambos han impulsado soluciones que integran inteligencia artificial, onboarding digital, biometría, blockchain y automatización. ¿Qué impacto real están viendo en el acceso financiero para sectores históricamente excluidos? ¿Tienen alguna métrica, caso concreto o testimonio que evidencie ese cambio?

William “Billie” Aguilar. *-Que empiecen con el “por qué”, no con el “cómo”. La tecnología es solo un medio. Definan su causa, conecten con su comunidad, y no sacrifiquen principios por métricas. El liderazgo con propósito es el único que deja huella*

José Alberto Manzano Rangel. *-Que nunca subestimen el poder de un equipo comprometido con algo más grande que la rentabilidad. Inviertan en cultura organizacional, escuchen al cliente, y diseñen con compasión. La rentabilidad llega cuando el propósito es claro.*



tufirma.digital

William. *-Decidimos aliarnos con TUFIRMA, una empresa chilena creada en 2019, con la que venimos construyendo una gran relación desde los tiempos de la pandemia. Desde*

entonces, se ha mantenido un fuerte lazo de amistad y confianza con su CEO, Javier Hasbum. TuFirma es una plataforma en la nube que facilita la gestión documental y la firma digital, pensada para hacer más simples los acuerdos entre personas, profesionales y empresas. Lo que más nos entusiasma es su enfoque en comunidades que muchas veces quedan fuera, como migrantes y emprendedores.

Lo que hace única a TuFirma es cómo integra tecnologías como la biometría, lo que permite acceder de forma segura, rápida y sin tanto papeleo a servicios financieros. Esto no solo mejora la experiencia, sino que también nos ayuda a construir soluciones que realmente se adaptan a las necesidades locales, de forma inclusiva y escalable. Por todo esto, queremos seguir creciendo juntos y llevar esta alianza a nuevos destinos desde Chile, Colombia y México, siempre con la idea de crear un ecosistema financiero más justo, accesible y pensado para todos.

Riolab 

Otro ejemplo alineado con MIGRATBANK es la co-creación impulsando una economía digital más humana e inclusiva. por ello como aliado estratégico la empresa chilena RIOLAB como laboratorio digital fundado en año 2004 bajo diálogo y compromiso con su CEO Francisco Arévalo, donde integra tecnología con capital humano para transformar digitalmente organizaciones, donde el diseño, la inclusión social y la sostenibilidad son pilares fundamentales. Su diferencial radica en el desarrollo de soluciones con propósito, hoy canalizadas a través de su plataforma RDx, potenciando el talento local e impulsando una cultura digital colaborativa con impacto real en las comunidades la cual busca replicarse en México y Colombia con la Alianza de MIGRATBANK.

LOTO
PUNTO

Desde antes de fundar Migratbank, hemos forjado una gran amistad y confianza con Víctor Espinosa, hoy CEO de LOTOPUNTO, el proyecto de empresa colombiana Apuestas Mil SAS que consideramos un aliado Fintech de primera.

Imagina acercarte a un kiosco de autoservicio, elegir el país al que quieres enviar dinero, meter tu efectivo o escanear un QR de tu billetera digital y listo, en segundos, tu remesa viaja por la red Stellar. Sus kioscos IoT hacen magia en zonas no bancarizadas, convirtiendo el efectivo en servicios digitales sin complicaciones, Con el respaldo de Techstars, Stellar, MoneyGram e iNNpulsa, y acelerado

por Google Launchpad, Loto Punto también funciona como corresponsal de Grupo Aval y Davivienda, manteniendo más de 12 000 puntos de recaudo en todo el país. Es tecnología de punta y calidez humana, todo en un solo lugar.

William, más allá del liderazgo empresarial, te defines como una persona guiada por la fe, la ética y la familia. ¿Cómo influye esta dimensión personal en tus decisiones como fundador de una fintech con propósito social? ¿Qué legado aspiras dejar desde MigratBank y desde tu rol como embajador global?

Mis decisiones están guiadas por la ética, la fe y el amor por mi familia. Ser padre me ha enseñado a liderar con compasión y visión de largo plazo. Aspiro a dejar un legado que demuestre que sí se puede innovar sin perder el alma. Quiero que MigratBank sea recordada no solo como una Fintech, sino como un puente de dignidad financiera para quienes más lo necesitan.

José Alberto, tu liderazgo ha evolucionado desde grandes corporativos hacia startups con impacto. ¿Qué aprendizajes te ha dejado esa transición sobre cómo gestionar talento, innovación y cultura organizacional al mismo tiempo? ¿Cómo ves el futuro de la transformación digital en las PYMEs latinoamericanas desde LatinAI Digital?

Entendí que la agilidad y la conexión emocional con el propósito son ventajas competitivas. En las grandes empresas, todo es jerarquía; en los startups, todo es posibilidad. Hoy, desde LatinAI, veo un futuro donde las PYMEs serán protagonistas si logran adoptar tecnologías que respeten su identidad y escalen con sentido. La inteligencia artificial no reemplazará al talento, pero sí potenciará a quienes sepan integrarla con humanidad.

La historia de William Aguilar y José Alberto Manzano Rangel no es solo la de dos líderes con trayectorias destacadas, sino la de una convicción compartida: que la transformación digital más poderosa no nace solo de la tecnología, sino del talento humano que la impulsa con propósito.

A través de MigratBank y LatinAI Digital, han demostrado que es posible innovar sin perder el alma, que se puede avanzar sin desconectarse de lo humano, y que el verdadero progreso ocurre cuando la tecnología se encuentra con la ética, la empatía y la identidad regional. No comparten métricas rimbombantes, pero sí evidencias claras de impacto a través de alianzas, inclusión y diseño con sentido.

En esta edición dedicada a Talento y Tecnología: el punto de intersección en la transformación digital, su visión nos recuerda que ese punto no es un cruce técnico, sino un compromiso profundo con las personas, la justicia y el futuro que queremos construir. Transformar es más que implementar sistemas: es humanizar el cambio. Y en ese camino, ellos ya están dejando huella.

Transformación digital y empleo formal: los pilares del nuevo préstamo del BID a Chile

Con el objetivo de acelerar la digitalización del Estado, ampliar la conectividad, promover la economía circular y fortalecer a las pymes como motor de empleo formal, el Banco Interamericano de Desarrollo aprobó un préstamo de 250 millones de dólares a Chile.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) aprobó un préstamo por 250 millones de dólares destinado a Chile, con el propósito de consolidar la transformación digital de los servicios públicos, potenciar la conectividad en el país y promover la transición hacia modelos productivos más sostenibles y circulares. El programa también contempla medidas para fomentar la formalización del empleo mediante apoyo directo a las pequeñas y medianas empresas (pymes), consideradas uno de los principales motores de la economía nacional.

La operación refuerza el camino iniciado en 2021, cuando el organismo multilateral ya había aprobado una primera operación de política pública por 100 millones de dólares. Ahora, con este nuevo financiamiento, Chile avanza hacia un modelo de Estado más ágil, inclusivo y preparado para los desafíos de la economía digital.

Modernización del Estado y servicios inclusivos

De acuerdo con el BID, el programa busca fortalecer el marco institucional para la transformación digital del Estado chileno. Entre las medidas previstas se incluye la generación de guías de accesibilidad para personas con discapacidad, garantizando que la modernización digital no deje a nadie atrás.

Al mismo tiempo, se contempla la aprobación e implementación del Plan Nacional de Centros de Datos, que permitirá ampliar la infraestructura digital del país y garantizar mayor capacidad de almacenamiento, seguridad y procesamiento de información crítica.

