



# La tecnología propone y la pandemia ¿dispone?

Por José Guillermo Vela

Profesor de Sistemas de Información Directiva en IDE Business School

A través de este artículo deseo llevar un mensaje positivo a toda la comunidad empresarial, especialmente a los líderes transformadores que, desde las líneas de producción, rutas comerciales, bodegas de producto, se esfuerzan por cumplir con las necesidades cambiantes de sus clientes en un momento sin duda difícil, pero cuyo destino lo manejamos cada uno de nosotros.

Esta pandemia ha sacudido la estructura empresarial, nos exige profundizar en el conocimiento de las relaciones humanas y nos lleva a un proceso ágil de adopción tecnológica, exigiéndonos el desarrollo de una mentalidad digital. ¿Cómo podemos conseguirlo?

Nuestra organización empresarial clásica ha sido diseñada para mantener el orden y control en un entorno estable y predecible, escenario contrario a lo

que estamos viviendo. Necesitamos inyectar agilidad en nuestras empresas para adaptarlas al nuevo entorno y sobrevivir en el mercado. Curiosamente, eso es lo que hace nuestro organismo ante el virus de la COVID-19.

Extrayendo lecciones de esta analogía, tenemos lo siguiente.

1. La alta dirección, al igual que nuestro sistema inmunológico, entiende que mantenerse en el *statu quo* no es una opción y, por lo tanto, hay que lanzarse a atacar lo desconocido.

2. El siguiente paso en este proceso de inyección de agilidad es crear un equipo élite, lo mejor de nuestro sistema inmunológico. Se trata de 3 a 5 personas con experiencia, reputación y excelente actitud, apreciada al interior de la empresa. Este equipo identifica y analiza las

## La alta dirección, al igual que nuestro sistema inmunológico, entiende que mantenerse en el *statu quo* no es una opción y, por lo tanto, hay que lanzarse a atacar lo desconocido.

soluciones para vencer los obstáculos que se presenten en el proceso, tomando en cuenta que:

- Posponer la implementación de alternativas tecnológicas para automatizar procesos rutinarios puede ser arriesgado y costoso.
- Con relación a los colaboradores que objetivamente son un freno para el proceso, luego de recibir retroalimentación y trato justo, si no cambian habrá que cambiarlos.
- Los equipos de implementación serán definidos por el equipo élite, el responsable del área de Talento Humano y la alta dirección. Si el responsable de un área funcional protesta porque se ha seleccionado a un colaborador de su área, es muy buena señal de que se ha escogido a la persona correcta.

3. Las soluciones identificadas en el punto anterior, debidamente priorizadas de acuerdo con la estrategia de la empresa, generan la agenda de cambios para inyectar agilidad.

4. Hay que mantener una muy alta exigencia de ejecución en las primeras soluciones para crear una *cultura de cambio* en la que la decisión más importante es la siguiente y no la anterior (visión de futuro).

5. Paralelamente, se deberán actualizar los indicadores de productividad y satisfacción de clientes.

Una reflexión final para esta era digital: es indispensable que seamos ágiles para detenernos a pensar. En otras palabras, debemos mantener anticuerpos que nos protejan de la peligrosa enfermedad que es la inmediatez en el proceso de toma de decisiones.



### EL AUTOR

**José Guillermo Vela Alarcón** tiene el grado de máster en Economía y Dirección de Empresas por IESE Business School, España. Es ingeniero mecánico Cum Laude por la Escuela Politécnica Nacional, Ecuador. Ha realizado el Executive Program IBM SSA IT for New Business Value en MIT, Sloan School of Management. Es socio fundador de la Consultora ThinkTank Ecuador. Es profesor de Sistemas de Información Directiva en IDE Business School de Ecuador y PAD Escuela de Dirección de Perú.