

mekano

Claves

La inteligencia artificial no es opcional

Caso de Negocio

Gokei: gestión online de los trámites de salud

Personaje

Sunder Pichai: El ejecutivo más influyente en innovación

La inteligencia artificial en la neurología

Una relación de grandes progresos, pero aún en construcción



LA NUEVA ERA DEL SERVICIO



www.3nstar.com | www.mekanosige.cl

Contenido

04. Editorial: *Xxxx*

05. Claves: La inteligencia artificial no es opcional

06. Tendencias: Inteligencia artificial y neurología: Una relación de grandes progresos, pero aún en construcción

10. Punto de vista: Marcelo Felman, Director de Ciberseguridad de Microsoft Latam.

13. Columna: Adiós al código de barra

14. Caso de Negocios: Gokel, gestión inteligente de los trámites de salud

18. Personaje: Sundar Pichai, CEO de Google, Dime qué piensas y te diré quién eres...

20. Caso de Éxito: Carolina Jerias; gerenta de Omnicanalidad: "Servicio personalizado y comunicación proactiva son los sellos de Mekano"

22. Novedades

Comité Editorial

José María Álvarez,
director MekanoSige
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 y
www.istockphoto.com.
Impresión: Impresora Óptima

Destacados

Tendencias

Inteligencia artificial y neurología: Una relación de grandes progresos, pero aún en construcción. Lo que la neurología ha avanzado gracias a la IA marca un cambio de paradigma significativo. Sin embargo, la complejidad propia del cerebro hace que aún sea difícil que una máquina pueda descifrarlo y solucionar los infinitos problemas que derivan de él.



Punto de Vista

"En Microsoft, apostamos por un modelo en el que la IA potencie nuestras capacidades y nos permita construir un ecosistema digital más seguro, equitativo y confiable para todos. Marcelo Felman, Director de Ciberseguridad de Microsoft Latam.

Personaje

Sander Pichai, CEO de Google y uno de los ejecutivos más influyente en innovación, esboza su retrato en las diversas citas expresadas por él en distintas circunstancias.



Neuroliderazgo apoyado por IA

El Neuroliderazgo es la aplicación de la neurociencia al liderazgo y busca comprender cómo funciona el cerebro y cómo afectan las decisiones y el comportamiento de los líderes y sus equipos, con el objetivo de mejorar la eficacia en el ámbito laboral. Las emociones y la comprensión de los procesos cognitivos influyen en las relaciones y en la toma de decisiones, lo que a su vez impacta en la colaboración de los equipos, la comunicación efectiva, la productividad y el manejo del cambio y el estrés, entre otros.

La IA (inteligencia artificial) puede apoyar de manera fundamental el Neuroliderazgo en varias áreas, como:

- **Análisis de datos emocionales:** Identificando patrones de comportamiento.
- **Optimización de la comunicación:** Mediante asistentes virtuales.

- **Personalización del aprendizaje:** Ofreciendo experiencias adaptadas a estilos y ritmos individuales.

- **Desarrollo de habilidades de liderazgo:** Simulando entornos de entrenamiento para cultivar habilidades clave.

- **Optimización del pensamiento:** Para la generación de ideas y la selección de las más adecuadas.

Profundizando en este último punto, existen dos tipos de pensamiento que son fundamentales para la resolución de problemas. Por un lado, el pensamiento divergente: Se basa en un proceso creativo de generación de ideas libre de juicios. Supongamos que se desea generar ideas para lograr una mayor participación en las reuniones de equipo. Se podría generar 3 ó 4 ideas, pero con IA, podrías obtener 100 ó 200 perspectivas (insights) desde distintos ángulos, fomentando la flexibilidad cognitiva.

Y por otro lado está el pensamiento convergente: Este es un proceso analítico que se enfoca en reducir las ideas a la mejor solución. Implica comparar y evaluar múltiples opciones de manera sistemática, basándose en criterios específicos. Por ejemplo, podrías reducir las actividades a realizar en tus reuniones considerando factores como el tamaño del equipo, la cultura de la organización y la cohesión del grupo.

Ambos tipos de pensamiento deben complementarse para ofrecer un amplio espectro de posibilidades y darles dirección y enfoque. Esto nos permitirá ver más allá de las opciones habituales, dado que a veces podemos estar demasiado cerca del problema o demasiado acostumbrados a ciertas soluciones y paradigmas. Este enfoque podría abrir un universo de posibilidades para el desarrollo.



Editorial

La inteligencia artificial no es opcional

Hoy la IA es una ventaja competitiva y adoptarla es el único camino correcto para cualquier empresa

1. Diagnóstico rápido: ¿Dónde puede ayudar la IA?

Identificar procesos clave donde la IA puede generar impacto inmediato.

- ***Atención al cliente:** Chatbots (Ej. ChatGPT, Zendesk AI).
- ***Marketing y ventas:** análisis de datos, personalización de contenido (Ej. HubSpot AI, Copy.ai).
- ***Operaciones y productividad:** automatización de tareas repetitivas (Ej. Zapier AI, Microsoft Copilot).
- ***RRHH:** IA para selección de personal y gestión del talento (Ej. LinkedIn Recruiter AI).
- ***Finanzas:** detección de fraudes, previsión de ingresos (Ej. DataRobot, Tableau AI).

2. Adopción inmediata

- *Empezar con herramientas IA listas para usar (SaaS con IA integrada).
- *Capacitar a los equipos en uso básico para evitar resistencia al cambio.
- *Integrar IA en los sistemas actuales, sin reinventar la rueda (Ej. Microsoft 365 con Copilot).

4. Que la IA sea parte del ADN de la empresa

- *Fomentar una mentalidad de experimentación y aprendizaje continuo.
- *Capacitar al equipo en herramientas de IA sin necesidad de ser expertos.
- *Crear un equipo de IA interno o aliado con expertos para mantenerse actualizado.

3. Pruebas y ajustes: prototipar antes de escalar

- * **Fase piloto:** testear IA en áreas específicas antes de expandir su uso.
- * **Medición de impacto:** evaluar mejoras en eficiencia, costos y productividad.
- * **Optimización constante:** ajustar procesos y entrenar modelos según necesidades.