“Este programa beneficiará al conjunto de actores de la economía y la sociedad chilena gracias a la aceleración del proceso de transformación digital. La administración pública central y los ciudadanos se verán favorecidos por menores costos de transacción”, destacó el BID en un comunicado oficial.

Empleo formal y apoyo a pymes

Uno de los ejes más destacados del préstamo es el apoyo a las pequeñas y medianas empresas, con el fin de facilitar su digitalización y mejorar sus condiciones de formalidad laboral. En Chile, las pymes representan cerca del 65% del empleo formal y más del 40% del PIB, por lo que su modernización tecnológica se proyecta como un factor clave para aumentar la competitividad del país.

El BID subrayó que este esfuerzo está en línea con la necesidad de que las economías latinoamericanas transiten hacia modelos productivos circulares, donde la innovación, la sostenibilidad y la eficiencia de recursos se conviertan en motores de crecimiento y resiliencia.

Condiciones financieras

El préstamo aprobado por el BID contempla un plazo de amortización de 20 años, con un período de gracia de cinco años y medio, y una tasa de interés basada en SOFR (Secured Overnight Financing Rate).

Estas condiciones favorables buscan asegurar que Chile pueda implementar con solidez los programas de digitalización y transición productiva previstos en la agenda del gobierno.

Digitalización, clave para el desarrollo

El anuncio del BID coincidió con la reciente celebración de Chile Digital, un evento organizado por DPL Live en Santiago, donde expertos y líderes coincidieron en que la digitalización debe ser el eje central de la hoja de ruta nacional y regional. En este espacio se discutió cómo la conectividad, la interoperabilidad de los sistemas públicos y la formación digital de los trabajadores pueden marcar la diferencia en la competitividad de América Latina.

La apuesta de Chile por acelerar su transformación digital se alinea también con las recomendaciones internacionales que señalan que la brecha tecnológica entre países desarrollados y en desarrollo solo podrá cerrarse mediante inversiones en infraestructura, capacitación y fortalecimiento institucional.

Un modelo para América Latina

El BID destacó que Chile se consolida como un caso de referencia en la región, al priorizar la digitalización del Estado y el fortalecimiento de la conectividad como pilares de desarrollo. El organismo multilateral señaló que este tipo de programas no solo reducen los costos administrativos



y burocráticos, sino que también generan mayor confianza ciudadana en las instituciones públicas, un aspecto clave para el fortalecimiento democrático.

Asimismo, la operación refleja la visión estratégica de avanzar hacia una economía digital inclusiva, donde ciudadanos, empresas y gobierno se beneficien de procesos más simples, seguros y transparentes.

Mirada de futuro

La transformación digital, sumada al impulso a la economía circular y el apoyo a las pymes, posiciona a Chile en un punto de inflexión hacia un desarrollo más sostenible y competitivo. Este préstamo se suma a otros esfuerzos del país en materia de innovación

tecnológica, conectividad y formación de capital humano, pilares que buscan preparar a la nación para los retos de la cuarta revolución industrial.

De cara al futuro, la prioridad será garantizar que estas políticas se traduzcan en beneficios tangibles para la ciudadanía: trámites más rápidos, reducción de costos, acceso universal a servicios digitales y nuevas oportunidades de empleo formal en sectores emergentes.

Con este respaldo financiero del BID, Chile da un paso decisivo hacia la consolidación de un Estado digital, inclusivo y sostenible, proyectándose como un referente regional en materia de innovación, modernización y desarrollo económico.

A portrait of Diego Ledesma, a man with a beard and glasses, wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt. He is smiling and looking towards the camera. The background is dark.

Diego Ledesma

Consultor en transformación
organizacional y liderazgo digital

“La IA no reemplaza la sensibilidad
humana, la amplifica”

Su mirada integra IA, cultura
organizacional y liderazgo emocional para
transformar empresas desde adentro

Diego Ledesma se ha convertido en uno de los referentes latinoamericanos más influyentes en transformación humana y digital. Con más de 17 años de trayectoria en el mundo corporativo, y una reinención profesional que lo llevó de liderar el área IT de un banco a fundar su propia consultora, Humagement, Ledesma entiende que el verdadero cambio organizacional ocurre cuando tecnología y cultura avanzan juntas hacia un propósito compartido.

Desde Argentina, y con presencia en toda la región, acompaña a líderes y empresas en la construcción de culturas organizacionales resilientes, inclusivas y empáticas. Para Ledesma, la inteligencia artificial no reemplaza la sensibilidad humana, sino que la amplifica, permitiendo detectar señales emocionales, anticipar necesidades y diseñar experiencias de trabajo más saludables. Esta visión cobra vida en cada una de sus intervenciones, donde combina métricas de desempeño con mapas de conciencia, análisis organizacional con conversaciones profundas.

El fundador de Humagement es un defensor de que no hay transformación digital sin transformación cultural. Su enfoque se basa en un modelo que pone primero la mentalidad, luego las personas, después los procesos y por último la tecnología. “Las grandes transformaciones no comienzan preguntando qué hacer, sino quiénes debemos ser para lograrlo”, afirma. Ha desarrollado metodologías que integran liderazgo adaptativo, bienestar emocional, automatización y marca personal, convirtiendo a cada líder en un catalizador del cambio desde su metro cuadrado organizacional.

Reconocido por su comunidad de más de 400.000 seguidores en LinkedIn e Instagram, Ledesma ha acompañado a compañías de sectores como energía, salud, tecnología, retail y servicios financieros. Su experiencia como embajador de Uber for Business en Argentina también ha demostrado cómo alinear cultura interna con experiencia del cliente puede generar ventajas competitivas reales.

Hoy, en plena era de la automatización, Ledesma promueve un liderazgo consciente, donde lo emocional y lo estratégico no compiten, sino que coexisten como base para equipos más ágiles, resilientes y conectados con su propósito. Su historia personal, marcada por un despido que lo transformó, da aún más fuerza a su misión: crear entornos donde las personas no tengan que sufrir para crecer.

Desde su experiencia en tecnología y gestión del capital humano, ¿cómo visualiza usted la convergencia entre inteligencia artificial y bienestar organizacional en los procesos de transformación digital?

Vivimos en un momento híbrido, especialmente en el ámbito organizacional, donde coexisten emociones

e inteligencia artificial, lo presencial y lo remoto, en un contexto “phygital”. Esta convergencia entre IA y bienestar organizacional se ha convertido en un eje estratégico para lograr transformaciones digitales verdaderamente sostenibles y humanas.

La palabra “convergencia” proviene del latín con (juntos) y vergencia (dirigirse hacia), lo cual nos recuerda que avanzar con la tecnología requiere claridad de propósito y dirección. Hoy, las organizaciones están compuestas por múltiples generaciones: unas nacidas en la era digital, otras provenientes del mundo analógico. Esto genera diversidad de modelos mentales y patrones de pensamiento que hacen indispensable integrar la IA desde un enfoque inclusivo, humano y estratégico.

Cuando se aplica con ética, la IA puede anticipar necesidades, reducir tareas mecánicas, detectar señales tempranas de burnout o desconexión emocional, y liberar tiempo para conversaciones de valor. En una empresa de salud, por ejemplo, automatizamos la conciliación de facturas, lo que permitió a los equipos enfocarse en sesiones de coaching y desarrollo emocional. El impacto fue doble: mayor eficiencia operativa y fortalecimiento de vínculos.

