

# mekano

N° 68 • Año XIX • Mayo 2019

Innovación

## REDARQUÍA: CUANDO EL “CLIENTE” ESTÁ AL CENTRO

EL MUNDO  
LABORAL  
EXIGE NUEVAS  
HABILIDADES

CONÓCELAS  
Y PREPÁRATE

# 7 MANERAS EN LAS QUE LOS RETAILERS DE LATINOAMÉRICA ESTÁN UTILIZANDO LA ANALÍTICA PREDICTIVA

- Entender las preferencias del cliente
- Marketing dirigido y centrado en el cliente
- Predecir del desempeño de una campaña
- Ejecutar pronósticos de ventas para departamentos y tiendas
- Optimizar el surtido de cada tienda
- Identificar los quiebres de stock en la sala
- Optimizar los descuentos



Cientes que han confiado en Manthan

Manthan es el Chief Analytics Officer para las industrias de consumo a nivel mundial. El portafolio de las aplicaciones analíticas de negocio, las plataformas de analíticos avanzados y las soluciones están diseñadas para ayudar a los usuarios de distintos sectores a través de todo el recorrido de los datos a los resultados; analizar, tomar decisiones guiadas y ejecutar decisiones en tiempo real. Capacidad analítica sofisticada, pero intuitiva combinada con el poder de Big data, movilidad y cómputo en la nube, pone a disposición de los usuarios, aplicaciones de negocio listas para utilizarse que ofrecen acceso bajo demanda y ejecución en tiempo real – el único camino a la rentabilidad en una economía moderna, bajo demanda y conectada. Manthan es uno de los innovadores más galardonado tanto por los analistas, como los clientes. Para conocer como su negocio puede beneficiarse de la analítica, visite [www.manthan.com](http://www.manthan.com)



## Contenido

### 4 Mensaje

Personas para una organización ágil

### 5 Clases

Salud online

### 6 Punto de vista

Karina Awad, directora de Coca Cola Femsa.

### 10 Tendencias

De la jerarquía a la redarquía, una nueva forma de organización.

### 15 Columna

Cinco claves para maximizar la eficiencia de sus empleados en tienda

### 16 Personaje

La apuesta de Kevin Systrom, fundador de Instagram.

### 18 Caso de negocios

Talana, software chileno creado para la gestión de Recursos Humanos.

### 21 Caso de éxito

VF Corporation Integración ERP y boleta electrónica

### 22 Novedades

## Destacados

### PUNTO DE VISTA

Las habilidades requeridas para desempeñarse en el mundo laboral cambiaron. Ya no se necesitan solo conocimientos sino destrezas como empatía, capacidad de enfrentar problemas con flexibilidad, creatividad y pensamiento crítico, entre otros.



6



10

### TENDENCIAS

De la jerarquía a la redarquía. Sin duda, uno de los cambios que trae la tecnología es la forma en cómo nos organizamos y autogestionadas que interactúan en base a objetivos comunes.

### CASO DE NEGOCIOS

Gestión de personas, manejo de contratos, solicitud de vacaciones, son algunas de las funciones que realiza Talana. Con una interfaz muy sencilla este software chileno entra en el mercado brindando una solución eficaz en este rubro.



18

#### Comité Editorial

José María Álvarez, director de MekanoSige  
Alma Liz, responsable de marketing Mekano  
Maximiliano Penna, gerente general MekanoSige  
Ricardo Steeger, gerente general Mekano  
Roberto Steeger, presidente Mekano

#### Edición y producción periodística

Vicente Pérez Zurita y Cia Ltda.  
**Editora General:** Paula Pérez Amenábar  
**Periodista:** Magdalena Pulido  
**Diseño y diagramación:** Sebastián Silva Gatta  
**Fotografía:** Karina Vega, [www.istockphoto.com](http://www.istockphoto.com), [es.123rf.com](mailto:es.123rf.com).  
**Impresión:** Impresora Óptima



# Personas para una organización ágil

¿Cómo seleccionar y desarrollar personas para organizaciones ágiles? Un estudio conjunto de scrum.org y McKinsey observó rasgos de personalidad y valores de personas que florecen en los equipos con esta característica.

El primer atributo es el manejo de la ambigüedad sin perder el foco, lo que no es sorpresa, ya que, la naturaleza de la agilidad requiere grandes grados de flexibilidad. Estos equipos son capaces de ponerse en movimiento muy rápido sin perder tiempo en aclarar escenarios. El segundo atributo, se refiere a personas que se enfocan en resultados v/s procesos, con una alta capacidad de llegar a acuerdos, esto basado en la confianza, característica clave entre los miembros de un equipo. Integrantes abiertos a escuchar, pero a su vez francos para transmitir opiniones diversas y muchas veces contrapuestas, pero enfocados en “sí y...” v/s “sí, pero...”

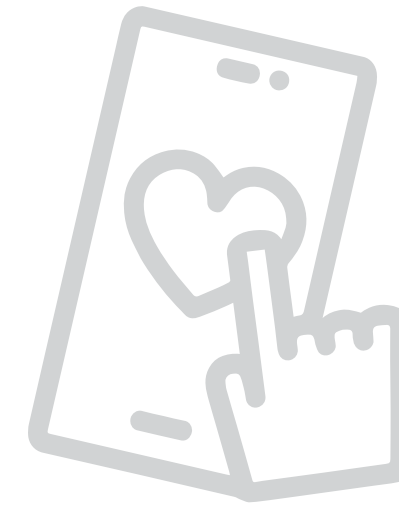
Respecto de los valores, los principales atributos resultaron ser el compromiso y el orgullo de sus productos, lo que hace que la calidad y la motivación del equipo fluyan en forma natural, generando así una continua innovación de parte de sus miembros.

El foco en el cliente es la inspiración de los equipos y de las organizaciones ágiles. Este permite focalizarse en lo que realmente genera valor. Logra soluciones más económicas y más rápidas, con mejoras incrementales en los productos y servicios, asumiendo la responsabilidad de “dejarlos bien y operando”. Todo el equipo está en contacto con el cliente, lo que permite mayor conexión y motivación, ya que, perciben los beneficios que este obtiene de sus acciones.

**Ricardo Steeger**  
Gerente General Mekano

## Salud en línea

Encontrar en el celular respuesta y ayuda para distintas decisiones médicas es lo que permiten estas aplicaciones.



