



Source:

Diario Digital 5 de Septiembre

Hablar de transformación digital en Cuba, ya no es una proyección de futuro, sino una necesidad presente. Las instituciones del país, desde ministerios y empresas estatales hasta centros educacionales y de salud, se encuentran ante un reto crucial: modernizar sus procesos, digitalizar sus servicios y, sobre todo, adaptarse culturalmente a un nuevo modelo de gestión.

Si bien la tecnología es el motor visible, el verdadero cambio está en las personas. Tres pilares definen el éxito de la transformación digital en cualquier institución: cultura digital, liderazgo digital y experiencia del usuario.

1- Cultura digital: más que herramientas, una mentalidad

La cultura digital no se limita a tener computadoras o acceso a internet. Es, ante todo, una forma de pensar y actuar abierta a la innovación. Significa que directivos, técnicos y trabajadores incorporen la tecnología como un aliado para mejorar su trabajo diario y el servicio que prestan.

En instituciones cubanas, esta cultura se traduce en:

Adoptar plataformas colaborativas como Apklis, Transfermóvil, EnZona o próximamente Soberanía, para facilitar procesos.

Fomentar la capacitación continua en competencias digitales.

Asumir que el cambio es constante y que la adaptación es parte del trabajo.

El desafío radica en vencer resistencias internas, pues aún hay quienes ven las nuevas tecnologías como complicaciones, y no como oportunidades.

2.- Liderazgo digital: guiar con visión y ejemplo

Sin líderes que respalden y guíen el cambio, cualquier intento de transformación digital se queda a mitad de camino. El liderazgo digital implica que los directivos comprendan las tecnologías disponibles, definan una estrategia clara y comuniquen sus beneficios al equipo.

Existen en el país ejemplos visibles de liderazgo digital de los que se pueden mencionar los siguientes:

Proyectos de gobierno electrónico, como la Ventanilla Única Digital que centraliza trámites ciudadanos. Soberanía, que no solo moderniza trámites, sino que reorganiza la forma en que se conciben los servicios públicos.

Empresas que integran herramientas en la nube para coordinar equipos y recursos, incluso en entornos con limitaciones de conectividad.

El líder digital es quien rompe inercias, motiva a su equipo y garantiza que la inversión en tecnología se

traduzca en un mejor servicio.

3.- Experiencia del usuario: poner al ciudadano en el centro

En la transformación digital, el protagonista no es la institución, sino el usuario. Los servicios deben diseñarse pensando en su comodidad, accesibilidad y satisfacción.

Esto significa:

Portales web con navegación sencilla, contenido claro y adaptable a móviles.

Sistemas que eviten trámites repetidos, como el uso de bases de datos integradas entre ministerios.

Respuestas rápidas y personalizadas a través de canales digitales.

Plataformas como EnZona o Transfermóvil han demostrado en Cuba, que cuando la experiencia de usuario es prioritaria, la adopción de la tecnología es mucho más rápida.

El reto: integrar tecnología, personas y procesos

La transformación digital en instituciones cubanas no consiste únicamente en digitalizar documentos o crear aplicaciones. Requiere alinear la cultura organizacional, el liderazgo y la experiencia del usuario con las herramientas tecnológicas disponibles: inteligencia artificial, análisis de datos, automatización y servicios en la nube.

En un contexto donde los recursos tecnológicos son limitados, la creatividad y la gestión del cambio se vuelven tan importantes como la infraestructura. La transformación digital no es un lujo: es un paso imprescindible para ofrecer servicios más eficientes, transparentes y accesibles.

Conclusión

La transformación digital en Cuba no es solo un cambio técnico, sino un cambio cultural. Exige líderes comprometidos, trabajadores capacitados y ciudadanos empoderados. En este viaje, la meta no es “ponerse al día” con la tecnología, sino diseñar un futuro institucional donde cada acción del mouse (ratón) cuente para acercar el servicio público al ciudadano.