La verdadera transformación digital no se trata de implementar tecnología, sino de rediseñar el sistema conversacional dentro de las organizaciones. Desde mi enfoque, propongo integrar IA con lo que llamo IC: inteligencia conversacional. Así, las organizaciones pueden generar entornos saludables, sostenibles y resilientes.

El objetivo es construir culturas que no solo toleren el cambio, sino que lo lideren con conciencia.

Usted ha mencionado que no hay transformación digital sin transformación cultural. ¿Cuáles considera que son los primeros pasos clave para iniciar una transformación cultural real en las organizaciones?

La transformación cultural es el cimiento para cualquier cambio tecnológico sostenible. No se trata solo de definir acciones, sino de redescubrir la identidad organizacional desde la pregunta “¿quiénes queremos ser?”

El primer paso es crear espacios diseñados para conversaciones difíciles, aquellas que hacen posible transformar lo complejo en lo accesible. Esto incluye prácticas como encuestas de clima, reuniones breves semanales para compartir emociones, o dinámicas de pulse check. En una institución financiera con la que trabajamos, la implementación de una “lluvia de emociones” semanal generó un cambio radical en la

percepción del liderazgo y aumentó la confianza entre los equipos.

Otro paso fundamental es revisar los rituales simbólicos: pasar de jerarquías verticales a redes horizontales. En una empresa tecnológica, sustituimos comités tradicionales por “círculos de decisión”, donde todos los miembros del equipo tienen voz. Esta redarquía impulsó la innovación y la inclusión.

Para que sea efectiva, la transformación debe seguir este orden estratégico:

- **Mentalidad:** ¿Para qué?
- **Personas:** ¿Con quién?
- **Procesos:** ¿Cómo?
- **Tecnología:** ¿Con qué?

Este enfoque evita uno de los errores más frecuentes que observo en organizaciones latinoamericanas: empezar por la tecnología. También es clave alinear los sistemas de reconocimiento con los nuevos comportamientos esperados. En una empresa de retail, rediseñamos los criterios de evaluación para incluir colaboración, aprendizaje continuo y adaptabilidad. Las grandes transformaciones se construyen en los pequeños actos del día a día.

Según estudios recientes, más del 60% de los líderes consideran que la falta de habilidades digitales es una barrera. ¿Qué estrategias propone usted desde el liderazgo?

La brecha digital no es solo técnica; es fundamentalmente emocional. Muchas personas no rechazan la tecnología por falta de capacidad, sino por miedo al error, temor al juicio o desmotivación. Esa es la verdadera barrera.

Una estrategia efectiva es desarrollar una cultura de aprendizaje continuo que integre formación técnica y emocional. Por ejemplo, en una empresa de servicios profesionales, creamos una “Digital Learning Week” mensual, con talleres breves sobre herramientas digitales, automatización y pensamiento ágil. Los colaboradores que ya dominaban ciertos temas se ofrecieron como mentores internos, construyendo una red de conocimiento entre pares.

También promovemos identificar “embajadores digitales” dentro de los equipos: personas que lideran la adopción tecnológica desde lo cotidiano. Este enfoque descentralizado ha demostrado ser eficaz para reducir la resistencia.

Y no menos importante es el liderazgo ejemplar. Cuando los CEOs participan en programas de transformación digital junto con sus equipos — como ocurrió en una empresa industrial con la que colaboramos— se genera una fuerte alineación

cultural. Las competencias emocionales deben acompañar al desarrollo técnico para que el aprendizaje se traduzca en resultados sostenibles.

En su rol como embajador de Uber for Business en Argentina, ¿puede compartir un ejemplo de cómo han alineado cultura organizacional y experiencia del cliente a través de la tecnología?

Uno de los proyectos más significativos fue con una empresa farmacéutica durante la pandemia. Tenían el reto de garantizar el traslado seguro y eficiente de su personal esencial. Con Uber for Business diseñamos una solución que automatizaba la gestión de viajes corporativos, reducía riesgos operativos y cuidaba a los colaboradores.

El verdadero valor estuvo en cómo se comunicó esta acción internamente. Creamos una campaña llamada “Cuidarte es parte de nuestro trabajo”, que conectó la iniciativa con la cultura de la organización. Esa narrativa elevó el sentido de pertenencia y expandió la satisfacción interna.

Siempre digo que si queremos que los clientes amen la marca, primero los colaboradores deben amar lo que hacen. Cuando la experiencia interna y externa están alineadas, se genera un círculo virtuoso de confianza y diferenciación competitiva.

Diversos reportes indican que el 70% de las iniciativas de transformación fracasan por no considerar el componente humano. ¿Qué elementos son esenciales para evitar este desenlace?

El componente humano es el factor determinante en cualquier transformación. Muchas veces, los líderes exigen que los equipos “se pongan la camiseta”, pero no se colocan ellos primero en sus zapatos. Así, el fracaso está garantizado.

El primer paso es la gestión empática del cambio. Antes de implementar tecnología, es fundamental conversar sobre los “porqués” y “para qué”. En una empresa de logística, por ejemplo, realizamos talleres de escucha antes de implementar un sistema ERP, lo que permitió ajustar el enfoque y reducir la resistencia.

La formación continua es otro pilar. En una organización energética, diseñamos rutas de aprendizaje personalizadas según el rol y el nivel de exposición al cambio. Esto permitió una adopción más fluida y emocionalmente sostenida.

El liderazgo visible es crucial. Cuando los líderes comunican con transparencia y se muestran disponibles, el compromiso se fortalece. Además, medir el impacto humano del cambio —a través de

encuestas de pulso y análisis de redes— permite ajustar la estrategia en tiempo real.

La transformación no se impone; se construye con las personas.

¿Qué papel juegan las competencias emocionales en el liderazgo de equipos ágiles y resilientes?

Las emociones son la base de todas las competencias. En entornos ágiles y complejos, la inteligencia emocional permite sostener la motivación, gestionar el conflicto y generar seguridad psicológica.

En un proceso de coaching con un equipo de desarrollo en telecomunicaciones, el líder —con gran formación técnica pero baja preparación emocional— enfrentaba alta rotación. A través del fortalecimiento de su inteligencia emocional, mejoró el feedback, gestionó conflictos y logró mayor cohesión. En seis meses, el equipo duplicó su productividad y redujo significativamente la rotación.

La verdadera agilidad no se trata de moverse rápido, sino de avanzar con sentido. Liderar desde la empatía y la autenticidad permite crear culturas adaptativas, donde los errores no se castigan, sino que se transforman en aprendizaje.

En un mundo automatizado, ¿qué estrategias recomienda para acompañar a los líderes en la gestión del cambio y del talento?

Estamos en la era de la automatización y la emoción. Para acompañar a los líderes, propongo tres ejes:

Liderazgo adaptativo: con herramientas que combinan coaching, inteligencia emocional y tecnologías emergentes. En agroindustria, diseñamos un programa integral para preparar a los líderes ante la disrupción.

Laboratorios de innovación: espacios donde los líderes puedan experimentar metodologías ágiles y nuevos modelos de trabajo en un entorno seguro.

People analytics: para mapear capacidades internas y anticipar necesidades de reskilling, facilitando decisiones estratégicas sobre movilidad y desarrollo.

El acompañamiento debe ser constante. Transformar no es un evento, sino un proceso con presencia, feedback y mentoring.

Su enfoque integra lo emocional con lo estratégico. ¿Cómo mantiene ese equilibrio al acompañar a CEOs y equipos de alto rendimiento?

Todo empieza con una pregunta: “¿Cómo quiere ser recordado en 10 años?”. Desde allí se construye una hoja de ruta que combina resultados con propósito.