	YAPP	GES AUGE	ALARMA DE MEDICAMENTOS	QARDIO
Qué	Cualquier persona puede ver, con una serie de filtros, en qué farmacia de cada ciudad están los medicamentos más baratos. La aplicación también ofrece al usuario conocer precios de otros productos como pañales, artículos de belleza, suplementos alimenticios y todo lo que incluyen las góndolas de una farmacia.	Esta aplicación es un insumo de información consolidada respecto de los 80 problemas de salud que por ley están incluidos en estos beneficios. En esta aplicación se especifica el listado de prestaciones, especificaciones de la norma técnica administrativa, recomendaciones y flujograma de la guía de práctica clínica.	Permite llevar el control de las dosis de los medicamentos y recibir las notificaciones para que no sean olvidadas. Dentro de las opciones que ofrece es posible personalizar la fecha en la que se inicia el tratamiento, asignar colores a cada pastilla y elegir sonido para cada alarma.	Esta aplicación nombrada por Apple como la “mejor aplicación para la salud” ayuda a supervisar la salud del corazón en forma fácil y práctica, incluyendo información sobre la presión arterial, la frecuencia cardíaca, el ritmo cardíaco, el peso y la masa corporal, entre otros.
Cómo	Disponible de forma gratuita para Android y IOS con una interfaz muy sencilla. Solo pide a los usuarios definir localización y datos de seguros médicos (Isapre o Fonasa).	Disponible de forma gratuita para Android y IOS.	Disponible en forma gratuita para Android y IOS. La facilidad de su interfaz hace que pueda ser utilizada por personas de avanzada edad.	disponible para IOS. Se puede sincronizar con Apple Health y Apple Watch.
Beneficio	Transparentar la información, lo que se traduce en un ahorro de hasta un 65% en medicamentos.	Facilitar la información y usar beneficios que muchas veces se desconocen.	Asegurar el consumo adecuado de los medicamentos, condición esencial para una buena salud.	Entrega datos relevantes de la salud cardíaca para diagnóstico y tratamiento por parte del médico y también sirve para ser utilizado como herramienta deportiva para hacer un seguimiento del funcionamiento del corazón.

Karina Awad, directora de Coca Cola Femsa:

# “Es hora de apostar por las habilidades ganadoras”

Liderazgo, competencias conversacionales y capacidades asociadas a la madurez emocional son hoy requisitos imprescindibles en una organización, explica esta psicóloga y ejecutiva experta en liderazgo, que lleva más de 25 años trabajando en el área de Recursos Humanos de distintas empresas.

Ya no es el cúmulo de conocimientos aprendidos de memoria y almacenados en el cerebro lo que más se espera y se necesita del desempeño de un profesional. La tecnología cambió los esquemas y hoy en medio de un contexto lleno de emprendimientos se valoran estilos horizontales, el desarrollo de grupos antes que de un solo líder, la flexibilidad, la agilidad y la forma como se obtienen los resultados, además del éxito de los mismos.

Frente a esto, las áreas de Recursos Humanos están cambiando los requisitos de búsqueda para la contratación de profesionales y apuestan por seleccionar a jóvenes que tengan una serie de habilidades que hasta hace un par de décadas, ni siquiera se consideraban.

Sobre este tema Mekano conversó con Karina Awad, chilena, directora corporativa de Coca Cola Femsa.



Karina Awad, directora corporativa de Coca Cola Femsa.

rativa de Coca Cola Femsa, la principal embotelladora de Coca Cola en América Latina.

**En tiempos en que la tecnología puede ser una gran herramienta, por ejemplo, para acceder a información técnica de distintas materias ¿qué habilidades son las que requieren los profesionales que están entrando actualmente al mercado laboral?**

El ambiente en el que hoy trabajamos en las empresas, la rapidez con la que cambian los entornos, las necesidades de los clientes y las de los empleados, más la batalla por sobrevivir, requiere de profesionales jóvenes de mente abierta y flexible, que puedan pasearse por distintas soluciones antes de elegir un camino a tomar, capaces de desafiar el *statu quo*. Y que sobre todo estén ávidos de aprender, que no se sientan dueños de la verdad y que quieran buscar permanentemente nuevas respuestas.

## 10 habilidades del profesional actual

El currículum de cualquier joven debería incluir las siguientes habilidades:

### 1 Pensamiento crítico

Es tener la capacidad de evaluar las ideas de otros y generar ideas propias y originales, a partir de la información que podemos recolectar.

### 2 Inteligencia social

Poder conectarse de manera directa con los demás, y provocar en ellos una reacción.

### 3 Adaptación

Es la habilidad de salirse de lo rutinario y aportar soluciones fuera de lo convencional.

### 4 Culturalidad

Se refiere a ser capaz de desenvolverse sin problemas con personas de otras culturas. En este punto, dominar idiomas es importante pero no lo único.

### 5 Dominio del 'Big Data'

Ser capaz de manejar grandes volúmenes de información y extraer conclusiones valiosas de ellos.

### 6 Alfabetización mediática

Entender los canales modernos de comunicación y poder desarrollar contenido para ellos.

### 7 Disciplina transversal

Implica desarrollar conocimiento y especialización en distintas áreas. Además de ser expertos en nuestro campo, ser capaces de entender también todos los campos relacionados.

### 8 Creatividad

Encontrar nuevas soluciones a los problemas.

### 9 Gestión del conocimiento

Ser capaz de discriminar la información, que es cada vez más abundante.

### 10 Colaboración

Capacidad de trabajar en equipo no solo de forma presencial, sino también virtual.

Fuente: Sodexo, "Habilidades de trabajo para 2020".

### Desde la sala de clases

#### ¿Qué habilidades deberían enfatizar los establecimientos educacionales en edad escolar?

Para mí sigue siendo crítica la necesidad de educar desde el colegio en aquellas habilidades mal llamadas 'blandas' -porque son las más duras de modificar y entrenar-. Requerimos que se enseñe y se valore la inteligencia emocional, el cómo resolver conflictos, el cómo ser asertivo y empático, cómo administrar el ego, cómo conversar, entre otras. Nadie nos enseña en las escuelas a conversar o a escuchar, siendo que estos son componentes críticos y básicos al momento de establecer relaciones interpersonales, de las cuales las organizaciones están principalmente hechas. Es fundamental también que se les enseñe a adoptar una mirada crítica frente a las cosas, pero que no se quede solo ahí, sino que puedan también ser propositivos en cuanto a cómo cambiar lo que hay y a que busquen permanentemente el cómo superar las frustraciones y fracasos.

#### En este sentido, ¿Crees que las universidades muestran un cambio en su manera de formar a los futuros profesionales?

Hay universidades que se están atreviendo a probar métodos cada vez más basados en las experiencias, en el aprender haciendo, y no tanto en el memorizar o en el repetir soluciones ya conocidas. Se ha ido evolucionando de análisis de casos a experiencias laborales intermitentes durante la carrera, a laboratorios donde puedan testear soluciones en ambientes reales, y así hacer más experiencial el aprendizaje. La verdad es que cuando un joven sale de la universidad y empieza a trabajar en una empresa es muy poco lo que



**ES FUNDAMENTAL QUE SE ENSEÑE A ADOPTAR UNA MIRADA CRÍTICA FRENTE A LAS COSAS, PERO QUE NO SE QUEDE SOLO AHÍ, SINO QUE PUEDAN TAMBIÉN SER PROPOSITIVOS EN CUANTO A CÓMO CAMBIAR LO QUE HAY Y A QUE BUSQUEN PERMANENTEMENTE EL CÓMO SUPERAR LAS FRUSTRACIONES Y FRACASOS”.**

podrá aplicar de lo aprendido durante su carrera. Suelen sentir que todos los libros que debieron aprenderse no les sirvieron mucho, porque lo que realmente uno requiere en esos momentos son habilidades para saber hacer frente a los problemas y a las frustraciones, para relacionarse con otros, para leer y manejar la 'política interna' de la organización... en fin, todas destrezas que no se encuentran en los textos.

