

# economíaanegocios

El proceso de digitalización del tejido empresarial ofrece enfoques innovadores para resolver los problemas de siempre y proporciona soluciones de valor a empresas, profesionales y también consumidores. Todos ganan

**C**loud computing, 'big data', inteligencia artificial, 'internet of things', 'smart tech', omnicanalidad, ERP, 'business intelligence', CRM, B2C, B2B, realidad virtual, M-Commerce, son algunos de los términos que acompañan a los avances tecnológicos que están evolucionando y revolucionando nuestra sociedad a un ritmo frenético. La digitalización no solo ha proporcionado nuevos conceptos, sino también nuevos modelos de interacción entre empresas y personas.

Las ventajas de la digitalización son innumerables: movilidad para trabajar en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo; drástica reducción de costes en infraestructuras al trabajar en la nube; agilidad en la toma de decisiones gracias a la cantidad de información de calidad disponible; predicción precisa de situaciones futuras; ejecución de tareas muy complejas a través de robots; reducción de los tiempos de producción; aplicación de tecnología 3D para realizar prototipos y personalizaciones de producto en masa; optimización de la cadena de suministro gracias a una logística eficiente basada en geolocalización de clientes, etiquetado inteligente y trazabilidad de mercancías; o creación de nuevos canales de venta para proporcionar al consumidor una experiencia de compra más completa y satisfactoria.

Este cambio, al que se ha dado nombre de transformación digital, va más allá de la mera incorporación de nuevas tecnologías a la gestión, pues afecta al conjunto de la organización que lo lleva a cabo, dado que comprende la revisión integral de su modelo de negocio, de los procesos internos y las actividades que desempeña para responder a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo y dinámico.

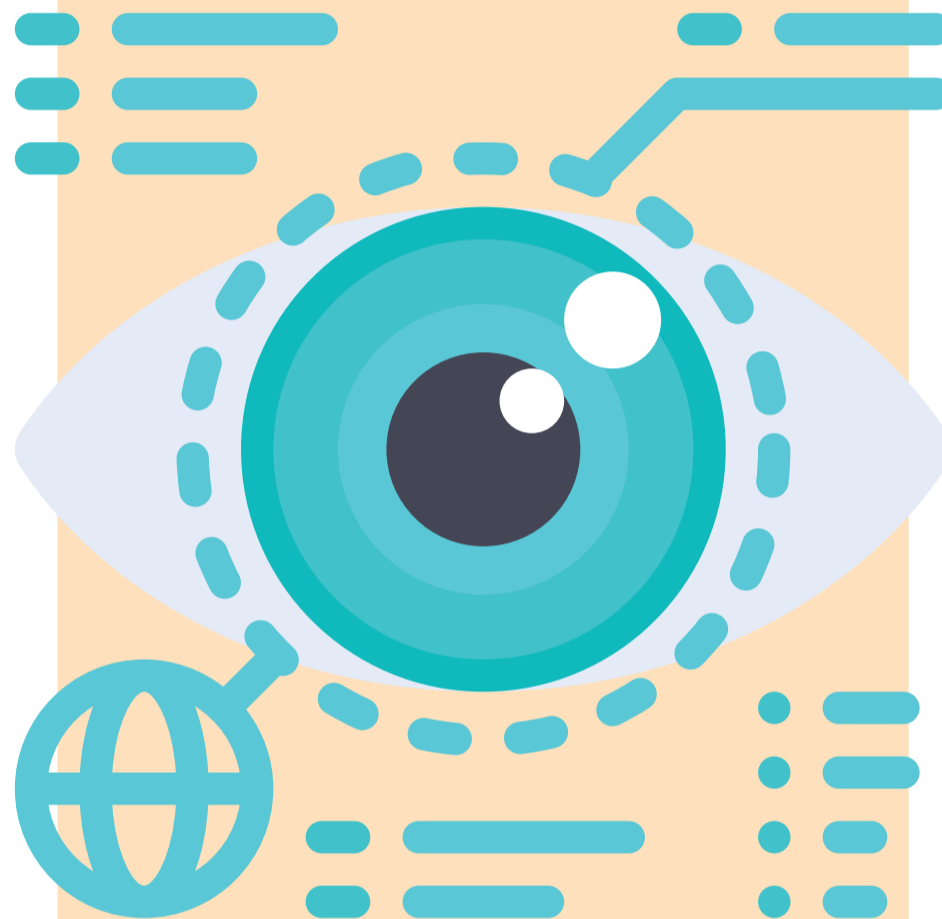
La tecnología debe estar siempre alineada con el negocio. Eso significa que deben evolucionar juntos y coherentemente, propiciando la transformación del negocio a través de la transformación digital.