5. Pasos a seguir

- El mayor error es esperar demasiado.
- * Empezar con herramientas sencillas (ChatGPT, Notion AI, Microsoft Copilot).
- * Automatizar procesos básicos para ver mejoras rápidas.
- * Escalar progresivamente a IA más avanzada según necesidades.



La inteligencia artificial en la neurología

Una relación de grandes progresos, pero aún en construcción



Lo que la neurología ha avanzado gracias a la IA marca un cambio de paradigma significativo en esta área médica. Sin embargo, la complejidad propia del cerebro hace que aún sea difícil que una máquina pueda descifrarlo y solucionar los infinitos problemas que derivan de él.

Cuánto quisiera la humanidad que con solo mandar un pensamiento al celular, una persona tetrapléjica pudiera levantarse y caminar; o que un sensor instalado en el cerebro devolviera la vista o la audición dañada; o que bastara un dispositivo para recuperar las capacidades perdidas por el alzhéimer o el párkinson.

Sin duda, lo daríamos todo. Y las investigaciones efectivamente se han volcado a estos objetivos, logrando avances. Pero con IA y todo en escena, aún hay un camino que recorrer para llegar a tales maravillas.

Destellos de esperanza

Las esperanzas surgen cada cierto tiempo, cuando la prensa destaca algún avance en cuanto a avances neurológicos se trata. De hecho, hace unos meses irrumpió Elon Musk, con el primer producto de Neuralink, su empresa dedicada a incorporar IA a la neurología. Musk presentó Telepathy, Telepatía en español, un chip conectado a 1.024 electrodos diminutos, no más gruesos que un cabello humano, que crearía una interfaz con una computadora externa, permitiéndole enviar y recibir señales, lo que posibilitaría que una persona invalida volviera a caminar, solo con pensarlo en su mente. Y aunque parece un fenómeno de lo más revolucionario, Musk no es el primero en intentar este mecanismo y hay un historial de intentos similares desde hace dos décadas

“**MEDIANTE EL APOYO A LAS DECISIONES CLÍNICAS, LA IA PERMITE A LOS NEURÓLOGOS NAVEGAR EN LAS COMPLEJIDADES DEL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE LOS TRASTORNOS NEUROLÓGICOS CON PRECISIÓN Y EFICIENCIA”.**

PEDRO MALDONADO, NEUROBIÓLOGO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE.

en países como China, Países Bajos y el mismo Estados Unidos. Sin embargo, todos estos ensayos, aún son pruebas muy incipientes, nada que pueda pensarse en algo masivo todavía, con muy pocos resultados de validación y aún más, pocos estudios sobre posibles daños o efectos secundarios, que puedan ocasionar al paciente.

Entonces, ¿en qué etapa está verda-

deramente este campo de la medicina en relación a la tecnología? y ¿cuánto puede aportar la IA a esos “milagros” de la ciencia?

Para Pedro Maldonado, neurobiólogo de la Universidad de Chile, es importante entender conceptos y saber qué es inteligencia, es un buen punto de partida.

Una buena definición es que se trata de la capacidad de resolver problemas. La inteligencia humana se dedica a ello y la IA busca que sea una máquina quien los resuelva. “Hace unas décadas las máquinas eran programadas por los humanos para realizar tareas de resolución de problemas, es decir, nosotros le decíamos haga esto o aquello. Pero en los años 80 empezaron a construirse redes neuronales artificiales inspiradas en el cerebro, que permitieron a las máquinas aprender y demostrar un cierto tipo de inteligencia”, explica Maldonado, quien agrega, “luego a principios de este siglo, estas redes neuronales se expandieron con el aprendizaje profundo, lo que permitió que las máquinas aprendieran asuntos más complejos y con la IA, se llegó incluso a la simulación del lenguaje humano, el famoso Chat GPT, entre otros, que por supuesto están cambiando enormemente la manera de hacer las cosas, con grandes beneficios. Esto, sobre todo, porque las máquinas tienen la habilidad de manejar grandes volúmenes de datos, con una velocidad y alcance que para la inteligencia humana resulta imposible”.

En construcción

Este panorama actual de inminentes avances, según el experto, ha generado una gran ansiedad en torno al desarrollo de una inteligencia todopoderosa de las máquinas.

"Hay muchas estimaciones, pero desde la neurociencia hay un cierto escepticismo, pues aún vemos que las máquinas son muy simples comparadas con un cerebro humano. Mientras no transfiramos un conocimiento preciso de cómo funciona nuestro cerebro hacia la máquina, la inteligencia a toda prueba de la máquina no podrá existir. Y como todavía no sabemos exactamente cómo funciona nuestro cerebro, difícilmente podemos transferir sus capacidades a las máquinas".

"La ciencia solo ha logrado acceder a conocer un 15% del cerebro humano. Es decir, el tema hoy es que en neurociencia estamos faltos de una teoría acerca de cómo funciona el cerebro, no de tecnología. Y mientras no se tenga esta teoría es difícil la aplicación de tecnología", señala Maldonado.

El cerebro no es una masa homogénea, es enigmático, tiene decenas de núcleos distintos, cada uno de los cuales está armado de manera diferente, conversan entre sí y cambian todo el tiempo.

"El cerebro es un órgano impenetrable. Para muchas otras de las funciones del cuerpo hemos desarrollado una tecnología adecuada y, así, por ejemplo, al abrir el corazón, es posible ver sus válvulas, el bombeo y las cavidades. Sin embargo, cuando se abre el cerebro se ve una jalea blanca, llena de arañitas visibles al microscopio, que son diferentes en todas las partes del cerebro y distintas para cada persona. De ellas, hay más de 85 mil millones en la cabeza, pero no tenemos la tecnología, aún para poder monitorear y conocerlas, imitarlas y arreglarlas si se han dañado".

De hecho, en Estados Unidos, cuando Barack Obama fue presidente inició la llamada "Iniciativa del cerebro", que buscaba desarrollar tecnología para mirar el cerebro en tiempo real. "Después de más de 15 años se ha avanzado poquísimo en su conocimiento. Seguro que con la inteligencia artificial el progreso será más rápido, eso está siendo así, pero todavía está lejos de producir algo revolucionario como que una persona inválida se levante de la silla de ruedas", explica el experto, quien agrega el matiz que aún impide lo revolucionario, "hasta ahora los avances son significativos, pero no son creativos, en el sentido que otorgan la información para la que fueron entrenadas a hacer o decir, pero no logran todavía hacer lo que nadie ha hecho o dicho".

En concreto, hoy la IA ha traído cambios significativos, pues hace cosas que son sencillas, pero lo hace de manera muy rápida e identificando datos que al hombre le tomaría infinito tiempo identificar.

Un ejemplo de ello es la inteligencia artificial llamada Alfa Fold que simula drogas y proteínas, de manera que es capaz de predecir estructuras de proteínas que a los humanos le tomaría experimentalmente muchísimos años.

En este tipo de acciones "sencillas" la IA ha sido clave para una notable evolución de esta área.

"Sin embargo, la tarea en la que está embarcado Elon Musk y otros requiere saber cómo funciona el cerebro y cómo estimularlo, tarea que hasta hoy no se ha logrado.

En las propuestas revolucionarias que existen hay una gran mejoría de la tecnología, lo que también es un gran aporte, pero aún falta camino que recorrer, pues no hay ningún aspecto conceptual de entendimiento o de cambio de posibilidades que haya sido revolucionario hasta ahora".



Usos de la IA en neurología hoy

Analiza imágenes cerebrales para mejorar la precisión y acelerar los diagnósticos.

Simula escenarios para optimizar planes de tratamiento.

Predice resultados y reduce el margen de error en la toma de decisiones clínicas.

Acelera la investigación y el desarrollo de fármacos.

Mejora la atención de la epilepsia mediante la predicción de convulsiones en tiempo real.

Ayuda a la diferenciación de migrañas y dolores de cabeza mediante neuroimágenes.

Mejora la atención de la EM al mejorar el análisis de resonancia magnética.

Ayuda a distinguir afecciones neuromusculares.

Analiza rápidamente neuroimágenes de accidentes cerebrovasculares para una intervención temprana.

Facilita la automatización de tareas rutinarias, agilizando los flujos de trabajo y optimizando la eficiencia general de las responsabilidades de los neurólogos, quienes pueden priorizar la atención al paciente.

Marcelo Felman, Director de Ciberseguridad de Microsoft Latam:

“Con la irrupción de la IA apostamos a construir un ecosistema digital seguro y confiable”

Sin tiempo para analizar su comportamiento, la IA lo invadió todo y entró sin excepción en las finanzas, la educación, las empresas, el arte, la medicina, las relaciones humanas y un largo etcétera.

Resultado: según un estudio realizado este año, el 54% de los profesionales de TI tienen visibilidad limitada sobre las actividades de los agentes de IA, y solo el 44% ha implementado políticas de gobernanza adecuadas. Esto significa que muchas organizaciones no están plenamente conscientes de cómo se comportan sus sistemas de IA, lo que puede llevar a acciones no autorizadas y uso inapropiado de datos, como también a vulneraciones peligrosas.

Sobre este escenario, Mekano conversó con Marcelo Felman, Director de Ciberseguridad de Microsoft Latam.

¿Cuáles considera que son los principales riesgos de seguridad asociados con la inteligencia artificial en el entorno empresarial?

Lo primero es entender que ya no hablamos de un futuro hipotético, hoy estamos ya en la era de la adopción de la IA en pleno. Su integración en los negocios se ha democratizado a una velocidad sin precedentes en un escenario donde las organizaciones están utilizando IA para optimizar operaciones, elevar la productividad, mejorar la toma de decisiones, impulsar la creatividad y fortalecer el vínculo con sus clientes.

Sin embargo, la adopción de la IA conlleva algunos desafíos importantes que las organizaciones deben gestionar activamente. Uno de los principales es que la misma capacidad de automatización y análisis que fortalece nuestras operaciones también puede ser utilizada por actores maliciosos para escalar sus tácticas y vulnerar a las empresas en velocidades y capacidades sin precedentes. Por ejemplo, hoy ya vemos cómo la IA es usada para crear correos de phishing casi indistinguibles de los reales, generar deepfakes convincentes, o lanzar ataques de

fuerza bruta con una gran velocidad y escala: de 579 ataques de contraseñas por segundo en 2021 pasamos a más de 7.000 por segundo en 2024.

Existe también el riesgo de que modelos de IA mal entrenados o sin controles adecuados expongan información sensible, amplifiquen sesgos o tomen decisiones erradas. Es por eso que el diseño, la implementación y el monitoreo constante son fundamentales.

Frente a esto es importante considerar que la IA también es una aliada estratégica para reforzar la ciberseguridad. Los ataques maliciosos realizados con IA deben ser enfrentados a la velocidad de la IA, y por ello integramos inteligencia artificial en soluciones como Microsoft Defender y desarrollamos Security Copilot, permitiendo detectar y responder amenazas en tiempo real, incluso anticipando patrones maliciosos antes de que se materialicen. La clave está en entender que la IA no es buena ni mala por sí misma: su impacto dependerá del uso que hagamos de ella y de las medidas que tomemos para prevenir su uso indebido.

¿Qué estrategias implementa Microsoft para garantizar que los modelos de IA no comprometan la privacidad de los datos de los usuarios?

En Microsoft, la privacidad y la seguridad no son elementos secundarios, son principios esenciales que guían el desarrollo de cada uno de nuestros productos. La confianza es la base de la relación con nuestros clientes, y proteger su privacidad es parte de ese compromiso.

Una muestra clara de esto es la Iniciativa Futuro Seguro (Secure Future Initiative, SFI), el proyecto de ingeniería de ciberseguridad más ambicioso en la historia de la compañía, que fue lanzado en noviembre de 2023 y representa un compromiso de largo plazo para reforzar la seguridad de nuestros productos, nuestros clientes y del ecosistema digital en su conjunto.