#### ¿Cuentan con estas capacidades los profesionales de hoy?

No ha habido necesariamente formación en estas nuevas capacidades, muy poco en la carreras de pregrado, aunque cada vez más se incluyen en las carreras de posgrado. Ha faltado desarrollar estas capacidades en los futuros profesionales con 'intencio-

nalidad', es decir, determinando gaps reales en cada individuo y ayudándolos a cerrar dichos gaps. El desarrollo de las habilidades de liderazgo, de competencias conversacionales, de transformación y trascendencia han sido dejadas al azar. Lo que sí es evidente, es que hoy hay más 'necesidad' en los profesionales a aprender de estos temas, incluso lo piden. Buscan jefes inspiradores, empresas con un propósito que vaya más allá de generar resultados y esto es fundamental para facilitar el desarrollo de dichas capacidades, pues esto es lo que hoy nos ayuda-y nos obliga-a ofrecer nuevas opciones, el que los mismos profesionales estén motivados por desarrollar estos aspectos y que no se queden tranquilos si no los encuentran.

#### ¿Cómo deberían subirse a este “carro” las generaciones mayores que ya están hace años en el mercado laboral?

Muchos de las generaciones mayores han ido 'madurando' sus habilidades a través del tiempo y en la permanente interacción con las profesionales más jóvenes y con los nuevos desafíos que hoy las empresas ponen frente a nosotros. Quien no se ha dado cuenta de que las habilidades requeridas hoy no son necesariamente las que nos pedían antes está en un grave problema, ya que la capacidad de adaptarnos a los cambios, de incorporar nuevos aprendizajes, de flexibilizar nuestra mirada es parte de lo necesario hoy.

La única forma de subirse al carro es estar abierto al *feedback*, tener autoconciencia para saber evaluar objetivamente qué me falta y tener la disposición de cambiar ciertas actitudes...en las empresas generalmente nos contratan por lo que hemos hecho, pero nos terminan despidiendo por lo que somos.

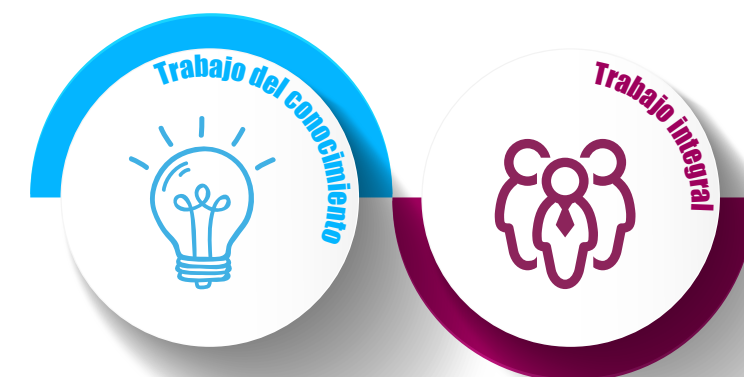
## La evolución de las habilidades



En un recorrido por el tiempo la valoración de las capacidades laborales se podría graficar, según Karina Awad con los siguientes hitos. Sin embargo, la profesional advierte que estos “no son pasos secuenciales, yo lo veo más bien como ciclos, donde avanzamos y también retrocedemos”.

Foco en procesos manuales, de manufacturas, artesanales o industriales, donde se esperaba que el empleado fuera 'el con mejores destrezas' en el oficio que desempeñaba.

Aquí, la gestión se basaba principalmente en “hacer lo que se mandaba a hacer”, bajo estilos de autoritarismo basados en el miedo.



En esta etapa se premiaba las habilidades de negocio, la agresividad, los logros y las promociones se basaban en los resultados comerciales.

Y no solo se valora la inteligencia sino que la capacidad para manejar equipos y relacionarse con la comunidad”.

# De la jerarquía a la redarquía: Cuando el “cliente” está al centro

Un cliente cada vez más activo exige colaboración, compromiso, transparencia y creatividad. Todos elementos que fluyen y se potencian en otro tipo de organización: la redarquía, una forma de organización basada en redes colaborativas autogestionadas que interactúan en base a objetivos comunes.

**T**ecnología, conectividad sin límites, infinitos datos, inteligencia artificial, transformación digital, cambios a un ritmo vertiginoso. Robots, máquinas interconectadas en redes y *big data*. Estos son solo una parte de los ingredientes de la vida actual y en medio de este contexto el hombre está aprendiendo a situarse. Se beneficia de las evidentes ventajas que surgen, pero también ha tenido que adquirir nuevas habilidades para enfrentar impensables desafíos a los que responde con diversos replanteamientos. Entre ellos, la

forma como debe estructurarse cualquier organización.

En esta era digital donde todo se vuelve visible y accesible, en donde toma fuerza la globalidad y se favorece la igualdad en la participación de la toma de decisiones, la conocida estructura jerárquica con la que las personas acostumbraban a funcionar en diversos ámbitos, comienza a perder efectividad.

La jerarquía, entendida como la cadena de mando que parte con los ejecutivos de alta dirección y sigue hasta los

trabajadores de base, pasando, sucesivamente, por todos los niveles de la estructura organizativa, ya no calza del todo con los nuevos requerimientos de colaboración que impone el centrar los negocios en los clientes a través de la tecnología.

Ese esquema, que marca una relación de autoridad formal entre superiores y subordinados, en el que rigen las instrucciones de arriba para obtener un determinado resultado y en el cual la tareas son estrictamente controladas, hoy queda corto para incluir la acción de todos y

resolver con éxito desafíos que no solo se centren en el cumplimiento de metas productivas, sino por sobre todo en la satisfacción de un cliente que es cada vez más activo y presente.

De hecho, la estructura jerárquica que tiene su origen con la Revolución Industrial, surge por la necesidad de resolver dos problemas clave: la eficiencia y la escalabilidad. La producción masiva exigía un ejército ordenado de operarios que cumplieren fielmente las órdenes de sus superiores.

Sin embargo, en el contexto actual, los objetivos no se reducen solo a productividad y cumplimiento de metas para dejar tranquilo al jefe. Hoy, más que resultados en números, es más importante el valor agregado que se le otorga al cliente, su experiencia como tal y la creación en el momento oportuno de soluciones diferenciadoras.

En este desafío cobran fuerza el ser confiable y competente junto a otras aptitudes como son la colaboración, el compromiso, la transparencia, la creatividad, la innovación, la rapidez en las respuestas, la incorporación de las nuevas tecnologías. Todos elementos que fluyen y se potencian en otro tipo de organización: la redarquía.

## Redarquía, el orden natural

Al organizarse, las empresas tienden hoy a copiar los modelos cotidianos de la vida diaria, es decir, donde naturalmente cada uno aporta con lo que sabe hacer para obtener el mejor resultado.

Por ejemplo, un grupo de amigos que organiza un asado no requiere de la designación de un jefe que dé las órdenes. Cada uno espontáneamente asume su rol para complementarse con el resto y alcanzar la meta deseada.

Este modo de organizarse tan natural en la vida cotidiana es una redarquía y es la forma que comienza a hacerse un espacio en las empresas y también en cualquier tipo de organización. “El trabajo en red puede ser adoptado por todo grupo humano que tenga objetivos comunes centrados en un cliente final, al cual quieren aportar y que hacerlo, sea la motivación de sus miembros”, explica Claudia Jaramillo, mentor y coach corporativo. La redarquía, según la experta, es una

forma de organización basada en redes colaborativas autogestionadas que interactúan en base a objetivos comunes por lograr. Estos deben ser cumplidos por personas que asumen roles específicos de acuerdo al potencial de sus capacidades.

