

Transformación digital pospandemia y el rol de las empresas

Uno de los grandes legados de la emergencia sanitaria decretada en 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) fue, sin lugar a dudas, la aceleración de la transformación digital en el mundo.

El reto de preservar en funcionamiento las actividades económicas y sociales a toda escala, probó que la tecnología juega un papel fundamental para la operación de gobiernos, empresas y, por supuesto, en la vida privada de los individuos. Todos innovamos para lograr abordar de forma digital, cualquier aspecto de nuestras vidas.

En el plano económico, la digitalización potenció no solo el comercio electrónico sino toda la transaccionalidad en línea de productos y servicios. Empresas de todos los giros y tamaños se tuvieron que adaptar casi de inmediato a esta nueva forma de interrelación.

De acuerdo con el informe *The future of Jobs*^[1] del World Economic Forum (WEF) publicado en abril de 2023, la

COLABORADOR INVITADO

Juan Manuel Valle Pereña

CEO de Afore Coppel

Opine usted:
economia@elfinanciero.com.mx



adopción de tecnología seguirá siendo un motor clave de la transformación empresarial en los próximos cinco años.

En este sentido, se espera que el impacto de la mayoría de las tecnologías en el empleo sea netamente positivo en los próximos cinco años: el análisis de grandes volúmenes de datos, las tecnologías de gestión del cambio climático y el medio ambiente, así como el cifrado y la ciberseguridad, serán los prin-

cipales motores del crecimiento del empleo.

En este nuevo contexto de tendencias y perfiles digitales, las empresas han cambiado también de procesos a data. La transformación digital les ha obligado a automatizar el trabajo que la gente realiza y convertir el proceso en *software*. Y entonces, quedan datos.

La data permite ver a las organizaciones que lo más importante es la gente, los clientes y, por tanto, la experiencia del cliente. El tener al cliente en el centro es el nuevo modelo que la digitalización nos ha develado. La data del cliente es la que obliga a la organización a pensar cómo diseñar la mejor experiencia para él.

En el caso de las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores), el desafío consiste en adaptarnos a la era digital y al

mismo tiempo satisfacer las demandas de nuevas generaciones que buscan soluciones financieras ágiles y accesibles. La digitalización en el sector de las Afores es crucial para mantener la relevancia y garantizar que los jóvenes estén bien preparados para su retiro.

El desafío no consiste únicamente en brindar acceso en línea a la información de la cuenta; se trata de empoderar a los trabajadores para que tomen decisiones más informadas sobre su futuro financiero. Algunos de los retos que como Afore tenemos están:

1. Cultura financiera digital

Para que los jóvenes comprendan cómo funcionan las Afore y la importancia de ahorrar para el retiro. De ahí la necesidad de invertir en plataformas educativas digitales atractivas que brinden información clara y accesible sobre el ahorro para el retiro y cómo sacarle el mayor provecho.

2. Acceso fácil y seguro

Los jóvenes privilegian la comodidad y la seguridad al acceder a servicios financieros en línea, por lo que las Afore ofre-

ceamos aplicaciones robustas y seguras que permiten a los usuarios consultar sus saldos, realizar aportaciones adicionales y tomar decisiones informadas sobre sus inversiones desde la comodidad de sus dispositivos móviles.

3. Innovación tecnológica

La incorporación de tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial y la automatización puede mejorar la experiencia del usuario y brindar asesoramiento financiero personalizado a gran escala.

4. Comunicación omnicanal

Los jóvenes se comunican a través de múltiples canales digitales. Hay que adoptar una estrategia de omnicanalidad para interactuar con los jóvenes, utilizando todo tipo de plataformas para mantenerlos informados y comprometidos. Y, por supuesto, garantizar la trazabilidad de las interacciones que los usuarios tengan a través de este sistema omnicanal.

La digitalización en las Afore es esencial para satisfacer a los más jóvenes y para estimularlos a que ahorren más. Son ellos quienes tienen más tiempo por delante para mejorar su pensión haciendo ahorro voluntario y trabajando en la formalidad.

“El desafío no consiste únicamente en brindar acceso en línea a la información de la cuenta; se trata de empoderar a los trabajadores para que tomen decisiones”

^[1] https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf