

• Maestra en Marketing y Negocios Internacionales y licenciada en Administración de Empresas por la Universidad de las Américas Puebla.

• Certificada en Agile Fast Track y Management 3.0.

• Actualmente es Customer Supply Chain Manager en Nestlé.

• Cuenta con más de 11 años de experiencia en diferentes puestos de liderazgo con enfoque de resultados.



La transformación

# DIGITAL Y HUMANA

de las organizaciones

**E**n los últimos años, hablar de robots y herramientas digitales solía ser el tema central de películas, libros, comics, series de TV, etc., enfocados principalmente en la ciencia ficción y el futurismo. Usualmente con argumentos que describen la forma en que la tecnología sustituye a los humanos.

Desde 2020, y potenciada sobre todo por la pandemia, la incorporación de la tecnología en nuestra vida diaria se aceleró, por lo tanto, todo aquello que acerque a las organizaciones a la digitalización se ha vuelto prioritario. También, como un efecto de ésta, las personas, sus necesidades y preocupaciones se alteraron; resultando igual de importante recuperar el contacto humano y encontrar el balance entre la vida laboral y personal.

Por lo anterior, representa un desafío para los líderes el acoplar la transformación digital y la humana de sus organizaciones. Es necesario lograr la definición, diseño e implementación de esta transformación, entendiendo que el uso de la tecnología incrementará la capacidad de respuesta de una organización a sus clientes y consumidores, lo que permite, al mismo tiempo, que quienes la integran desarrollen su trabajo de una forma más eficiente para alcanzar el propósito de la organización y balance de vida deseado.


Las distintas alternativas de herramientas digitales, ya sean las desarrolladas con tecnología RPA (*robotized process automation*) y que permiten automatizar procesos repetitivos, o bien, aquellas que utilizan AI (*artificial intelligence*) que facilitan el desarrollo de algoritmos y procesos de analítica más sofisticados, nos muestran el amplio espectro de aplicaciones y también nos hacen preguntarnos si en algún punto podrán sustituir por completo la intervención humana.

La respuesta, en mi experiencia y opinión, es que no... y esto por supuesto implica ventajas y desventajas para ambas partes, humano y tecnología. Por men-

cionar un ejemplo, la tecnología cuenta con una capacidad de adaptación inmediata, y un humano debe adaptarse al cambio (*change management*) a través del tiempo, ajustando sus comportamientos y agilizando su capacidad para la toma de decisiones.

No sólo es importante aprovechar la tecnología para agilizar procesos que permitan conectarnos con nuestros clientes y consumidores, la capacidad de adaptación y respuesta del humano siguen siendo determinantes para la evolución de los negocios en un entorno donde conceptos tales como la omnicanalidad están en la cima de las estrategias corporativas para seguir ganando en el mercado.

El potencial humano para generar e integrar tecnología, ya sea dentro y fuera de un ambiente de negocios, es y será de las capacidades clave a desarrollar para influir en la estrategia de corto y largo plazo de una organización.

Los últimos dos años nos han mostrado la necesidad de acelerar la integración tecnológica en todos los aspectos cotidianos, y, al mismo tiempo, la importancia del contacto humano en nuestras vidas. 

**EL POTENCIAL HUMANO PARA GENERAR E INTEGRAR TECNOLOGÍA, YA SEA DENTRO Y FUERA DE UN AMBIENTE DE NEGOCIOS, ES Y SERÁ DE LAS CAPACIDADES CLAVE A DESARROLLAR PARA INFLUIR EN LA ESTRATEGIA DE CORTO Y LARGO PLAZO DE UNA ORGANIZACIÓN.**