“Uno de estos roles es el líder de la red que es un facilitador, mediador y gestor de problemas dentro y fuera de la red, los que soluciona mediante acuerdos”, explica Claudia. “Además, cada red define un *roadmap* asociado a una línea de tiempo en la cual cada rol irá generando entregables que aportan en el logro de objetivos”.

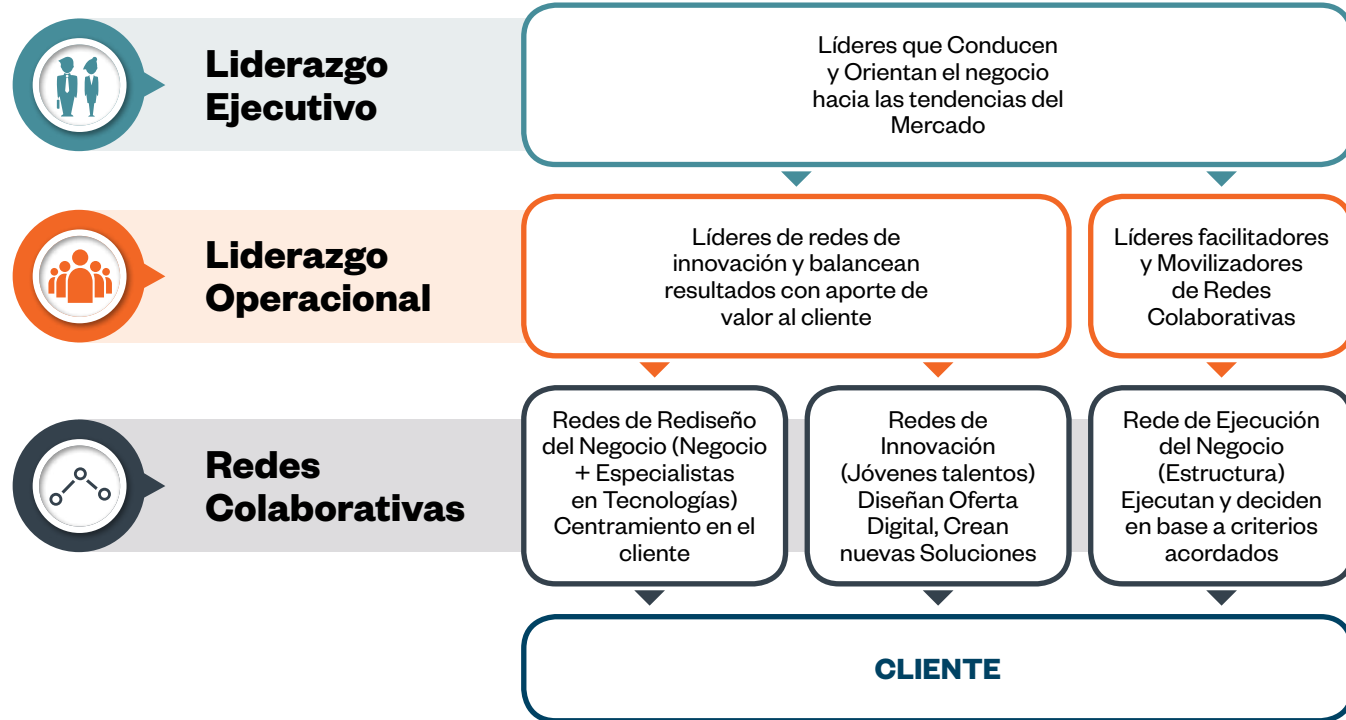
A simple vista saltan las diferencias con el modelo jerárquico, siendo la primera el hecho de que la red se enfoca en objetivos y no en el cumplimiento de tareas. Además, la red no es controlada por una jefatura, sino que se autorregula entre sus miembros de manera que cada uno de ellos tiene poder de decisión sobre sus ámbitos de acción y resuelven los problemas en conjunto.



**CUANTO MÁS PODER LE DES A UN SOLO INDIVIDUO FRENTE A LA COMPLEJIDAD Y LA INCERTIDUMBRE, MÁS PROBABLE SERÁ QUE TOME MALAS DECISIONES. COMO CONSECUENCIA, HOY EN DÍA HAY MUY BUENAS RAZONES PARA QUE LAS EMPRESAS TRATEN DE PENSAR MÁS ALLÁ DE LA JERARQUÍA,”**

JAMES SUROWIECKI - WISDOM OF CROWDS.

## Organización en Redes



En la redarquía las personas no tienen cargo fijos restringidos a sus profesiones o funciones específicas, sino que asumen roles en diferentes redes de acuerdo a lo que se requiera y que pueden, por sus capacidades, realizar.

Según Claudia Jaramillo, el gran beneficio de esta estructura es la velocidad para crear, diseñar y resolver problemáticas a los clientes. Además, como permite actuar sobre estrategias flexibles y dinámicas, se favorece la creatividad para generar nuevas soluciones, que más que centrarse en la productividad, son un aporte en la experiencia del cliente. Asimismo, la redarquía permite la creación de entornos que son más atractivos para las nuevas generaciones, pues facilitan la motivación y el crecimiento profesional.

Obviamente en el otro lado de la moneda, este tipo de organización puede presentar dificultades que impidan el

goce de sus ventajas. “El problema de la redarquía es que si no existen líderes influyentes y movilizadores que tengan muy claro el norte, considerando un equilibrio entre aportar valor al cliente sobre la base de la generación de resultados de negocios, se podría invertir mucho tiempo y dinero en objetivos muy geniales, pero poco rentables”, explica Claudia.

Además, “el exceso de libertad y autonomía en personas que no saben autogestionarse puede implicar que inicialmente la gente al no verse presionada, se relaje mucho y los resultados lejos de anticiparse no se logren”, explica.

Una de las resistencias que tienen los directivos frente a la redarquía es justamente “que creen que las personas no tienen capacidad o información suficiente para tomar decisiones y por eso son partidarios del control”.

A esta posición, Claudia Jaramillo se opone, señalando que “en realidad todos saben tomar decisiones y tienen la capacidad de hacerlo, pero muchas veces no se atreven porque serán castigadas si se equivocan o porque toda decisión implica riesgos que por sus egos o inseguridades personales no se atreven a asumir”.

Para hacer frente a los miedos, tanto de los directivos como de los colaboradores, la recomendación es establecer criterios de decisiones que definen las jefaturas y que usan de base para aplicar los miembros de la red. De esta forma, las decisiones las toma la red, pero considera los criterios que aplicaría la jefatura.

Además, con esto las redes se autorregulan y resuelven los problemas de su ámbito de acuerdo a criterios de decisión que son establecidos.



**LA REDARQUÍA SE SUSTENTA EN EL VALOR DE LAS PERSONAS, LA AUTENTICIDAD Y LA CONFIANZA Y EL RESULTADO SE TRADUCE EN ORGANIZACIONES ÁGILES Y FLEXIBLES, DONDE CADA UNO DA LO MEJOR DE SÍ PARA APORTAR VALOR Y ES RECONOCIDO Y REMUNERADO POR ESO”,**

CLAUDIA JARAMILLO.