Aplico una metodología que equilibra planeación estratégica y desarrollo humano. Diagnósticos organizacionales se combinan con sesiones profundas de reflexión emocional. También incorporamos dinámicas de mindfulness, propósito personal y escucha empática.

Fomento una cultura donde el feedback sea una práctica continua. La emocionalidad no se deja fuera: se integra al proceso de toma de decisiones. Cuando un líder conecta con su humanidad, sus decisiones son más sabias y su equipo más comprometido.

¿Qué lecciones ha aprendido acompañando procesos de transformación en diferentes industrias?

He aprendido que no hay transformación sin coherencia. Las empresas que avanzan son las que alinean discurso, decisiones y comportamientos.

Otra lección es que el ritmo del cambio debe ser humano. En una empresa tecnológica, reducir la velocidad permitió recuperar talento y compromiso.

También descubrí el valor de la co-creación: cuando se involucra al equipo en el rediseño de procesos, se fortalece el sentido de pertenencia.

Finalmente, aprendí que el camino hacia los resultados es el camino de las relaciones. La transformación es desapegarse de lo que ya no sirve, para abrazar lo que viene con apertura y conciencia.

A nivel personal, ¿qué le motiva a seguir impulsando culturas organizacionales centradas en las personas?

Mi historia personal es mi mayor motor. A los 35 años, siendo gerente de IT, fui desplazado por motivos políticos. Lo que al principio fue un quiebre, se convirtió en mi plataforma de reinversión.

Hoy acompaño a líderes para que sus colaboradores no vivan esas experiencias. Mi propósito es crear entornos donde la tecnología sirva a las personas, no al revés.

Cada vez que un líder recupera su propósito, un equipo se reencuentra, o un colaborador se siente valorado, siento que algo cambia en el mundo. Transformar organizaciones es también transformar la vida de quienes las integran.

De los módems al futuro digital: el DCC celebra 50 años de historia tecnológica

El Departamento de Ciencias de la Computación de la FCFM conmemoró cinco décadas de hitos tecnológicos, como el primer correo electrónico en Chile, con una edición especial de su revista Bits de Ciencia, destacando su legado pionero y los desafíos futuros en inclusión y transformación digital.

Hablar del Departamento de Ciencias de la Computación (DCC) de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile es repasar gran parte de la historia de la innovación en el país. Este 2025, el DCC conmemora 50 años de trayectoria, marcada por hitos como el envío del primer correo electrónico en Chile, la primera conexión a Internet y la formación de cientos de profesionales que han impulsado la digitalización nacional.

Para celebrar este legado, el 7 de agosto se lanzó una edición conmemorativa de la revista Bits de Ciencia, publicación que desde 2008 se ha consolidado como referente en Chile y América Latina.

Un evento con pioneros y nuevas generaciones

La jornada, realizada en la FCFM, reunió a fundadores como Alfredo Piquer y Patricio Poblete, al equipo editorial liderado por el profesor Federico Olmedo, a egresados de las primeras generaciones y a estudiantes actuales.



En sus palabras, el director del DCC, Aidan Hogan, destacó la importancia del recorrido histórico plasmado en esta edición, mientras que el decano de la FCFM, Francisco Martínez, subrayó:

“El DCC está en el corazón de lo que está pasando en la sociedad con el cambio tecnológico. Tiene mucho trabajo por hacer y una responsabilidad gigantesca”.

El panel central contó con el

académico José Miguel Piquer, la ingeniera Jazmine Maldonado y el emprendedor Jorge Pérez, en una conversación moderada por el divulgador científico Gabriel León.

Pioneros de la computación en Chile

Uno de los momentos más emotivos fue el testimonio de José Miguel Piquer, quien recordó cómo, en 1984, lograron junto a Poblete enviar el primer correo

electrónico del país, conectando la Universidad de Chile y la USACH con dos módems improvisados en plena dictadura.

“Era tan raro que costaba explicarle a la gente para qué servía el mail. Muchos creían que con el fax era suficiente. Pero para nosotros, los académicos, era evidente: podíamos enviarnos papers y avanzar más rápido”, rememoró.

Inclusión y diversidad en la computación

El evento también miró al presente. Jazmine Maldonado, cofundadora de Niñas Pro, relató cómo la organización busca acercar la programación a niñas y adolescentes, fomentando vocaciones tecnológicas.



“Todavía tenemos desafíos importantes para que esta área sea inclusiva. A veces, cosas pequeñas pueden marcar grandes diferencias: un comentario positivo, una invitación. Son gestos que te hacen sentir que perteneces”, señaló.

Espíritu hacker y compromiso social

El emprendedor Jorge Pérez, fundador de Cero.ai, llamó a mantener vivo el espíritu hacker característico del DCC:

“El problema que estás resolviendo es más importante que la tecnología que estás usando. La sociedad necesita más hackers, capaces de impulsar cambios sociales usando la tecnología como herramienta”.

Una celebración con mirada al futuro

La edición especial de Bits de Ciencia no solo repasa cinco décadas de historia, sino que también plantea los desafíos de un área que sigue transformando a Chile: inclusión, sostenibilidad, impacto social y creatividad tecnológica.

La publicación ya está disponible en línea para consulta abierta: Edición especial Bits de Ciencia





EL TALENTO SENIOR COMO VALOR DIFERENCIAL

Gustavo dos Santos

Especialista en empleabilidad y transiciones de carrera

Resignificar la madurez profesional sabemos que implica un llamado a encontrar un sentido y propósito nuevo en la propia vida.

Hoy el talento senior sigue siendo un valor diferencial en la complejidad, ya que cuentan con recorridos y prácticas que permiten acompañar ese “hacer nuevo”.

Los líderes senior son verdaderos mentores que saben generar energía, fuerza, entereza mental para la incertidumbre y gestión de equipos para liderar en las crisis.

Hoy la riqueza de gestión y el liderazgo con resultados se potencia con equipos multigeneracionales y de alta diversidad.

La edad no define nuestro valor, capacidades y contribuciones. El talento no tiene edad!

Cada colaborador desde su talento representa una pequeña usina de aprendizaje que en la convivencia generacional puede multiplicar esos saberes.

Necesitamos reivindicar el valor del talento senior para actuar ante lo complejo y así ejercer una aceptación consciente de lo ambiguo y lo imposible, que requiere experiencias claras y potenciadoras para abrazar lo urgente.

Los nuevos paradigmas culturales y el desarrollo tecnológico nos movilizan

continuamente generando dudas, incomodidad y hasta frustración por no contar con las respuestas adecuadas a las nuevas realidades. Cambiaron las respuestas hoy frente a preguntas que siempre nos hicimos. Que en esas nuevas respuestas exista un marco claro para potenciar la convivencia generacional con integración de saberes.

Al talento senior lo define su carrera, sus logros, su nueva propuesta de valor, su liderazgo con sentido, su plasticidad para adaptarse a lo complejo e imposible.

Será hoy una tarea clave, contar con culturas inclusivas, integradoras, multigeneracionales con una mirada colectiva para un nuevo “saber hacer”.

Evolucionar es integrar para lograr resultados de impacto.



¿QUÉ ES
WEF?



PRESENCIAL
11.SEP.2025
CUENCA

El Women Economic Forum nace en la India como uno de los foros más importantes a nivel mundial.

El liderazgo colaborativo es esencial para la sociedad: fortalecerlo es cambiar vidas. ¡Y ahora en Cuenca!