Con la SFI buscamos integrar la seguridad desde el diseño, no como un componente adicional, sino como una base sobre la cual se construye todo. Un ejemplo concreto es el kit de herramientas Secure by Design UX, ya probado por 20 equipos de producto y desplegado a más de 22.000 empleados, que ayuda a identificar vulnerabilidades, priorizar riesgos y fomentar una cultura de seguridad transversal.

Además, aplicamos políticas estrictas de protección de datos, controles de acceso, auditorías continuas y separación clara de la información personal para evitar su uso indebido. Nuestros modelos de IA no se entrenan con datos de clientes sin su consentimiento explícito, y nos alineamos con los marcos regulatorios más exigentes a nivel global.

Más allá de lo técnico, también promovemos una gobernanza clara sobre el uso responsable de la IA. Evaluamos los impactos éticos y sociales de cada tecnología que desarrollamos, y aplicamos marcos de evaluación de riesgo que nos permiten actuar con responsabilidad en cada etapa.



¿Considera que la regulación actual es suficiente para mitigar los riesgos de seguridad de la IA, o es necesario un marco más estricto?

Las regulaciones actuales son un punto de partida importante, pero deben fortalecerse y evolucionar al ritmo de la innovación. En Microsoft creemos que es necesario avanzar hacia marcos regulatorios más robustos, adaptables y coherentes a nivel global, que promuevan la seguridad, la transparencia y el uso responsable de la inteligencia artificial.

Un marco más claro y exigente puede ayudar a garantizar prácticas de seguridad más rigurosas, así como mecanismos efectivos de supervisión y cumplimiento. También es clave evitar vacíos normativos que puedan ser aprovechados por actores malintencionados.

Hemos sido una de las primeras compañías en pedir públicamente una regulación adecuada para la IA, y hoy compartimos abiertamente nuestro Estándar de IA Responsable, que guía cómo diseñamos y aplicamos esta tecnología. Nuestros principios —equidad, privacidad, confiabilidad, transparencia y responsabilidad— están integrados en nuestros productos, políticas y procesos.

Además, trabajamos activamente con gobiernos, reguladores, organizaciones y la sociedad civil para construir políticas efectivas que equilibren el desarrollo tecnológico con la protección de los derechos fundamentales.

¿Cuáles son las tecnologías emergentes que Microsoft está explorando para mejorar la seguridad en IA?

Una de las tecnologías más destacadas que hemos desarrollado recientemente es Microsoft Security Copilot, el primer asistente de ciberseguridad basado en IA generativa. Esta herramienta permite a los equipos de seguridad operar a la velocidad de las amenazas, entregando análisis automatizados, sugerencias de respuesta y capacidades de investigación que antes tomaban horas y ahora se logran en minutos. Más de 1.400 organizaciones ya lo están utilizando para fortalecer su postura defensiva.

En paralelo, continuamos integrando IA avanzada en nuestras plataformas como Microsoft Defender for Cloud y Entra ID, garantizando que nuestros sistemas puedan anticiparse a ataques, detectar configuraciones inseguras y proteger la infraestructura digital en tiempo real.

Todos nuestros modelos son testeados rigurosamente para asegurar que no violen normas de seguridad ni privacidad. Desarrollamos nuestras soluciones bajo principios de responsabilidad, seguridad y confiabilidad, con el objetivo de que cada herramienta no solo no represente un riesgo, sino que sea una respuesta efectiva ante los desafíos actuales de seguridad.

¿Cómo imagina el futuro de la ciberseguridad en un mundo donde la IA será cada vez más omnipresente?

Vivimos en una era donde la inteligencia

artificial será cada vez más integral en todos los aspectos de nuestra vida personal y profesional. En ese contexto, la ciberseguridad también debe evolucionar, y la IA se proyecta, tanto hoy como en el corto plazo, como una pieza clave en esa transformación. Con su capacidad para analizar grandes volúmenes de datos, identificar patrones anómalos y responder de forma autónoma en tiempo real, la IA tiene el potencial de revolucionar la defensa digital. En Microsoft, lo estamos demostrando con herramientas como Security Copilot, y reforzando ese camino con la Iniciativa Futuro Seguro (Secure Future Initiative, SFI).

Ahora bien, también debemos reconocer los riesgos del uso indebido. Los actores maliciosos están sofisticando sus métodos con ayuda de IA, lo que nos obliga a actuar con rapidez y colaboración. No se trata de estigmatizar a la tecnología, sino de trabajar juntos—empresas, gobiernos, academia y ciudadanos—para prevenir su uso dañino.

La clave para construir un futuro seguro no está solo en la tecnología, sino también en la educación, la formación continua y el fortalecimiento de capacidades humanas. La ciberresiliencia, entendida como la capacidad de resistir, recuperarse y adaptarse ante incidentes, será un principio esencial. En Microsoft, apostamos por un modelo en el que la IA potencie nuestras capacidades y nos permita construir un ecosistema digital más seguro, equitativo y confiable para todos.



Adiós al código de barra

Un invento de 1952, adoptado masivamente en los años 70 no podía pasar desapercibido frente a los cambios que enfrentamos.

En el dinámico mundo del retail, la innovación tecnológica es un motor clave para el crecimiento y la competitividad. Uno de los desarrollos más emocionantes que se avecinan es el Proyecto Sunrise 2027, una iniciativa global que promete transformar la interacción con los datos de un producto, mediante el uso ampliado de códigos bidimensionales, comúnmente conocidos como códigos QR.

Durante décadas, el código de barras lineal ha sido el estándar para la identificación de productos en el retail. Sin embargo, con el aumento de la complejidad en las cadenas de suministro y la demanda de información más detallada por parte del consumidor, es evidente que el sistema actual tiene limitaciones. El Proyecto Sunrise 2027 está diseñado para superar estas limitaciones al fomentar la adopción de códigos bidimensionales que pueden almacenar significativamente más información que sus predecesores lineales.