### El camino hacia la redarquía

Según Claudia Jaramillo, “la jerarquía está en una transición hacia nuevas formas de organización ajustadas al mundo digitalizado. Pero en nuestro país, por el momento, la mayoría de las empresas siguen funcionando de manera jerárquica, porque nuestra mentalidad desde los niveles ejecutivos que dirigen hasta quienes ejecutan, es jerárquica. Es decir, está acostumbrada a controlar y a depender de instrucciones, poniendo el foco en el cumplimiento de resultados más que en aportar valor a los clientes. Por lo mismo, la jerarquía en Chile seguirá funcionando sobre todo en aquellas organizaciones que tienen clientes cautivos o concentran un mercado que no tiene competencia significativa por el momento”.

## ¿Por qué necesitamos una redarquía?

Claudia Jaramillo explica los factores que hacen que hoy en las empresas tome fuerza la redarquía como forma de organización.

### 1 Por las exigencias del cliente

La conducta y expectativas de los clientes cambiaron y son mucho más exigentes. Ellos ya no responden a campañas globales, si no que esperan una oferta individualizada. “Esto obliga a las empresas a especializarse, más que en la venta de productos, en negocios que solucionen las reales problemáticas del cliente”.

### 2 Por la entrada al mercado de las generaciones jóvenes

Millenials y Gen Z son generaciones que no funcionan en un mundo jerárquico, sino en espacios más creativos y liderados de una manera distinta.

### 3 Por la necesidad de respuestas rápidas

En el contexto actual, la velocidad para lograr resultados es imperativa para los negocios, por lo tanto, la capacidad de reacción debe ser inmediata y esto obliga a tomar decisiones rápido, “lo cual en un contexto jerárquico no sucede y se ralentiza por la burocracia y concentración de los poderes que resuelven”, explica Claudia.

### 4 Por la necesidad de ajustarse a las nuevas tecnologías

Actualmente la mayoría de los negocios opera poniendo el centro en sus procesos internos y no en la experiencia del cliente. El modelo jerárquico se basa en un modelo de negocio conocido y con estrategias establecidas para cumplir con resultados ciertos.

Sin embargo, el contexto actual denominado VUCA (Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo), no permite generar planes estratégicos ciertos y fijos para un periodo de tiempo, sino que requiere de modelos de negocios flexibles, inciertos, basados en la creación de valor a las necesidades de los clientes que son cambiantes y emocionales y el uso de las nuevas tecnologías disponibles y no usadas por la mayoría de las organizaciones con foco en el cliente, como por ejemplo, IoT, IA, Analítica de datos en tiempo real, entre otras.

## Los requisitos de una redarquía

No existe una metodología definida sobre cómo poner en práctica una redarquía, pero hay factores que contribuyen a su éxito.



### UNA CULTURA ÁGIL

El trabajo en redes requiere que la organización sea ágil y que las personas que trabajan en ella interactúan sobre la base de valores fundamentales como la honestidad, el respeto y la empatía unidos a un marco metodológico simple de trabajo colaborativo (ej Scrum, Kanban).



### ACTITUD DE SERVICIO

Los integrantes de la red tienen modelos mentales donde sus creencias consideran la colaboración, la actitud de servicio, la autogestión y el contribuir valores primordiales que ponen al cliente como centro en forma natural. Aquí quedan atrás los egos, las posiciones de poder y el cumplir por miedo. El aportar, crear y asumir riesgos, pasan a primera línea.



### ASUMIR EL CAMBIO CON CONVICCIÓN

Es clave que la primera línea de ejecutivos y el directorio comprendan el impacto y lo que implica el proceso de transformación de manera que realmente faciliten que la organización cambie. "Hoy en día el gran obstáculo que enfrentamos es la falta de comprensión de los ejecutivos de primera línea para liderar el trabajo en red. A pesar que la mayoría dice estar centrados en el cliente, las empresas tradicionales no lo están y sus ejecutivos tienden a creer que la transformación significa incorporar tecnologías para bajar costos y sostener los resultados, pero desconocen como operar en un contexto incierto", explica Claudia Jaramillo.



### LIDERAZGO OPERACIONAL

Transformar los mandos medios, subgerencias, jefaturas pierden sentido en liderazgos con capacidad de balancear resultados de negocios con aporte de valor al cliente. En este punto se visualizan dos tipos de líderes que apoyan la operación del negocio, líderes estratégicos-innovadores que acompañan las redes que rediseñan el negocio actual para adaptarlo a la experiencia del cliente y redes que crean nuevas ofertas para demandas que el mercado requiere, y líderes facilitadores que tienen habilidades de movilizar, conciliar y promover la colaboración, que facilitan la ejecución del negocio tradicional en redes.



### UNA NUEVA VISIÓN EN RECURSOS HUMANOS

Al momento de decidirse a trabajar en red se debe intervenir el proceso de selección y reclutamiento de los colaboradores para incorporar a personas que calzan con los nuevos perfiles requeridos. Esto implica actualizar las áreas de recursos humanos y sus procesos tradicionales para enfocarlos en la "Experiencia del empleado", ajustando como punto de partida, los procesos de reclutamiento de talentos jóvenes y la incorporación de éstos a redes de innovación o rediseño del negocio.



### REESTRUCTURACIÓN

Finalmente, es fundamental desarmar rápidamente las jefaturas y áreas intermedias para crear las redes y empoderar a las personas. En este punto es importante establecer incentivos por logro de objetivos y toma de decisiones y definir los nuevos perfiles requeridos, analizar las brechas de competencias que existen y evaluar los perfiles que deben ser incorporados.

De esta manera en los próximos años y sobre todo en nuestra cultura el cambio será gradual y es posible que mientras se produce la transición y el recambio generacional, "vamos a funcionar en forma dual, con ambas organizaciones. De hecho, una buena transición es dejar jerárquica la plana ejecutiva para que se concentren en la dirección estratégica centrada en observar el mercado, sus tendencias para adaptar lo más rápidamente posible los modelos de negocios e invertir en incorporar la tecnología y las capacidades que se requieran. Y en paralelo, una organización estructurada en redes que logre poner al cliente en el centro de las operaciones mediante la instalación de liderazgos que separan el rediseño, de la innovación y la ejecución del negocio tradicional.

La idea es que en una primera etapa, las organizaciones busquen un balance entre la jerarquía como garante de predictibilidad y resultados del periodo y la redarquía como motor de innovación y crecimiento y resultados futuros.

En este proceso, el éxito en la implementación de nuevas estructuras dependerá del nivel de madurez de cada organización, de su capacidad de adaptabilidad y de las estrategias que adopte para abordar el proceso de transformación. Es clave considerar por una parte el alineamiento de la plana ejecutiva en torno a un roadmap de transformación y la participación de mentores (internos o externos que conozcan la realidad del negocio y sus tendencias), que eviten que el proceso se transforme en un proyecto tecnológico y faciliten la transformación cultural).

## Cinco claves para maximizar la eficiencia de sus empleados en tienda



Dado que las expectativas de los clientes son más altas que nunca, los comerciantes minoristas deben dedicar cada recurso disponible para garantizar una excelente experiencia de compra.

A continuación, algunas claves:

#### 1 Mejore la visibilidad del staff en las tiendas al poner la información adecuada al alcance de sus manos.

Los clientes en tienda quieren hablar con alguien que les pueda proporcionar las respuestas adecuadas en tiempo real. Según estudios, los compradores están extremadamente dispuestos a comprar si les ayuda un empleado bien informado.

