

¿Tecnología y estrategia?

En este espacio constantemente trato temas relacionados con 2 grandes “mundos”: el técnico y el administrativo. Por ejemplo, he abordado temas relacionados con internet y otras tecnologías, a la vez que hablo de estrategias, mercadeo, ventas y otros temas relacionados con el mundo administrativo. Hace muchos años entendí que estos dos mundos, aunque son de origen diferente, en las empresas no se pueden separar. En este artículo intentaré responder específicamente la razón por la cuál las tecnologías tienen que ver con las estrategias.

En las organizaciones hay ciertas áreas que son transversales y tienen de una u otra manera que ver con todas las áreas funcionales de la misma. La tecnología es una de estas, pero todavía muchos empresarios no entienden la magnitud de esto. Un número de empresas todavía ve la tecnología como un mal necesario y en el mejor de los casos, como un apéndice. Esta visión es obsoleta y está llamada a ser recogida.

Si usted analiza cómo funciona la tecnología, como internet, CRM, ERP y otros, estos son elementos estratégicos. Esto es así porque buena parte de la orga-

ANDRÉS JULIÁN GÓMEZ MONTES
CONSULTOR EN
INNOVACIÓN Y
ESTRATEGIAS
EMPRESARIALES



nización depende del funcionamiento de estos. En otras palabras, estas tecnologías dejaron de ser solo tema de unos ingenieros y técnicos para convertirse en un tema administrativo, de mercadeo, de los presidentes y gerentes de la empresa.

Miremos un ejemplo de cómo la tecnología es un activo estratégico clave. ¿Cuántas veces usted ha ido a la sucursal de un banco, para encontrar que el sistema “está caído”? Hoy día sucede mucho menos que hace algunos años, pero todavía pasa. Si estamos tan de malas que sucede esto, muchas de las cosas que se pueden hacer en el banco, hoy no se pueden hacer. Esto no le pasa solo a los bancos, sino que cada vez más empresas de una y otra manera dependen de la tecnología.

Para lograr entender a fondo este cambio que debemos hacer, tanto a nivel organizacional como a nivel personal, debemos hacer

dos grandes modificaciones. El primero es que las personas que venimos del mundo técnico, debemos aprender a hablar el idioma de las personas administrativas. Este es un gran reto, pero ya muchas universidades han entendido esto y las nuevas generaciones están graduándose con este “doble chip”.

El reto más grande y segundo elemento de esta ecuación está por el lado de quienes están en el lado administrativo. Como mencioné en mi artículo anterior, debemos dejar de tenerle miedo a la tecnología, lo cual sé que no es fácil. Como empresarios estamos obligados a entender el lenguaje que se maneja en este mundo técnico, sin que esto implique que nos convirtamos en expertos en el tema. Además, como el mundo de la tecnología e internet se mueve a pasos tan agigantados, estamos en la obligación de capacitarnos permanentemente. Afortunadamente para esto hay varias opciones.

En primer lugar se encuentra internet y su amplia fuente de información. Seguir medios especializados y que hablan constantemente de estos temas (como este diario e incluso esta columna)

es una buena alternativa. Si deseamos profundizar un poco más, varias universidades tienen diplomados, especializaciones y cursos que abordan este tema. Por ejemplo, yo soy egresado de la Especialización en Comercio Electrónico de la *Universidad de los Andes*, programa el cual recomiendo con los ojos cerrados. Tristemente esta universidad decidió que a partir del próximo año esta especialización se convierte en una maestría, que desde mi punto de vista no tiene nada que ver con lo que era la especialización.

En la *Cámara Colombiana de Comercio Electrónico* se han creado alianzas con varias universidades para ayudar con esta carencia. Por ejemplo el año pasado se creó con la *Universidad Javeriana* el Diplomado Nuevas Estrategias de Comercio Electrónico. Yo soy docente de la misma y estamos a punto de iniciar la segunda promoción, dónde se ve a fondo el tema de estrategias, tecnologías e internet.

Son muchas las opciones, pero como empresarios debemos empezar a tomar acciones. En el próximo artículo hablaré de estrategias e internet, que es un subtema del que presenté hoy.