Un ejemplo destacable de esta transición es el caso de Tesco, una destaca-

da cadena de supermercados que se ha asociado con GS1 UK para probar el uso de códigos QR. Este piloto busca evaluar la eficiencia en el escaneo e identificar nuevas formas de interactuar con el consumidor.

Los códigos bidimensionales ofrecen mejoras sustanciales en varios frentes. Primero, su capacidad para incluir una amplia gama de datos en un espacio pequeño, lo que permite una trazabilidad completa del producto.

Además, estos códigos facilitan una gestión de inventario más eficiente. La escaneabilidad desde múltiples ángulos reduce el tiempo de procesamiento en caja, mejorando la experiencia del cliente al minimizar tiempos de espera. En operaciones de logística y almacén, se traduce en una gestión más rápida y precisa del stock.

Otro aspecto transformador del Proyecto Sunrise 2027 es su potencial para enriquecer la experiencia del cliente. Al escanear un código QR con un teléfono inteligente, los consumidores pueden acceder instantáneamente a información enriquecida como instrucciones de uso, detalles nutricionales y certificaciones ecológicas. Incluso se habilitan funciones interactivas como la

visualización de contenido en realidad aumentada o el acceso instantáneo a promociones y descuentos exclusivos.

Para los líderes del retail, esta transición representa una oportunidad y un desafío. Implementar esta tecnología requerirá inversión en infraestructura y capacitación. Sin embargo, el retorno potencial es significativo, con una eficiencia operativa aumentada y una mejor orientación al cliente.

Es esencial que los ejecutivos comiencen a planificar esta transición. Esto incluye la actualización de los sistemas de punto de venta (POS), la coordinación con socios de la cadena de suministro para garantizar que todos los eslabones puedan manejar códigos bidimensionales, y la comunicación con los consumidores para educarlos sobre los beneficios de esta nueva tecnología.

Los ejecutivos de retail que abracen esta revolución tecnológica estarán a la vanguardia del retail del futuro, asegurando un panorama donde la innovación y la satisfacción del cliente van de la mano.

Maximiliano Penna
Gerente General MekanoSige



Gokei

La gestión inteligente de los trámites de salud

Gokei es una *healthtech* que, a diferencia de muchas del rubro, no tiene como objetivo estimular la alimentación sana o la vida saludable. Su propósito es mucho más concreto: hacerse cargo de los tediosos reembolsos médicos.

Si bien aumentar el consumo de fibra y caminar miles de pasos diarios es importante; para los ingenieros Andrés Valdivia y Fernando Smith, hay un tema mucho más doméstico y desafiante que es la "tramitología" en la gestión de la salud.

Es por eso que en enero de 2024, después de experimentar tediosas experiencias personales, ambos profesionales se asociaron y lanzaron Gokei. Una aplicación que se encarga de realizar la gestión y coordinación de la salud en temas que tienen relación con Isapres y seguros complementarios.

El sistema es simple y se puede acceder a él a través de un WhatsApp en el que participa el cliente junto a su grupo familiar. "Ahí basta con subir las boletas, y nosotros nos encargamos de terminar el proceso hasta obtener el reembolso", explica Andrés Valdivia.

El procedimiento también se puede hacer a través de una aplicación muy intuitiva o incluso, según cuenta Valdivia, hoy tienen un tercer canal, gracias al cual una vez emitida la boleta, esta se va automáticamente a su tramitación con Gokei, sin ningún movimiento por parte del usuario.

La aplicación además, otorga información acerca del estado del proceso de reembolso y estadísticas de gastos. También con ella es posible agendar las horas médicas y exámenes, comprar re-

medios y activar recordatorios. "Lo que hacemos es automatizar la gestión de la salud para que la gente no pierda tiempo, no pierda plata, ni se gane malos ratos, lidiando con el sistema", agrega Valdivia.



“LO NUESTRO ES LA AUTOMATIZACIÓN POR IA DEL PAPELEO, ALGO MUY SIMPLE QUE GARANTIZA HACERSE CARGO DE LA FRUSTRACIÓN DE LA GENTE”,
ANDRÉS VALDIVIA.





GOKEI LLEVA MÁS DE 8 MIL ATENCIONES Y MÁS DE MIL MILLONES DE PESOS GESTIONADOS PARA REEMBOLSO.

Zoom al presente

Con la pandemia más la posterior crisis de las Isapres, los trámites en las aseguradoras se han hecho más engorrosos. Se cerraron múltiples sucursales y eso ha hecho que la atención presencial sea poco expedita, sobre todo cuando se trata de un trámite recurrente o cuando se es el cuidador de la persona enferma.

Sin haber calculado este hecho, fue justo en este escenario que Gokei irrumpió en el mercado, ofreciendo una salida sobre todo para quienes han acumulado una importante cantidad de boletas, ya sea por el paso del tiempo o el rechazo de estas, escenario muy común en medio de enfermedades catastróficas o crónicas.

Gokei es también una excelente herramienta para quienes suman los trámites de un seguro complementario. Con esta variable el camino se hace aún más cuesta arriba, pues hay que estar atentos a un doble flujo. Para todos quienes están en esos escenarios el servicio es muy atractivo y son quienes mayoritariamente se han incorporado. Por su parte, para quienes no forman parte de este grupo crítico y señalan que no pagarían para que alguien realice el trámite por ellos, Andrés Valdivia apuesta a que será el tiempo y la recomendación boca a boca, la que romperá la barrera cultural.