#### 2 Proporcione datos fiables y rápidos.

La velocidad es vital para crear una experiencia elevada. La infraestructura debe ser capaz de recopilar y suministrar datos exactos en tiempo real a todos los lugares que lo necesite. La venta al por menor en tiempo real, mediante el comercio unificado, permite a los comerciantes minoristas identificar al cliente, recopilar, analizar y difundir datos al instante de consumidor, producto, precio e inventario a todos los canales.

#### 3 Mejore la movilidad de los empleados de venta dentro de la tienda

Cuando los empleados están moviéndose por la tienda en vez de localizando información o resolviendo problemas en la trastienda, pueden ayudar mejor a sus clientes y reducir los tiempos de espera en la caja. Proporcionarles dispositivos móviles es incluso mejor, no solo porque el

empleado estará disponible para los clientes, sino también porque pueden acceder a los sistemas de la tienda sobre la marcha para ofrecer respuestas.

#### 4 Unifique y simplifique procesos.

Con el tiempo, las tiendas que utilizan sistemas obsoletos tienen problemas para crear procesos y soluciones alternativas que se ajusten a las nuevas demandas omnicanal del cliente, estar mal equipados ya no es una opción, usted necesita dar una respuesta rápida y mantener un plan tecnológico basado en el estado actual que le permita innovar.

#### 5 Optimice el rendimiento de las tiendas mediante un mayor control de las actividades que pueden afectar las ventas.

La velocidad, empleados serviciales y un servicio amable son las cuestiones más importantes, alcanzando más de un 70% en importancia para los consumidores. Los minoristas que lo entienden dan prioridad a la tecnología la cual fomenta y proporciona estos beneficios.

¿Y usted, ya cuenta con las herramientas necesarias para empoderar a sus empleados y ganar eficiencia en las tiendas?

Fuente: <https://www.lineadatascan.com/>

Kevin Systrom, fundador de Instagram:

# “Estamos listos para el próximo capítulo”



Instagram

El patrimonio neto de Kevin Systrom hoy asciende a **\$1.4 mil millones de dólares.**

**Con 25 años y solo 13 personas en su equipo, Systrom creó en 2010 Instagram. Y aunque dos años después la propiedad de esta red social pasó a Facebook, él se mantuvo a cargo de su dirección con importantes éxitos. Sin embargo, a fines de 2018 anunció que emprenderá nuevos rumbos.**

Si bien el mundo está expectante de lo que traerá el “próximo capítulo” en el que Kevin Systrom ha comprometido explorar toda su curiosidad y creatividad, quedan ciertas dudas acerca de las verdaderas razones de su salida de Instagram.

Claramente no fue la falta de resultados lo que lo hizo tomar esta decisión. Si bien Instagram ha sido la adquisición más cara realizada por Facebook en mil millones de dólares, al día de hoy es la más rentable. Su valor se ha multiplicado por cien, los usuarios han pasado de 30 a mil millones, cuenta con más de mil empleados en oficinas por todo el mundo y se ha convertido en la red social que más crece en la actualidad, conectando al mundo a través de las más diversas fotos y selfies.

De hecho, goza de más prestigio que su empresa matriz y es justa-

mente ese estatus el que puede haber producido ciertas desavenencias con Facebook que finalmente llevaron a Systrom a alejarse.

“Crear algo nuevo requiere que demos un paso atrás, comprendamos lo que nos inspira y lo unamos con lo que el mundo necesita”, fueron sus declaraciones al anunciar su partida junto a Mike Krieger, su socio y co fundador de Instagram.

Sin embargo, luego de estas palabras no tardaron en surgir las conjeturas sobre su salida, que hablan de una tensión proveniente de la pérdida de libertad para el desarrollo de esta red social. En diversas columnas de opinión se habla de que frente a la disminución de popularidad de Facebook sus directivos ejercieron presión en todas sus plataformas, pidiendo nuevas herramientas que fueran rentables. Sin embargo, al parecer muchas de ellas iban en contra del enfoque simplista y original que tanto había defendido Systrom en su crecimiento.

Además, después de que Facebook estuvo sometido a una intensa presión por la falta de protección de los datos de sus usuarios y por su uso indebido para distribuir noticias falsas, Zuckerberg decidió ejercer más control sobre los directivos de Instagram, lo que definitivamente fue en contra del modelo comercial al que Systrom se había acostumbrado a manejar con total independencia. De hecho, él mismo, hace un tiempo había elogiado la “enorme libertad” que tenían y que al parecer llegó a su fin.

## Razones del éxito

Con la teoría de que los productos se propagan cuando son útiles y son utilizables, Kevin Systrom, ingeniero estadounidense, programador y amante de la fotografía se inspiró en el estilo Polaroid para crear Instagram.

Justo en ese momento la idea de compartir imágenes tomó fuerza con el surgimiento de los primeros teléfonos con cámaras de alta calidad y la posibilidad de conectarse a Internet desde cualquier lugar. Todos una conjugación de factores que Systrom los atribuye a la buena fortuna, pero a algo más. “Mucho es suerte. Pero creas tu propia suerte trabajando muy duro y probando muchas cosas”.

Y así lo hizo desde niño, etapa en la que atraído por la programación aprendió a crear nuevos niveles para su videojuego favorito. Años después al tener que decidir sus estudios superiores, su tendencia a la innovación lo hizo optar por la Universidad de Stanford como un paso necesario para llegar a trabajar en Silicon Valley. Ahí Systrom pasó el tiempo programando páginas web y entre ellas creó un sitio que permitía compartir fotos de las fiestas a las que asistía junto a sus amigos.

Su vida laboral también siempre estuvo unida a la tecnología. Se inició en Google, más tarde trabajó en Nextstop, una pequeña empresa centrada en la recomendación de lugares y debido a los contactos hechos en ambas compañías conoció a los inversionistas que le ayudarían a dar vida a su gran proyecto.

En sus tiempos libres la idea de una red social basada en fotografías comenzó a tomar forma y en primera instancia fue una aplicación llamada Burbn que permitía compartir imágenes de acuerdo a la ubicación en la que se encontraba el usuario.

El emprendimiento comenzó a tomar fuerza y fue ahí cuando se unió a su compañero de universidad, Mike Krieger para potenciarla. Juntos se dieron cuenta de que necesitaban algo mucho más simple, con una interfaz muy sencilla y así dieron con la hoy ya famosa aplicación. En un principio esta era exclusiva para iPhone, permitía tomar fotos y superponerles filtros. Para Kevin esto era como telegramas instantáneos, con lo cual surgió el nombre Instagram.



**NOS SIGUE EMOCIONADO EL FUTURO DE INSTAGRAM Y FACEBOOK EN LOS PRÓXIMOS AÑOS, MIENTRAS PASAMOS DE SER LOS LÍDERES A SER DOS USUARIOS DENTRO DE MIL MILLONES”**

KEVIN SYSTROM, COFUNDADOR DE INSTAGRAM AL ANUNCIAR SU SALIDA JUNTO A MIKE KRIEGER.



## El “otro capítulo” de Zuckerberg

Poco tiempo después del anuncio de Systrom, durante los primeros días de 2019, Zuckerberg también sorprendió con planes para un “nuevo capítulo”.

Se trata de la unificación de Facebook, Instagram y Whatsapp, un cambio radical que podría llevarse a cabo en 2020 y que permitiría, por ejemplo que un usuario de Facebook enviara desde esta plataforma un mensaje a la cuenta de WhatsApp de otra persona que no cuente con un perfil en la red social.