Propósito, sinergia y
expansión



88
speakers
8 best sellers



Alcance 14 países

Líderes que comparten sus experiencias y estrategias



Networking

Conecta con aliados claves para impulsar tu carrera y negocio



9 horas
de conferencias y talleres



Tendencias

Acceso a información en: negocios, emprendimiento y transformación



+600
Asistentes presenciales



Aval

Tecnológico de Monterrey - México
Global Innovation Management Institute - EEUU
Parlamento Andino



Mentorías

Acceso exclusivo con expertos internacionales del ecosistema WEF Ecuador

20 becas

Certificación como profesional en innovación

8 carreras

Técnicas y oportunidades laborales, gestión de visa *pasajes aéreos - Alemania

INSCRIBETE YA

www.wefecuador.com

Auspicia



Coopera



Colaboran



Avalan



Media Partners



Impulsan:





LA TRANSFORMACIÓN AUTÉNTICA ORQUESTA EL CAMBIO ESTRATÉGICO

Jeannina Valenzuela

Especialista en sostenibilidad y reputación

Qué pasaría si el próximo gran salto de su empresa no dependiera de una nueva idea, sino de una inteligencia capaz de reinventarlas todas? En un escenario donde los datos se reproducen a un ritmo vertiginoso y la velocidad de interpretación define la ventaja competitiva, la inteligencia artificial (IA) emerge no como una herramienta más, sino como el nuevo motor cognitivo y decisional que articula, conecta y potencia cada capa del modelo operativo moderno. Así, impulsa los modelos de negocio más resilientes y adaptativos de la economía actual.

Este cambio de paradigma ya no es una posibilidad futura. Siete de las diez marcas más valiosas del planeta no solo dominan mercados: han hecho de los datos su principal activo estratégico. Comprendieron que la verdadera innovación no reside en recolectar información, sino en orquestarla con precisión quirúrgica para convertirla en decisiones ágiles, basadas en evidencia y alineadas con la creación de valor sostenible.

Entendida así, la transformación digital trasciende lo tecnológico. Es una mentalidad, una infraestructura cultural y un marco de decisión basado en datos vivos. Integrar IA sin un propósito claro es como instalar un reactor en una máquina mal calibrada: el poder está ahí, pero el avance real no ocurre. Solo cuando se aplica con visión sistémica —desde la estrategia hasta la experiencia del cliente— la IA despliega todo su potencial. Detecta patrones ocultos, anticipa riesgos, propone soluciones y lo hace en tiempo real.

Dentro de este ecosistema en evolución, la IA se diferencia radicalmente del software tradicional. Mientras uno ejecuta instrucciones, la otra aprende, se adapta y actúa. Su expresión más avanzada son los agentes inteligentes: sistemas autónomos que interpretan su entorno, deciden en función de objetivos definidos y perfeccionan sus respuestas mediante el aprendizaje automático. Estos agentes ya están reconfigurando silenciosamente la operación de empresas que antes parecían inamovibles.

Ejemplos reales ya lo demuestran. En Colombia, la startup Agros empodera a pequeños agricultores mediante inteligencia artificial. Sus herramientas analizan datos satelitales y sensores de campo para anticipar plagas, planificar cosechas y facilitar el acceso a crédito. Aquí, la IA no reemplaza: democratiza.

Del mismo modo, en Chile, NotCo utiliza IA para reimaginar la industria alimentaria. Su algoritmo “Giuseppe” disecciona la estructura molecular de alimentos animales y la reproduce con ingredientes vegetales, acelerando el desarrollo de productos sostenibles y sorprendentes. Leche sin vacas, hamburguesas sin carne, innovación sin límites.

En una industria completamente distinta, pero con la misma lógica de disrupción, la insurtech estadounidense Lemonade ha reinventado los seguros. Desde el onboarding hasta la gestión de siniestros, todo fluye mediante algoritmos que procesan datos en segundos, minimizan costos y elevan la experiencia del cliente a niveles impensables en el modelo tradicional.

En Asia, la visión también se traduce en ejecución. Xpeng Motors redefine la movilidad mediante IA. En sus fábricas, robots inteligentes ensamblan vehículos mientras aprenden del proceso. En las calles, sus autos recopilan datos y perfeccionan su conducción autónoma con cada trayecto. Aquí, la inteligencia no es un componente: es la esencia del diseño industrial.

Estos no son casos aislados ni promesas a largo plazo. Son síntomas de una nueva realidad en la que la IA no solo mejora procesos: cambia las reglas. Las organizaciones que entienden esto no buscan automatizar por moda, sino transformar con sentido.

Ahora bien, lograr esta transformación requiere mucho más que adoptar software avanzado. Exige estructuras capaces de gobernar los datos con responsabilidad, liderazgos que inspiren el cambio y una cultura organizacional que equilibre la rigurosidad técnica con una mirada empática. No se trata simplemente de implementar lo más nuevo, sino de apostar por lo que realmente genera valor y propósito sostenido.

Por ello, el liderazgo digital no se medirá por la cantidad de algoritmos, sino por la calidad de las decisiones que estos potencien. En esta era, donde lo urgente muchas veces desplaza lo importante, la inteligencia artificial es el puente que conecta visión y ejecución.



DISRUPCIÓN DIGITAL CON IA.

CUANDO CAPITAL HUMANO, CULTURA, TECNOLOGÍA, ESTRATEGIA Y LIDERAZGO CONVERGEN, LA IA DEJA DE SER UN EXPERIMENTO Y SE CONVIERTE EN MOTOR DE DISRUPCIÓN DIGITAL.

Andrés Silva Arancibia

Divulgador tecnológico. Fundador de Flumarketing.com. Senior Partnership Advisor en Falcondale empresa desarrolladora de algoritmos cuánticos. Contributor to the International Astronomical Search Collaboration (IASC), partner oficial de la NASA. Profesor visitante en Universidad Complutense de Madrid, España. Estratega digital, Autor y Consultor.

¿Puede una organización rediseñar radicalmente su propuesta de valor —y su posición competitiva— colocando la inteligencia artificial (IA) en el núcleo de su modelo de negocio? La pregunta no es meramente retórica: hoy la velocidad de cambio tecnológico amenaza con dejar atrás a quienes no sepan convertir la IA en ventaja diferenciadora. Para responderla es preciso desmenuzar cinco vectores críticos —capital humano, cultura centrada en el cliente, avances tecnológicos exponenciales, estrategia y liderazgo— cuya orquestación define el éxito o el fracaso de cualquier iniciativa de disrupción digital.

Capital humano: talento aumentado, no desplazado

La automatización inteligente eliminará tareas, pero creará más funciones de las que destruye: el Future of Jobs Report 2025 del World Economic Forum de enero de 2025, se estimó en 170 millones los nuevos puestos de trabajo para este decenio y un giro acelerado hacia perfiles de ciencia de datos, IA, ética algorítmica y gestión del cambio. Mientras que, 92 millones de puestos de trabajo se verán desplazados por estas mismas tendencias tecnológicas de automatización inteligente. Esto significa que habrá un aumento neto del empleo de 78 millones de puestos. El imperativo es re-qualificar a la plantilla mediante programas aprendizaje continuo que combinen mejora de las competencias técnicas y reciclaje profesional de habilidades blandas (pensamiento crítico y colaboración hombre-máquina).

