

Los gerentes y la tecnología I

En el pasado he mencionado cómo la tecnología en las empresas no puede estar liderada exclusivamente por el área de tecnología, sino que además requiere involucrar toda la empresa, en particular el área administrativa y gerencial. En esta columna voy a reforzar esta tesis con la importancia de la capacitación permanente. Además, en la segunda entrega de esta serie, miraré el tema desde un punto de vista complementario: el uso de tecnologías por parte de los gerentes.

Antes de entrar en materia, quiero aclarar que estoy hablando de "gerentes" de una manera algo laxa, ya que me refiero a la alta gerencia de las organizaciones, que puede incluir también a presidentes, vicepresidentes, juntas directivas y otros.

La visión tradicional que tienen muchas empresas, es que la tecnología debe ser abordada por expertos. Aunque esta visión no es del todo incorrecta, al menos es incompleta. Es muy im-

ANDRÉS JULIÁN
GÓMEZ MONTES
CONSULTOR EN
INNOVACIÓN Y
ESTRATEGIAS
EMPRESARIALES



portante el apoyo de expertos en esta materia, pero tiene que ser complementada por una visión empresarial y por una estrategia que contemple entre otros, objetivos, metas, presupuestos y retornos sobre la inversión.

Como mencioné en el análisis anterior, muchas empresas toman sus decisiones de tecnologías, apoyados por las modas del momento. Por ejemplo, actualmente es que las empresas creen presencia en redes sociales como Facebook y Twitter, así que muchas siguen esta tendencia.

Lo ideal es que la moda sea una razón secundaria y la principal responda a una necesidad estratégica. Es aquí donde los gerentes tienen un rol protagónico, pues deben definir las tecnolo-

gías que estarán presentes de acuerdo a las necesidades reales de la organización.

Con esto no se espera que los gerentes se conviertan en expertos en tecnología. Esto es un valor agregado muy interesante, que puede aportar muchos elementos a la organización, pero no es una obligación. Dicho lo anterior, si es importante que estos gerentes tengan conocimientos básicos sobre tecnología y que frente a las dudas, se apoyen en expertos internos o externos a la organización.

Pero aún más importante que tener conocimientos sobre tecnología, el gerente debe estar bien informado. Con internet y la vertiginosa velocidad con la que evoluciona este medio, las tecnologías y el mercado, los gerentes estamos en la obligación de mantenernos conectados e informados.

Afortunadamente el mismo internet, junto con medios tradicionales, nos ayudan en esta tarea, ya que cada día hay más

fuentes de información, muchos de alta calidad. En la "caja de herramientas" de los gerentes, debemos tener varios medios donde podemos consultar esta información. De entrada está este Diario y otros del país, que abordan temas empresariales y relacionados con tecnología. Sin embargo, la mayor parte de la información se produce en Estados Unidos y en menor medida en Europa.

PERO AÚN MÁS IMPORTANTE QUE TENER CONOCIMIENTOS SOBRE TECNOLOGÍA, EL GERENTE DEBE ESTAR BIEN INFORMADO.

Aunque parte de esta información llega al país, no es mala idea consultar directamente fuentes en los países de origen. Entre estos se destacan *cNet*, *TechCrunch* y *Twit.tv*, este último en video. Estas fuentes están en

inglés, pero si maneja el idioma, son altamente recomendadas. Una precaución que debemos tomar, es que en muchas ocasiones al consultar esta información, sentiremos que estamos aprendiendo a leer un idioma raro y complicado, por la terminología que se utiliza. Esta puede ser algo intimidante al principio, pero lo importante no es entender ni esperar entender lo que implica esta terminología, sino cómo la misma es importante y se puede aplicar en nuestro negocio. Lo bueno es que si desea profundizar sobre una tecnología mencionada, podrá hacer una búsqueda rápida en Google y obtener respuestas.

Por último, recuerde que esta tarea tiene que ser permanente. Recomiendo que los gerentes le dediquen unos minutos al día, o quizás uno o dos horas a la semana a mantenerse al día con todos estos temas. Si lo hace esporádicamente perderá mucha información y oportunidades para su organización.