Por otra parte, la innovación se ha convertido en el 'alma mater' de la empresa del futuro. La tecnología es una poderosa fuente de innovación. Pero, no se entiende el cambio de herramientas y dispositivos sin que exista una renovación de estrategias, métodos, procesos y entornos de trabajo.

Una vez superado el primer mo-

## Opinión del experto

por \*Javier Panzano



## Las empresas del futuro: más digitales... y más humanas

mento de resistencia a lo nuevo y miedo a lo desconocido, las personas deben aceptar, promover y realizar el cambio desde dentro de sus organizaciones... porque fuera, ¡ya lo están haciendo!

### 'Consumidores 3.0'

Esta es una de las grandes paradojas de este proceso regenerador. Cuando los empresarios, directivos y trabajadores bajan la persiana de su 'negocio 1.0' se

convierten en 'consumidores 3.0', utilizando su smartphone para casi todo, desplazándose con su vehículo inteligentemente conectado, beneficiándose de una experiencia omnicanal cuando realizan sus compras habituales o disfrutando de la tecnología inteligente con la que lo han ido equipando su hogar para tener una vida más cómoda. Y al día siguiente, vuelta al pasado, a la empresa en la que el cambio todavía pue-

de esperar algún tiempo, por mil y una excusas.

La digitalización requiere la máxima implicación de todos los profesionales de la empresa, pues, al igual que hacen en su vida privada, deben adoptar nuevos hábitos en su trabajo. En consecuencia, los entornos laborales se vuelven más abiertos y colaborativos, los espacios físicos dejan de tener dueño, los horarios son más flexibles, el papel es (ca-

si) inexistente, el trabajo se realiza en equipo y la productividad se convierte en un factor clave de competitividad.

Las empresas del futuro son menos jerárquicas y están más orientadas a fomentar el trabajo en equipo, la formación continua y la interacción entre trabajadores y clientes. En este nuevo entorno, humanizar la tecnología facilita el cambio. Las herramientas tecnológicas deben ponerse al servicio de las personas para mejorar la calidad de su trabajo y optimizar el valor que se entrega al cliente.

### Diseñar experiencias

La tarea más compleja del proceso de digitalización de una empresa es gestionar un cambio que, además de incorporar innovaciones tecnológicas y culturales en la organización, afecta también a la actitud y el compromiso de los trabajadores.

Liderar el cambio consiste en alinear a toda la organización en la dirección correcta, en el menor tiempo posible y venciendo todas las resistencias que surjan como, por ejemplo, desmotivación, incapacidad para romper con las rutinas, falta de implicación o, incluso, aparición de conflictos internos.

Si que quieren evitar los efectos negativos que despierta la resistencia al cambio debe actuar sobre las actitudes, el conocimiento, las competencias y el compromiso, lo cual será beneficioso para todos.

Los trabajadores de las empresas del futuro quieren ser felices, en su vida y en su trabajo. Por tal motivo, la posibilidad de conciliar el entorno personal con el profesional constituye un aliciente fundamental para atraer y retener talento.

Además de diseñar experiencias para sus clientes, el gran desafío de las empresas del futuro consiste en crear experiencias positivas para sus empleados, propiciando un entorno profesional retador del que el trabajador quiera formar parte. De este modo, las empresas dejarán de ser un lugar donde trabajar para convertirse en lugares donde se creará valor para las personas, independientemente de que sean clientes o profesionales.

De esta forma, las empresas del futuro serán más digitales y humanas. Y esas empresas ya son una realidad.

\*CEO en Tactic Business & Technology (tactic.es). 'Speaker', 'coach', estratega y 'blogger'