Cultura organizacional centrada en el cliente

La IA sólo aporta valor sostenido si se ancla en la experiencia del usuario. De acuerdo con la encuesta ejecutiva sobre liderazgo en IA y datos 2025 publicada en HBR el 2 de enero de 2025, en 2024, directivos de 18 sectores coincidieron en que la mayor barrera a la monetización de la IA no es la tecnología, sino la falta de datos confiables y de rituales culturales que coloquen la voz del cliente en cada desarrollo de un producto. Solo el 32,5 % de las compañías Fortune 1000 afirma haber desarrollado una cultura de IA y datos. El auge de la IA generativa ha disparado la inversión en calidad de datos precisamente porque ejecutivos comprenden que “mejor IA” significa “mejor servicio” y, por extensión, mayor lealtad del cliente.

Tecnología exponencial: navegar la curva en lugar de perseguirla

Según la Encuesta Global de McKinsey sobre IA de principios de 2024, el 65 % de las compañías ya emplea IA generativa con regularidad, casi el doble que diez meses atrás; además, el 15 % ha integrado la tecnología en al menos cuatro o más funciones de negocio. El resultado es un ciclo de innovación cada vez más breve: casos de uso que pasaban del laboratorio a producción en 24 meses ahora lo hacen en menos de seis. Las organizaciones necesitan arquitecturas tecnológicas modulares, gobernadas por APIs y plataformas de datos unificadas, para absorber sin fricción la siguiente ola (agentes autónomos, IA multimodal persistentemente conectada, etc.).

Estrategia: de los experimentos al valor escalable

Gartner prevé que para 2028, el 33 % de las aplicaciones de software empresarial incluirán agentes de IA, lo que permitirá que el 15 % de las decisiones laborales diarias se tomen de forma autónoma. Si un tercio del software



corporativo albergará agentes capaces de decidir el 15 % de las tareas, las empresas deberán rediseñar procesos, roles y métricas. La estrategia debe priorizar gobernanza algorítmica, datos confiables, re-capacitación del talento y plataformas que integren agentes de IA, para traducir algoritmos en resultados financieros tangibles. Quien anticipe estos cambios obtendrá agilidad competitiva, costos menores y experiencias hiperpersonalizadas y resiliencia operacional sostenida.

Liderazgo y gobierno ético

Un estudio global de 2024 de Harvard Business Publishing sobre desarrollo de liderazgo, indica que 70% de las empresas exige a sus directivos dominen una gama más amplia de comportamientos de liderazgo efectivos para satisfacer las necesidades comerciales actuales y futuras. Los líderes que inspiran confianza combinan una visión audaz con salvaguardas

éticas: marcos de “IA responsable”, auditorías de sesgo y transparencia explicativa. Esta gobernanza, más que un requisito regulatorio, se convierte en ventaja competitiva al fortalecer la reputación y reducir costes futuros de litigio o rectificación tecnológica.

Volvamos, entonces, a la pregunta inicial

¿Puede una organización rediseñar radicalmente su propuesta de valor —y su posición competitiva— colocando la inteligencia artificial (IA) en el núcleo de su modelo de negocio? Sí, pero solo si articula al unísono los cinco vectores descritos. El capital humano debe estar preparado para trabajar con máquinas cada vez más autónomas; la cultura debe girar en torno a un cliente cuyo estándar de experiencia evoluciona minuto a minuto; la organización ha de surfear — no perseguir — la curva exponencial de la tecnología; la estrategia ha de traducir algoritmos en resultados financieros tangibles; y el liderazgo debe asegurar que la ambición innovadora centrada en el cliente se funda con principios éticos sólidos. Cuando estos elementos convergen, la IA deja de ser un experimento y se convierte en motor de disrupción digital auténtica y sostenida.



GESTIÓN ÓPTIMA DEL CAPITAL HUMANO PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN CORPORATIVA

Alvaro “Cuco” de Venegas

International Change Guide
| Business & People Transformation

in <https://linkedin.com/in/cucodevenegas>

Una gestión efectiva implica identificar las habilidades y competencias necesarias para el éxito del Plan de Negocios de una unidad de negocios, de una PYME, de una Administración Estatal o de una gran corporación, primero debemos empezar por nosotros, desde dentro, para luego reclutar y cultivar al resto del equipo

Implica brindar oportunidades de desarrollo, crecimiento y lo que para los trabajadores es estabilidad, para nuestra perspectiva, retención. A través de estrategias y prácticas sólidas de gestión de personas, las instituciones pueden impulsar y asegurar su transformación, garantizando su preparación para los desafíos del futuro

Estamos continuamente enfrentándonos a nuevos retos en el mercado, nuevas necesidades no cubiertas demandadas por nuestros clientes, adaptando nuestra forma de gestionar el talento alterando incluso la rotación natural y definitivamente, buscando fórmulas que nos permitan evolucionar y crecer en una era de cambios constantes. Estar preparados no viene de la mano necesariamente de la tecnología, ni siquiera de los presupuestos, sino que, aunque parezca obvio, de la actitud de los equipos al interior, y la visión que se tenga del futuro organizacional

La motivación, sin incentivo, no existe. La proactividad, sin incentivo, se pierde. Es tal vez el error más recurrente en cualquier tipo de equipos, el no canalizar ni gestionar las capacidades, las expectativas, la visión de futuro y la resistencia al cambio provenientes del capital humano para impulsar la transformación corporativa

Identificar y desarrollar habilidades necesarias para enfrentar los retos del entorno cambiante, como las competencias propias del cargo o las añadidas a través de programas de capacitación internos, algunas habilidades blandas como la resiliencia, la creatividad o la capacidad de trabajar en equipo, son fundamentales en lo individual y en especial en lo colectivo, para no tener dificultades a la hora de implementar cambios significativos y sostenibles en su estructura y procesos

Otro factor fundamental es el “abuso de las teorías”. Nuestros equipos tienen que ver, entender y ojalá formar parte de ejemplos concretos, empíricos, con métricas y a ser posible en empresas reconocibles por quienes pretendemos que apliquen cambios a su día a día. Algunas modificaciones van mucho más allá de la tecnología (como hemos anticipado), como lo es el empoderamiento, el liderazgo, el acompañamiento, la demostración mediante el ejemplo, la asignación de recursos y, tal vez la más invisibilizada de todas, el alejamiento del efecto “moda” o la temporalidad del cambio: hablemos de evolución y de transformación, hablemos de gestión del cambio, pero optimizado



CAPITAL HUMANO EN LA ERA DIGITAL: LIDERAR, TRANSFORMAR Y HUMANIZAR EL FUTURO DEL TRABAJO

Amarilis Gonzalez

Coach y estratega

En los últimos años, la forma en que trabajamos, lideramos y nos desarrollamos profesionalmente ha cambiado de manera irreversible. Ya no basta con adaptarse al cambio: hoy, el verdadero reto es anticiparlo, liderarlo y humanizarlo. La velocidad y profundidad de las transformaciones tecnológicas han impactado no solo en los procesos, sino en la manera en que las personas se relacionan con su trabajo y con las organizaciones.

La tecnología ha transformado procesos, modelos de negocio y canales de comunicación, pero también ha desafiado una de las bases más sensibles de toda organización: su capital humano. En esta era digital, entender el valor de las personas y su capacidad para reinventarse no es solo una ventaja competitiva; es una necesidad estratégica que define la supervivencia y el éxito de las empresas en mercados cada vez más dinámicos e impredecibles.

El talento ya no es local... es global, remoto y dinámico

Vivimos en un mundo donde la inteligencia artificial convive con la intuición humana, donde la automatización coexiste con la empatía, y donde las oportunidades laborales ya no tienen fronteras físicas.