“Buscamos construir las mejores experiencias de mensajería que podamos y la gente quiere que la mensajería sea rápida, simple, confiable y privada”, dijo la compañía a través de un comunicado.

Con un sistema de comunicación integrado podría generarse una red única de millones de usuarios conectados.

En las primeras 24 horas de funcionamiento alrededor de 25 mil personas se registraron y a los nueve meses ya contaban con una red de siete millones de usuarios, dentro de los cuales se encontraban celebridades de gran popularidad, que se declararon fanáticos de la aplicación.

Talana, software chileno para la gestión de Recursos Humanos:

# El desafío cumplido de ser más que una herramienta

**Acelerar el proceso de transformación digital de las empresas y que este sea amigable es lo que logró Talana en el ámbito de gestión de personas, manejo de contratos, conteo de horas trabajadas y solicitud de vacaciones, entre muchos otros. Sus más de mil clientes comprueban que, además de reducir costos, aumentar la eficiencia y productividad, esta es una herramienta que mejora la relación con sus trabajadores.**



TALANA

“La tecnología es realmente eficiente y está bien aplicada cuando su usuario deja de verla”, afirma Pablo de la Barra, cofundador de Talana al explicar los inicios de esta plataforma. “Al encender el microondas nadie piensa en las ondas que hacen vibrar las partículas de agua, simplemente aprieta el botón para obtener el resultado esperado. Con la creación de este software nos basamos en ese principio, es decir, en querer hacer que procesos complejos, como es la elaboración de un finiquito, se transformen realmente en algo muy sencillo y que le haga la vida muy fácil al usuario”.

Hasta antes de Talana había tecnología para abordar el tema de recursos humanos, pero siempre poniendo el énfasis en la herramienta más que en la simplicidad de la usabilidad. Fue entonces cuando De la Barra junto con su socio José Antonio Akel, ambos ingenieros industriales de la Universidad Católica, identificaron una oportunidad de negocio.

Lo primero fue la creación del software que con una interfaz muy sencilla -lo que incluye hasta la preocupación por incorporar la menor cantidad de botones posible- soluciona el problema de la administración de recursos humanos en muchas empresas. A partir de ahí el valor agregado fue ofrecer un servicio personalizado. “Nosotros no vendemos una licencia de software y listo. Entregamos un servicio tan cercano que si hay dudas o algo no funciona el problema no es del cliente, sino que nuestro”.

La metodología de Talana es muy rigurosa en esto y es por eso que desde sus inicios, la figura del encargado de la experiencia del cliente que vela por la excelencia en la calidad de la atención es parte del ADN de la compañía. “Nos importa que la gente lo pase bien y no tenga problemas. Presentamos una tecnología humanizada, en la que siempre hay un persona detrás para solucionar cada uno de los inconvenientes que se presenten”, subrayan ambos socios.

## Los alcances de Talana

El pago de remuneraciones fue una de las primeras funciones de la plataforma, pero hoy las herramientas se han expandido para dar una solución integral a las empresas en sus procesos de transformación digital en el área de recursos humanos. Así según las necesidades requeridas por los propios clientes, han incluido nuevos módulos que van desde marcar la asistencia a través de la georeferenciación del celular, la elaboración de contratos digitales, el uso de la firma digital, la disponibilidad de las liquidaciones de sueldo en línea, los aguinaldos, el otorgamiento de beneficios hasta el control de préstamos a los empleados, entre otros.

Otro elemento relevante y muy demandado por sus clientes es el reporte automático. Con Talana es posible tener todos los datos relacionados con la gestión de personas en un mismo lugar de manera concisa y muy gráfica.



## Ficha técnica Talana

Plataforma desarrollada 100% en Chile para la gestión de Recursos Humanos

### Fundadores:

Pablo de la Barra y José Antonio Akel, ambos ingenieros de la Universidad Católica.

### Características:

Con una interfaz simple y usable, tanto trabajadores como jefes y encargados de Recursos Humanos pueden tener en la plataforma un registro con todos los datos y trámites de cada miembro de la compañía como:

- > Horario de llegada, el cual queda marcado una vez que el trabajador se enrola en la aplicación mediante un sistema GPS que ubica la sucursal a la que se accede.
- > Los aumentos de sueldos.
- > Las fechas de solicitud de vacaciones.
- > Pago de remuneraciones con el detalle exacto de descuento y prestaciones.
- > Firma de los anexos de contrato.
- > Tramitación expedita de enrolamiento o abandono de la empresa.
- Generación automática de reportes de gestión. Este perfil personal es visto por administrativos y por el propio trabajador para entregar información inmediata y fidedigna de sus acciones en la empresa.

Talana incluye la creación de una firma electrónica que permite al trabajador autorizar papeles o realizar trámites desde su celular, computador o *tablet*.

Hoy está la tecnología para hacer todo esto, hay más celulares que personas y desde un *smartphone* es posible facilitar enormemente cada uno de los trámites que se requieren en esta área.

A la fecha entre sus clientes cuentan con empresas de tan solo diez personas hasta organizaciones con más de siete mil empleados de los más diversos rubros como son el retail, salud, educación, salmoneras, mineras, consultoras, construcción y más. “Nadie puede no pagar las remuneraciones, entonces dimos una solución a un ámbito indispensable”, afirma Pablo.

Y así lo confirma el exitoso desarrollo del negocio que desde siempre se ha ajustado a la perfección a cada una de las proyecciones iniciales, incluso superándolas. En pocos años hasta el espacio físico no ha dado abasto al ritmo de crecimiento y en cuanto a su expansión internacional, Talana ya cruzó las fronteras para instalarse en Perú, prontamente en Colombia y otros países de la región en un futuro no muy lejano.

El éxito también lo confirma el índice de satisfacción NPS que sobre la base de la única pregunta con qué probabilidad recomendaría Talana a un amigo o colega, los sitúa en un alto rango de satisfacción, evaluando su calidad de servicio como excelente. Hecho que de paso derriba el mito de la reticencia que generarían estos cambios en los trabajadores.

La tecnología ya está al alcance de todos, incluso el marco jurídico está a la vanguardia en las regulaciones, la transformación digital empezó y no hay vueltas atrás. “En este contexto nuestro valor agregado es mostrar cómo los procesos pueden llevarse a cabo de manera más simple, con toda la flexibilidad que se requiera en el camino de la implementación y con el horizonte de hacer la vida más fácil siempre”.

En síntesis una serie de hechos que para sus creadores plantean “problemas felices” y desafíos que afrontan con un espíritu único e innovador.

### La filosofía detrás del crecimiento

El rápido crecimiento que ha tenido Talana pone una alerta a sus fundadores: mantenerse firmes en sus convicciones y fieles a la “cultura Talana”, pues están seguros que a ella le deben el éxito.

Por eso, por ejemplo, en este periodo de expansión ponen especial cuidado en la selección de las personas que trabajarán con ellos.