"Así sucedió por ejemplo con *Corner-shop*. Quienes en un principio no consideraron necesario contratar a alguien

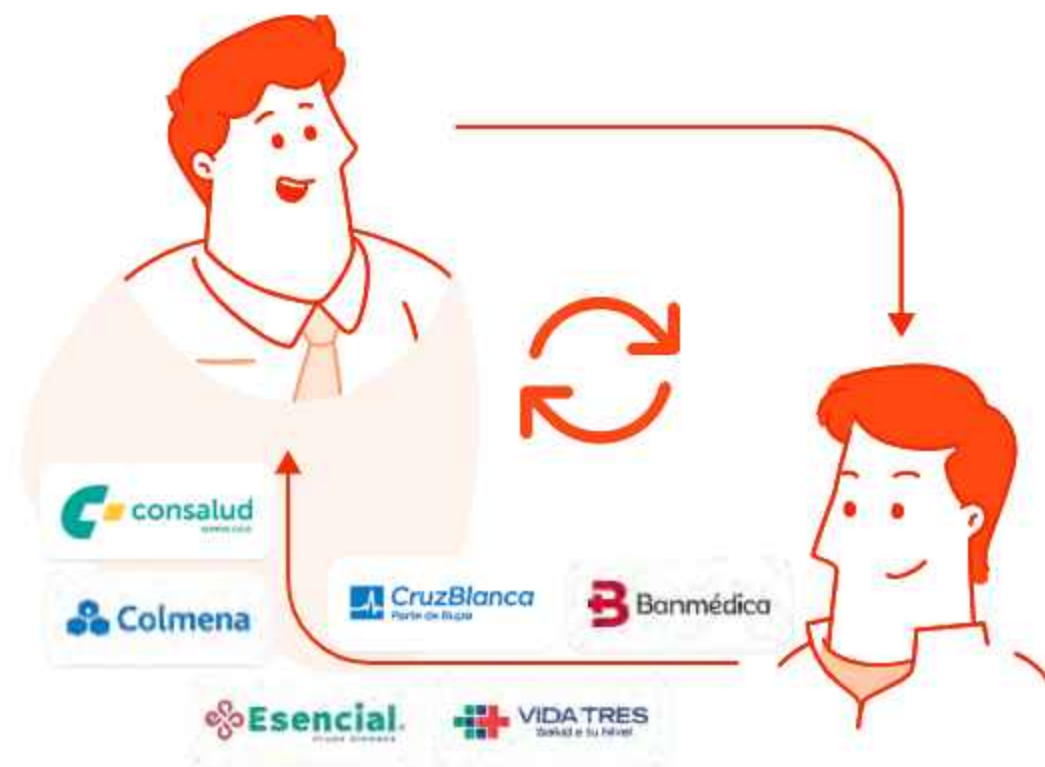
que comprara por ellos, cuando se puso de moda terminaron por ser parte del sistema y optaron por delegar", explica el ejecutivo, quien añade, "la barrera cultural puede llegar a ser tan potente que el pensamiento de muchas personas es que no merecen ser reemplazadas en este trámite, hasta que terminan cediendo porque muchos lo hacen".

Con un año de funcionamiento, las cuentas para Gokei son alegres. Hoy la startup, ya alcanzó un firme y constante ritmo de crecimiento. "Ha sido un camino de mucho aprendizaje, sobre todo en el área de la venta y en los ajustes de comunicación con el cliente. Esto nos ha hecho estar constantemente agregando valor, repriorizando y orientándonos a nuevos desafíos en un área tan sensible como es la salud", señala Valdivia.

En terreno, en salas de espera, en el cara a cara con el cliente, los ejecutivos de Gokei han visto que el momento del pago es el instante preciso en el que se genera el "gran dolor de cabeza" para el potencial usuario y "es ahí donde buscamos aumentar nuestra presencia, logrando que simplemente apretando un botón, la tramitología empiece y el cliente se desligue de ella", agrega Valdivia.

Hacer expedita la incorporación es clave y es por eso que están trabajando por eliminar todas las barreras de entrada. Por ejemplo, las personas en general desconocen sus credenciales de Isapre, información que es clave para acceder a Gokei. "Estamos trabajando para que esa recuperación sea muy expedita y el onboarding se gatille de la manera más automática posible".

También parte de la barrera cultural está en pensar que al entregar estas credenciales se podría vulnerar la seguridad y privacidad del cliente. "Sin embargo, el acceso a ellas no supone ningún riesgo y esa seguridad es la que debemos garantizar".



Zoom al futuro

"En Chile el gasto de bolsillo de las familias en salud es de un trillón de dólares anual, un cerro de plata y nosotros decidimos abordarlo", explica Valdivia, quien añade que además de dinero por recuperar, hay clientes de sobra por atraer.

Así lo dicen las cifras, "cerca de tres millones y medio de personas están afiliadas a una Isapre. Por estadística, la mitad de esas personas tiene una enfermedad crónica. Con que solo el 10% de ellas decida acceder a los servicios de Gokei, nos garantiza seguir con un crecimiento sostenido". Con ese horizonte y la participación en recientes rondas de financiamiento, ya están pensando en cruzar prontamente las fronteras e instalarse en México y Colombia.

También dentro de los planes futuros, Gokei busca generar un sistema para proveer liquidez a los clientes que tienen mucho dinero retenido en el sistema.

"Es absurdo que una familia tenga que pedir un crédito de consumo para poder hacerse una operación esperando su reembolso. A esa persona la idea es prestarle el monto que requiere. Apuntamos a ser una mezcla entre *healthtech* y *fintech*", concluye Valdivia.

Sundar Pichai, CEO de Google

Dime qué piensas y te diré quién eres...

Es el refrán que se aplica para conocer a este destacado líder de la industria tecnológica. Sus palabras esbozan su retrato y ahí se encuentran las claves que lo sacaron de la pobreza en la India para convertirse en uno de los ejecutivos más influyentes en innovación.



La historia del exitoso CEO de Google se inicia en los suburbios de una ciudad de la India. Desde ese lugar, sin siquiera tener acceso a un televisor, llegó a Estados Unidos para convertirse en uno de los ejecutivos informáticos más importantes del último tiempo. Aquí algunas de las citas obtenidas de sus discursos, que lo describen fielmente:

1. "No importa de dónde vengas, lo que importa es adónde quieres ir"

Efectivamente, dormir en el suelo cuando era un niño, en ocasiones sin acceso a luz ni agua potable, y por supuesto, sin ningún tipo de tecnología al alcance, no fue un impedimento para lo que vendría en el futuro. Pichai nació en Chennai, India, en una familia modesta. Su padre, que trabajaba en una fábrica de repuestos eléctricos, fue quien le inculcó su fanatismo por la tecnología al presentarle un teléfono a disco. Seguro nunca imaginó hasta dónde llegaría Pichai.