Las organizaciones que prosperan hoy, no son las que más invierten en tecnología, sino las que reconocen que el talento necesita nuevas formas de ser descubierto, desarrollado y conectado. En este contexto, el capital humano ya no se gestiona: se potencia, se acompaña y se visibiliza mediante estrategias centradas en la experiencia de los colaboradores y la flexibilidad laboral.

Esta transformación implica también nuevas formas de trabajo, que combinan lo presencial y lo remoto, lo individual y lo colaborativo, lo técnico y lo emocional. Adaptarse a este entorno híbrido requiere que las organizaciones y sus líderes estén atentos a las necesidades cambiantes de sus equipos, promoviendo una cultura de confianza y bienestar que favorezca el compromiso y la innovación.

Los líderes del futuro no solo dirigen... desarrollan personas

Como líderes, necesitamos cambiar la pregunta de: **¿cómo desarrollo entornos donde las personas puedan crecer, aportar y transformar el negocio junto a nosotros?** Esto implica invertir no solo en herramientas digitales, sino también en modelos de liderazgo más humanos, colaborativos y conscientes. El liderazgo actual exige habilidades como la escucha activa, la gestión del cambio, la inteligencia emocional y la visión sistémica. Porque en un mundo de incertidumbre, la estabilidad la ofrece el líder... no la tecnología.

El líder del futuro es un facilitador de conexiones auténticas, un impulsor del aprendizaje continuo y un promotor del

equilibrio entre la productividad y el bienestar. Su rol es fundamental para crear espacios donde la diversidad de talentos se valore y potencie, reconociendo que la innovación nace de la colaboración y la inclusión.

Reinventarse profesionalmente: una responsabilidad compartida

Desde el lado individual, la era digital también ha cambiado las reglas. Ya no basta con tener un título o una experiencia sólida: hoy se necesita ser visible, relevante y adaptable. El talento necesita entender cómo presentarse en este nuevo entorno. Optimizar un CV, actualizar el perfil de LinkedIn, saber usar palabras clave que los reclutadores buscan o posicionarse para oportunidades remotas no es solo marketing personal: es parte del nuevo lenguaje profesional.

Reinvención, empleabilidad y marca personal se han convertido en pilares del desarrollo profesional. Y este proceso requiere guía, claridad y estrategia. La formación continua, la adquisición de nuevas habilidades digitales y la capacidad de aprendizaje autónomo son factores decisivos para mantenerse vigente en mercados laborales altamente competitivos y en constante evolución.

¿Qué define al capital humano en esta nueva era?

Lo resumiría en tres palabras: conciencia, conectividad y contribución.

- Conciencia, para entender nuestras fortalezas, limitaciones y propósito profesional.
- Conectividad, para formar parte de redes de valor que trascienden geografías y jerarquías.
- Contribución, porque el trabajo no se trata solo de productividad, sino de impacto positivo en la organización y la sociedad.

Un nuevo rol para RR.HH. y los líderes empresariales

Si queremos organizaciones sostenibles, no basta con digitalizar procesos. Tenemos que digitalizar con sentido humano, y esto empieza por rediseñar cómo atraemos, desarrollamos y acompañamos al talento.

Los departamentos de recursos humanos y los directivos están llamados a convertirse en arquitectos de experiencias laborales transformadoras, donde el aprendizaje continuo, la inclusión, la movilidad interna y la salud mental sean parte del ecosistema natural. La gestión del capital humano debe ser integral, alineada con los valores organizacionales y sensible a las necesidades individuales.

Conclusión:

El futuro del trabajo no es tecnológico, es humano

- La digitalización ha llegado para quedarse, pero la ventaja real está en las personas. En quienes se atreven a crecer, a cambiar, a liderar con conciencia.
- Como consultor y observador del capital humano a nivel global, lo veo cada día: las empresas que invierten en las personas hoy, serán las que lideren el mañana.
- En definitiva, la transformación comienza por saber quién eres, cómo te presentas y cómo eliges evolucionar en un mundo en constante cambio.



INCREMENTANDO LA EFICIENCIA OPERATIVA EN EL RETAIL LATINOAMERICANO

Gonzalo Zermeno Terrazas

Business Development Manager
Retail Digital Platform Solutions & Services

🌐 Gonzalo.Zermeno@ncrvoyix.com | ncrvoyix.com

La digitalización en la industria detallista o del retail no es un concepto nuevo, pero su imperatividad se ha magnificado en los últimos años.

Según Mc Kinsey “Ahora las personas están buscando que la industria de retail les hable a ellos de forma individual, ya sea en la parte de productos o en la parte de compras.

La idea es entender el sentimiento actual del consumidor”. Estas fueron las conclusiones de un reporte realizado por dicha firma. El reporte encuestó a 8,000 consumidores en diez países de Hispanoamérica: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Panamá, Perú y Uruguay.

Los temas de la encuesta incluyeron actitudes sobre alimentos, compras, precios y conveniencia, así como comportamiento de compras (frecuencia, formato de tienda y método de compra), comportamiento de compras por canal (online versus tradicional) y desempeño de supermercados.

En México y América Latina, el panorama empresarial actual exige agilidad, eficiencia operativa y una profunda comprensión de las nuevas herramientas digitales.

Los principales retos:

El reto de transformación digital en el retail es multifacético, presentando una serie de obstáculos que, si bien desafiantes, son superables con las estrategias adecuadas.

1. La resiliencia, interoperabilidad y eficiencia operativa en cada tienda es la clave para bajar costos e incrementar la productividad.

2. Incrementar una estrategia omnicanal centrada en el cliente, es decir conocer sus preferencias y lograr una mejor experiencia de compra para incrementar su lealtad en compra continuamente.

3. El control de inventarios con enfoque predictivo para anticipar faltantes o atender el sobreabastecimiento y accionar o automatizar una serie de tareas como el reabastecimiento de inventarios.

4. El empoderamiento y colaboración transversal en el capital humano con reportes, acciones automatizadas con datos predictivos en tienda y oficinas implica conectar, medir, analizar y gestionar desde la infraestructura física del Punto de Venta POS /Periféricos, los sistemas ERP, las aplicaciones existentes y los procesos de operación en tienda y comercio digital (e commerce).

Las principales tecnologías en juego: Cuales son las Tecnologías que impulsan la transformación digital en el comercio minorista?

1. Edge y Cloud Computing: Permite unificar una sola arquitectura convergente, eficiente y confiable entre múltiples sistemas existentes e infraestructura heredada y multiprotocolo en cada tienda.

2. Big Data, Aprendizaje de máquina e inteligencia artificial (BD,ML, AI)

El análisis predictivo y prescriptivo (AI) nos permite entender mejor el comportamiento de la operación en tienda (Eficiencia Operativa) .

Nos permite predecir el comportamiento del cliente y ahora es posible predecir la demanda.

Personalizar promociones y recomendaciones.

Optimizar rutas de entrega.

Empresas como Amazon basan toda su estrategia en el uso intensivo de IA, desde su motor de búsqueda hasta la logística interna.

3. Realidad aumentada (RA) y realidad virtual. La RA permite a los usuarios "probar" productos desde casa. IKEA, por ejemplo, desarrolló una aplicación que permite a los usuarios visualizar cómo se vería su mobiliario en la casa de un cliente. Este tipo de innovación mejora la confianza en las compras en línea y reduce las devoluciones, dos grandes desafíos para el comercio digital.

4. Chatbots y automatización del servicio. Gracias al proceso de digitalización, marcas como Sephora han implementado asistentes virtuales que responden preguntas, recomiendan productos y generan participación. Soporte 24/7 sin necesidad de humano. Luego entonces, con toda esta tecnología podemos y debemos generar uno o varios proyectos de Transformación Digital de nuestra cadena de retail, que cumplan con los objetivos de negocio e incrementen la confiabilidad, eficiencia operativa y productividad sostenible en tienda y por comercio electrónico.