“Si alguien viene a una entrevista y no se ríe durante la conversación no la contratamos. Queremos gente feliz trabajando



**QUEREMOS QUE LOS TEMAS OPERATIVOS DE RECURSOS HUMANOS DEJEN DE SER UN TEMA CONFLICTIVO Y DE A POCO COMIENCEN A HACERSE INVISIBLES, QUE LAS PERSONAS USEN EN FORMA NATURAL LAS HERRAMIENTAS QUE PONEMOS A SU DISPOSICIÓN, DESCANSANDO EN QUE LOS CÁLCULOS COMPLEJOS SON DESARROLLADOS POR TALANA”**

PABLO DE LA BARRA, COFUNDADOR DE LA EMPRESA.

y pasándolo bien en lo que hace, porque eso se refleja directamente en el servicio que entregamos a los clientes”, explica De La Barra.

Las personas que se unen al equipo de Talana no solo son seleccionados por su currículum, sino que por sobre todo por su empatía y amabilidad a la hora de dar respuesta a las distintas necesidades.

Según Pablo De La Barra, esta es una empresa en la que nadie dice lo que hay que hacer hoy en la mañana, ni si la persona lo está haciendo bien o mal. “Contratamos adultos que son responsables, que disfrutan en su trabajo y hacen de todo para que a la Talana le vaya bien. Aquí no hay oficinas, no hay estructuras rígidas, cada uno está naturalmente en lo que le gusta hacer y en cuanto a organi-

zación hay una relación lineal, que invita a la colaboración natural y espontánea entre todos”.

De hecho, según explica el ejecutivo, “en la vida diaria y personal funcionamos así, y es el modelo que aplicamos en esta empresa también. Si alguien es de soporte y tiene una idea para marketing, bienvenido sea. La empresa es un ente dinámico donde cada uno aporta lo mejor de sí, y cuando eso pasa, el resultado es infinitamente más potente que si existe una organización extremadamente estructurada en la que la persona solo puede hacer una actividad. En este esquema cada persona florece desde su fortaleza y no desde el rol en el que se le tiene encasillado. Se reconoce a las personas como personas y no como recursos”.



## Los beneficios de Talana

- > Gestión de recursos humanos más eficiente simplificando procesos.
  - > Reducción de costos, incluido el uso de papel.
- > Disminución de errores o desfases, por ejemplo, con los cambios en la legislación.
  - > Disponibilidad de información almacenada en la nube 24/7.
- > Claridad en la relación y en la comunicación con los empleados, de manera que se favorece la relación dentro de la empresa.
- > Automatización y digitalización de procesos y documentos.

Carmen Urrutia, Regional Ecommerce Analyst en VF Corporation:

## “Mekano cumplió con los exigentes plazos y superó una gran prueba”

**Estrenar en el último Cyber Monday la integración que solicitaron a Mekano, fue el exitoso punto de partida del servicio prestado a este cliente.**

**V**F Corp es una empresa multinacional que comercializa más de 30 marcas de ropa y calzado, tales como Vans, Wrangler, The North Face y Kipling, entre otras. Con la casa matriz para América Latina y el Caribe instalada en Chile, en 2018 estrenaron su ecommerce, proceso que requirió la modernización de distintos procesos.

“En julio del año pasado abrimos nuestro Ecommerce y para que funcionara bien necesitábamos una generación automática de las boletas y envío al cliente final. Además, requeríamos que nuestro ERP recibiera la información de ventas generadas en el sitio web”, explica Carmen Urrutia.

Ante estas necesidades Mekano realizó una integración entre el ERP que tenía la empresa y el OMS que utilizan en Ecommerce y Signature. Esto con el objetivo de lograr que tras una venta el sistema de VF tuviese la información, además de generarse la boleta y de que esta fuera enviada automáticamente al cliente final.

Las ventajas de la solución fueron inmediatas, pues en el escenario anterior, el

no tener integrados los sistemas y el hacer las boletas de manera manual generaba retrasos en la logística e información incompleta en los sistemas de la empresa.

“Ahora contamos con un proceso de logística mas eficiente y una mejor solución para nuestros clientes”, explica Carmen Urrutia.

### Prueba superada

A meses de la puesta en marcha de la integración, la evaluación del trabajo hecho junto a Mekano es muy positiva.

Según explica Carmen Urrutia, “Mekano tuvo una excelente disposición para cumplir con los exigentes plazos que se definieron y se logró tener la integración en la fecha prevista. Además, tuvimos una gran prueba, que fue Cyber Monday con la integración recién funcionando y resultó todo excelente”.

Con este primer paso dado, se establecen nuevas metas para el futuro. “Estamos muy interesados en dar una experiencia omnicanal a nuestros clientes y para poder lograrlo tenemos muchos desafíos por delante”.





### Cementos Bio Bio, Bioplastic y Fundación Las Rosas

Mekano se encuentra realizando en **Cementos Bio Bio** un trabajo de consultoría, para tangibilizar el servicio de TI dentro de la empresa. El objetivo es establecer un SLA del área de TI, así como poder establecer un *roadmap* de los principales proyectos a abordar.

Bioplastic, fabricante de estanques y fosas sépticas, decidió incorporar como ITO a Mekano en su proyecto de implementación de SAP s/4Hana, con el fin de poder evaluar y maximizar el resultado de la implementación de su ERP y poder obtener los beneficios esperados en las áreas de logística y producción.

Fundación Las Rosas se encuentra implementando la solución de Recursos Humanos Talana con Mekano. El objetivo es simplificar y automatizar el pago de remuneración a los cerca de 2.000 empleados.

### L'ORÉAL

En el contexto de una estrategia Retail -"Direct to Consumer"- L'Oréal implementará Cegid en todas sus tiendas con el apoyo de MekanoSige, Chile. El proyecto contempla en un inicio México y Chile. Con ello dentro de este año todas las tiendas Kiehl's, L'Oréal, Urban Decay y NYX contarán con la solución de POS Omnicanal Cegid.



### Linde High Lift

Mekano junto a Linde, mantienen una alianza estratégica en TI hace más de 3 años y hoy se encuentran implementando distintos proyectos de soluciones TI. Entre ellos está la mejora del sistema de cobranza, gestión por área de negocios, mantenimiento de equipos y CRM de ventas Sprint 4. Además este 2019 se está incorporando la implementación del ERP Dynamics AX con el modelo ya existente en Chile, WhareHouse Managment (WMS), control de Leasing entre otros.



Finaliza con éxito la migración a la última versión de la solución POS SmartPos y la renovación de sus equipos, esta vez con modalidad de pantalla Touchscreen para sus Locales de Venta al Público ubicados en Viña San Pedro en Molina y Casa Blanca, Rancagua (Altair) y Pisco Mistral en el Valle de Elqui. El proyecto también incluyó incorporar el Pago con Transbank en Modalidad POS Integrado, logrando seguridad por la renovación tecnológica y una mejora en el servicio a sus clientes.



# HUMAN + DIGITAL FUTURE WORKFORCE



ROBOTIC PROCESS  
AUTOMATION (RPA)

+



COGNITIVE  
AUTOMATION

+



SMART  
ANALYTICS

Automation Anywhere es la plataforma líder en automatización robótica de procesos, permitiendo a las principales compañías del mundo lograr eficiencias, ahorros y mejoras en sus procesos de negocio en un ambiente controlado y seguro.

MEKANO

WWW.MEKANO.COM

VF CORPORATION  
INTEGRACIÓN ERP

**mekano**

Pedro de Valdivia N°555, piso 9, Providencia, Santiago, Chile.

Fono: (562) 2372 4400

[www.mekano.com](http://www.mekano.com)

[marketing@mekano.com](mailto:marketing@mekano.com)