2. "La perseverancia y la determinación son esenciales para lograr objetivos ambiciosos"

Ya en sus estudios secundarios Pichai se destacó por su destreza intelectual. Esto le permitió acceder a una importante institución académica en India. Allí se recibió de ingeniero metalúrgico y fue distinguido como mejor alumno. Por estos resultados ganó una beca para la Universidad de Stanford, en Estados Unidos. Y aunque el camino para Pichai comenzaba a facilitarse, igualmente su familia tuvo que hacer un gran esfuerzo económico para alcanzarlo, pues el pasaje a su destino costaba más que el salario anual de su padre. En Stanford estudió Ingeniería y con la obtención de una nueva beca llegó a la Escuela de Wharton donde siguió sobresaliendo.

3. "Elige un trabajo que te guste y no tendrás que trabajar ni un día de tu vida"

Pichai sumó experiencia como gestor de productos en Applied Materials y luego tuvo un papel similar en McKinsey & Company. En 2004 entró a Google y su exitosísima trayectoria ahí, sin duda, demuestran que su trabajo más que una carga laboral, es una pasión. Esto lo comprueban los resultados. En Google bajo su liderazgo, se lanzaron y conso-

“
LA INTELIGENCIA
ARTIFICIAL ES LA
TECNOLOGÍA MÁS
PROFUNDA EN LA QUE
ESTÁ TRABAJANDO
LA HUMANIDAD, ES
AÚN MÁS PROFUNDA
QUE EL CAMBIO
QUE SUPUSO LA
INFORMÁTICA
PERSONAL, INTERNET
O LOS MÓVILES”.
SUNDAR PICHAI.

lidaron productos claves como Google Chrome, Chrome OS y Google Drive. También lideró proyectos como Gmail y Google Maps y fue pilar en la integración y desarrollo de Android. Su ascenso continuó con el nombramiento como director ejecutivo de Alphabet en 2019, donde consolidó su lugar como uno de los líderes más influyentes en la tecnología global, pues la compañía alcanzó un nivel de crecimiento magistral.

El valor de las acciones de Google aumentó en más de un 400%, gracias en parte al boom de la computación en la nube y los avances en inteligencia artificial. Entre 2016 y 2020 fue incluido en la lista de la revista Time de las 100 personas más influyentes y en 2022 obtuvo el premio Padma Bhushan, un reconocimiento, que afirma su estatus como uno de los líderes empresariales más destacados de su generación.

4. "La tecnología puede mejorar la vida de las personas, pero debe hacerse de manera responsable"

El amor de Pichai al cricket hacía presagiar en su infancia que se transformaría en un jugador profesional. Sin embargo, la tecnología fue más fuerte. Conocido en Google por ser un hombre cercano, paciente, humilde y admirado, procura ser precavido en el desarrollo y alcance de la tecnología. Hace un tiempo, Pichai afirmó que la inteligencia artificial es uno de los cambios más profundos de la historia que lo "afectará todo". Por lo mismo, ha declarado que han sido cautos en su desarrollo, explicando que desde Google se han tomado el tiempo adecuado para disminuir el rango de errores que tienen los generadores más usados actualmente.

Pichai también ha sido reconocido por su compromiso con la privacidad y seguridad en Internet, así como por su defensa de la diversidad y la inclusión en la industria tecnológica.



Carolina Jerias, gerenta de Omnicanalidad de L'Oréal:

"Servicio personalizado y comunicación proactiva son los sellos de Mekano"

Mejorar la experiencia del cliente, optimizar procesos, reducir costos y perfeccionar la gestión, fueron las razones por las que L'Oréal pidió a Mekano la modernización de su software operacional.

L'Oréal, marca conocida por su amplia gama de productos de cosmética, cuidado de cabello, piel y fragancias es una de las empresas líderes en la industria de la belleza a nivel mundial. Fundada en 1909, la compañía tiene presencia en más de 150 países, y ofrece marcas reconocidas como Lancôme, Maybelline, Garnier y L'Oréal Paris.

En Chile L'Oréal ha consolidado su presencia como un referente en el sector de la belleza, destacándose por proporcionar soluciones de belleza accesibles y de alta calidad, tanto en el mercado masivo como en el de lujo. Además es una marca comprometida con la investigación

científica para desarrollar productos más seguros y eficaces, con iniciativas de responsabilidad social que promuevan la diversidad y la igualdad.

Tiempo de cambios

Para la eficacia en las estrategias de omnicanalidad y para todos los debidos cumplimientos normativos, L'Oréal utiliza el software Cegid Retail en más de 3.500 tiendas repartidas en 35 países alrededor del mundo (Europa, Asia, USA y Latam). Sus herramientas le permiten gestionar operaciones de puntos de ventas, integrando soluciones de CRM, además de facturación electrónica y los controles ad hoc a sus procesos, "todo lo cual es

esencial para ofrecer una experiencia de compra excepcional y ágil a nuestros clientes", explica Carolina Jerias.

Y para seguir optimizando su uso, L'Oréal decidió migrar desde la versión 14 de Cegid a la versión 21, siendo Chile el primer país en América en ejecutarlo.

"Un proyecto de gran importancia que nos llevó a recurrir a Mekano, pues necesitábamos de consultores de profundo conocimiento en la ejecución para cumplir con los tiempos requeridos y con la calidad apropiada", afirma Carolina Jerias.

La decisión, sin duda, fue la correcta.

"Quedamos muy satisfechos de la gestión y servicios de MekanoSige. La efectividad y profesionalismo demostrados, sobre todo para entender y anticipar nuestras necesidades, así como su habilidad para ofrecer soporte técnico oportuno y eficaz, fueron claves".