No es solo una cuestión de modernización, sino una necesidad para la supervivencia, el crecimiento y la competitividad de las distintas empresas de retail (groceries, convenience & gas stores, food retail, fashion retail, pharma, digital stores, e commerce, kioscos, etc. de cualquier tamaño, en un mercado cada vez más globalizado, competido, eficiente, ágil, innovador y diferenciado dependiente de la tecnología y centrado en atender al cliente.

Como iniciar una Transformación Digital

1) Para incrementar la eficiencia operativa en tienda desde el punto de venta POS (Point ofSale)+ Periféricos, debemos Conectar una plataforma Edge – Cloud Computing, capaz de realizar la convergencia en infraestructura POS Punto de Venta + los sistemas y apps actuales en tienda, agilizando así los procesos de control en cambios, actualizaciones en tienda y en línea, el control de existencias, control de costos, la gestión de promociones y ofertas, por ejemplo.

2) Agilizar la Información de cambios, notificaciones, reportes y acciones automatizadas mediante el empoderamiento al personal en tienda y oficinas con datos predictivos en la operación, costo, uso, eficiencia, desempeño, etc por tienda y total para tener un centro de control de operaciones.

3) Centrarse en medir la experiencia del cliente de extremo a extremo, es decir, cuando el cliente asiste a la tienda para comprar o realiza su compra por internet, o ambas, cuando prefiere visitar la tienda para conocer algún producto y recogerlo directamente. Es importante medir y conocer la cadena de servicio que experimentan los distintos tipos y requerimientos de los clientes, ya que sus preferencias son cambiantes y representan lageneración de venta recurrente y o nuevas ventas manteniendo un cliente contento en nuestros servicios e interesado en nuestros productos porque le representan valor. Además, es necesario innovar en tecnología y habilitarle al cliente nuevos servicios con aplicaciones que facilitan el conocimiento, adopción y compra de nuestros productos.

4) Incorporar distintos temas de sostenibilidad / ESG (Environmental Social Governance) o bien, ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Ejemplos de Transformación en el sector retail:

1. Zara desde España para todo el mundo.

Parte del grupo Inditex, ha sido un líder global por su capacidad de adaptarse rápidamente. A través de un modelo de transformación digital inteligente, han logrado:

Integrar el inventario físico y en línea en tiempo real.

Ofrecer recoger en tienda desde el comercio electrónico.

Utilizar probadores inteligentes y RFID (radiofrecuencia) para mejorar la experiencia.

Esta estrategia les permite responder rápidamente a la demanda, reduciendo los tiempos de producción y evitando excedentes de inventario

2. Falabella: Reinención regional desde Chile.

El gigante chileno no solo digitalizó su canal de ventas, sino que también creó su propio Marketplace, abriendo nuevas tiendas y automatizando los procesos de logística y entrega.

Su transformación digital también incluyó alianzas estratégicas con los bancos digitales llamados fintechs, para mejorar las opciones de pago y construir la lealtad con los clientes

3. Grupo Éxito Innovando en Colombia.

Grupo Éxito ha sido pionero en implementar el autocobro, el pedido por WhatsApp y aplicaciones de lealtad. También han desarrollado programas de análisis para optimizar los surtidos y reducir pérdidas.

Su éxito demuestra que la transformación digital es posible en mercados emergentes con estrategias claras y centradas en el cliente.

Conclusiones:

La dirección debe estar convencida de los beneficios y ser un impulsor activo de la iniciativa empoderando a todos los empleados / capital humano / associates a mejorar, accionar, actuar predictivamente, mitigar a tiempo, aprender nuevas cosas, desarrollarse dentro de la empresa profesionalmente en base a sus habilidades, etc.

El modelo de plataforma digital como Servicio (SaaS) en conversión y complemento de infraestructura física de Puntos de Venta y Aplicaciones existentes en tienda de manera confiable, eficiente y sostenible, es un requisito previo para cualquier iniciativa de digitalización.

La seguridad de la información de los clientes. A medida que las empresas digitalizan sus operaciones y manejan más datos en línea, se vuelven más vulnerables a las amenazas cibernéticas. Es vital implementar medidas de seguridad robustas y capacitar al personal sobre las mejores prácticas de ciberseguridad.

La automatización de procesos genera un impacto significativo. Las tareas repetitivas y manuales, como la facturación, la gestión de pedidos o el seguimiento de inventario, pueden ser automatizadas, liberando tiempo valioso para los empleados y reduciendo errores. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite a los equipos enfocarse en actividades de mayor valor estratégico.

La adopción tecnológica también implica la capacitación continua. Es crucial adoptar un enfoque por etapas en la adopción tecnológica. Intentar digitalizar todos los aspectos de la empresa de una sola vez puede ser abrumador y contraproducente. Es preferible identificar las áreas de mayor impacto y comenzar con proyectos piloto, escalando gradualmente a medida que se obtienen resultados y se acumula experiencia. Celebrar los pequeños éxitos a lo largo del camino puede motivar al equipo y mantener el impulso.

24 - 25 octubre
Sanctuary - Cap Cana



REAL ESTATE



RENOVABLE



TURISMO



MIPYMES

EX
PO
CUMBRE
2025
FACTOR DE ÉXITO

Visibilidad, conexiones clave y oportunidades reales
para hacer crecer su negocio en el corazón del Caribe



OPENING

ANABEL BUENO

Embajadora, representante permanente de la República Dominicana ante la ONU - Turismo

EMMANUEL PUGA

Psicólogo organizacional y fundador de la firma Great Plan.

Lo que le espera en EXPO CUMBRE 2025:

- Oportunidades de inversión exclusivas en el mercado inmobiliario caribeño
- Conexiones directas con tomadores de decisiones de alto nivel
- Información privilegiada sobre tendencias y proyectos futuros
- Plataforma para expandir su presencia en el mercado regional

MÁS INFORMACIÓN



¡Asegure su lugar en el evento empresarial más exclusivo del Caribe!



CONSULTREE

TIEMPO DE TRANSFORMACIÓN






"En **CONSULTREE**, creemos que **las personas** y **las organizaciones** tienen un **potencial ilimitado de crecimiento**"

Luisa Guzmán
CEO

CONSULTREE

Construyendo **Liderazgo** para el **Futuro**

Desde 1998, **CONSULTREE** ha sido líder mundial en Búsqueda de Ejecutivos y Asesoramiento de Liderazgo. **Nuestros servicios son:**

-  Búsqueda Ejecutiva y de la Junta Directiva
-  Búsqueda Ejecutiva de Capital de Riesgo y Capital Privado
-  Consultoría de Empresas Familiares
-  Desarrollo de Liderazgo y Coaching Ejecutivo
-  Efectividad de la Junta Directiva


¿POR QUÉ CONSULTREE?

CONSULTREE Executive Search coloca a ejecutivos extraordinarios en las principales empresas del mundo y los equipa para tener **éxito**. Brindamos a nuestros clientes un conjunto integral de servicios de **asesoría de liderazgo** con un toque **humano incomparable**.

DTI DIGITAL
TRANSFORMATION
INDEX

APT
METHOD™
ALIGN PEOPLE'S TALENT

 www.consultree.com

 +1 305-850-5820

 consulting@consultree.com

 www.linkedin.com/in/luisarafaelaguzman/

