



## **Pandemia y la Agilidad Empresarial (Julio 2020)**

*Por Eduardo Suárez Battán*

Hasta hace poco decíamos que la velocidad con que está evolucionando la tecnología estaba provocando grandes cambios en nuestra vida, tanto en la personal como en la laboral. También pronosticábamos que en las empresas la tecnología estaba provocando grandes cambios en sus negocios, en sus operaciones, en su forma de llegar a sus clientes y en el desarrollo de sus productos y servicios. Decíamos que las empresas tenían nuevos competidores que no se los habían imaginado y además los clientes (tanto del mundo empresarial BtoB como en el de los consumidores BtoC) estaban cada vez más exigentes, cambiando su lealtad fácilmente, y tratando de comprar en forma omnicanal (por varios canales y online), ya apreciaban la rapidez y las evaluaciones en las redes digitales.

Lo que eran consideradas predicciones se han convertido en realidad. La pandemia global ha acelerado esto de manera increíble en pocos meses. El e-commerce se multiplicó por más de 20 veces, ingresaron a los portales miles de clientes por primera vez, la educación o capacitación virtual se potenció, el trabajo remoto es una realidad en más del 80% de las empresas, el trabajo colaborativo es clave con herramientas tecnológicas como Mural o Slack o Trello y las reuniones virtuales por Zoom se multiplicaron por factores inesperados.

Si esto está presente, porque lo mencionamos en un artículo orientado a los profesionales y directivos del área de recursos humanos? La respuesta es porque en estos momentos de crisis y coyuntura incierta, los que están liderando el capital humano están en el centro de la escena y reaccionando como pueden para transitar esta tormenta, pero también tendrán que pensar en el día después.

La “Transformación Digital” es “algo” presente, que a veces no se sabe bien que es, pero que impactará a todas las empresas y el área de recursos humanos debe estar preparada. La realidad es que hoy en día la tecnología está rompiendo paradigmas y haciendo todo más incierto. La pandemia sólo agregó incertidumbre, ambigüedad, volatilidad y complejidad a la coyuntura (VICA). La velocidad de los cambios se incrementó y debemos ser más ágiles en nuestro accionar, tanto en la vida personal como en la laboral, porque podemos quedarnos “obsoletos” y fuera del mercado o haremos desaparecer muchas empresas. La forma de trabajar, de comunicarnos, de educarnos, de liderar a otros, de interactuar y colaborar cambiarán en forma acelerada.

Las nuevas generaciones son clientes más demandantes en los servicios y productos, los quieren recibir en forma ágil (rápida y efectiva) y tienen más capacidad de dar su “veredicto” en su satisfacción en forma inmediata y con capacidad de llegar a mucha gente.

Las empresas deben también ser más sustentables en su desempeño y esto también lo evaluar los consumidores. El clima interno de las empresas debe ser tal que permita trabajar con mayor flexibilidad y dando espacio al error. Los líderes deben ser más coaches y facilitadores de su equipo para dejar de lado los “viejos jefes” que daban ordenes, exigían disciplina y ejercían mucho control.

Es por eso que los ejecutivos de RH tienen un gran desafío por delante. Por un lado, deben trabajar en todo lo anterior, pero también en profesionalizar más su área introduciendo tecnologías como People Analytics, Big Data, AI, IoT en sus procesos. Sin embargo, ellos mismos deben ser más ágiles, tener un

mayor autoconocimiento, tener apertura mental, ser abiertos al cambio, rápidos en buscar resultados, tener buenas capacidades de comunicación y ser modernos en su liderazgo.

Pero no solo ellos deben ser ágiles y tener estas nuevas competencias, sino también el equipo directivo. Los cambios tecnológicos impactarán la forma de operar y de dar servicios y productos a sus clientes. Por lo tanto, si una empresa quiere perdurar va a depender de la agilidad de su equipo directivo en su conjunto. Sin un compromiso top down, las empresas no podrán subirse a la ola de la transformación digital que arranca con el convencimiento y la capacidad de sus directivos para lograr que la organización pueda encarar una transformación cultural que es más amplia e incluye a la transformación digital.

Solo así las empresas tendrán la determinación para encarar esta disrupción digital que es imparable y determinará la continuidad o no de la empresa en este nuevo entorno volátil, incierto, complejo y ambiguo post-pandemia.

**Eduardo Suárez Battán**

Headhunter y founder

**SUAREZ BATTAN & ASOCIADOS**