Fue un tiempo de implementación en el que se mantuvo una estrecha relación y atención, siempre caracterizada por una comunicación proactiva y un enfoque personalizado que asegura que las soluciones ofrecidas estén alineadas con los objetivos del negocio. "Siempre contamos con la participación activa en el establecimiento de metas, con proactividad en la comunicación y disposición para resolver problemas antes de que estos surjan", concluye la ejecutiva.



LA MIGRACIÓN A CEGID VERSIÓN 21 PROPORCIONÓ A L'ORÉAL MEJORAS SIGNIFICATIVAS EN EFICIENCIA OPERATIVA, EXPERIENCIA DEL CLIENTE, CUMPLIMIENTO NORMATIVO, Y SOSTENIBILIDAD.

Beneficios a la vista

La migración al software Cegid en L'Oréal trajo importantes y concretos beneficios:

1. Mejora la experiencia de compra del cliente:

Más personalizada y eficiente, pues proporciona acceso en tiempo real a catálogos, inventarios, información de clientes y programas de lealtad.

2. Optimiza la gestión de inventarios:

- **Inventario en tiempo real:** Cegid proporciona herramientas para una gestión de inventarios más precisa y en tiempo real, lo cual es esencial para evitar rupturas de stock y asegurar que los productos demandados estén siempre disponibles (Cegid Global).
- **Anticipación de necesidades:** La solución de Cegid ayuda a anticipar las necesidades de inventario y a optimizar la asignación de productos, lo que maximiza las oportunidades de venta y minimiza pérdidas.

3. Otorga eficiencia operacional y reducción de costos:

- **Simplificación de procesos:** La plataforma permite consolidar múltiples aplicaciones en una sola, lo que simplifica las operaciones diarias y reduce los costos operativos.
- **Implementación y mantenimiento ágil:** La integración de Cegid facilita la implementación de actualizaciones y el mantenimiento del sistema, lo que reduce la carga de trabajo del personal de TI y mejora la eficiencia general de la tienda.

4. Mejora en la comunicación y gestión de tareas:

- **Comunicación efectiva:** El software facilita la comunicación estructurada y la gestión de tareas entre la sede central y las tiendas, asegurando que las iniciativas y campañas se implementen de manera uniforme y eficiente en todas las ubicaciones.
- **Visibilidad en tiempo real:** Las capacidades de reporte en tiempo real permiten a los equipos de gestión identificar rápidamente las tiendas que necesitan soporte adicional, optimizando así las operaciones y asegurando el cumplimiento de los estándares operativos.

Novedades

MKCO

Una solución para la industria de Construcción - SIGIC

Mekano traspasó su solución específica para la industria de la construcción a Dynamics 365 BC, SIGIC. Con la experiencia de más de 20 años y la implementación en más de 25 constructoras en Chile, se trata de una solución en la nube desarrollada sobre Microsoft Dynamics 365 Business Central que está diseñada para apoyar los procesos de negocios específicos de este rubro como la gestión de subcontratos, avance físico y monetario, estados de pago, anticipos y retenciones, flujo efectivo y app de vale de consumo entre otras. Su implementación permite gestionar en una única plataforma, tanto las problemáticas propias de la oficina central como las de obra.



Alianza Mekano Consulting & LS Retail:

Mekano Consulting, Business Partner de Microsoft hace más de 22 años anunció su alianza con LS Retail, cuyo módulo de POS complementa en forma integrada el ERP Microsoft Dynamics 365 Business Central. Esto permitirá ofrecer una solución integrada y especialmente desarrollada para los distintos formatos del retail de punta a cabo. LS Retail está presente en más de 110 mil tiendas en 157 países alrededor del mundo. Dentro de sus clientes actuales destacan Adidas, IKEA, Starbucks, Victoria's Secret & Co., KFC, NIVEA, The Hershey Company, entre otros.



Retech Latam: Tecnología para el futuro del retail

Retech Latam llega a México gracias a una alianza estratégica entre Mekanosige y Líneadatascan, líder colombiana en tecnología con una trayectoria de más de 30 años apoyando al retail latinoamericano con soluciones de clase mundial. Juntos crean Retech Latam para impulsar y transformar digitalmente el comercio minorista mexicano con Cegid, la plataforma de comercio unificado omnicanal. Dentro de algunos de los clientes actuales de Cegid destacan Natura, L'Oréal, Benetton, Lacosta, Asics, Rossignol, Nespresso y Tiffany, entre otras.



Natura: Avanza con éxito la migración a Cegid de las tiendas Natura en Latinoamérica

La transición de las tiendas Natura a la plataforma omnicanal Cegid sigue consolidándose en la región, con avances significativos en Colombia, Perú y Chile, y próximamente en México y Argentina. En Colombia se han abierto seis nuevas tiendas, en Perú serán once para el final de este año, mientras que Chile lidera el proceso de expansión con 48 tiendas migradas a la fecha. De esta manera, ya se consolida la digitalización de las operaciones de Natura en toda la región con Cegid, la plataforma omnicanal de comercio unificado.

Los consumidores buscan más opciones de Autoservicio

Toshiba entrevistó a más de 2.000 clientes en tienda

Source: PYMNTS, Today's Self Service Shopping Journey: The New Retail Expectation (US)



Más del 80% de los consumidores prefieren usar opciones de Autoservicio

Solo un tercio de los consumidores usan cajas tradicionales, haciendo fila para sus pagos.

SHOPPERS DISFRUTAN EL AUTOSERVICIO



QUÉ QUIEREN VER EN TIENDA



Casos de uso:

- Kiosko de Autoservicio.
- Atención a clientes (SAC).
- Lineal de cajas.
- Encuentra tu producto.
- Venta asistida.
- Completamente integrable a tu solución actual.

"Te invitamos a conocerlos y probarlos en nuestro showroom".

CASO DE ÉXITO



Carolina Jerías, gerenta de Omnicanalidad de L'Oréal:

“Servicio personalizado y comunicación proactiva son los sellos de Mekano”

mekano

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

Fono: (562) 2372 4400

www.mekano.com

marketing@mekano.com