



## CAMBIAR PARA SOBRE VIVIR

Estamos en los inicios de una nueva ola de cambios. Cambios nunca vistos. Cambios a una velocidad sin precedentes. Algunos hablan de la cuarta revolución industrial, otros de la quinta. No importa en qué punto nos encontramos; lo que realmente importa y es indiscutible son los cambios arrolladores que las organizaciones están experimentando.

A estos cambios los llamamos disruptivos. Es todo aquello que produce una ruptura brusca, cambio, alteración del orden de las cosas. Se usa en referencia de algo que genera un cambio drástico en la organización.

La literatura actual se enfoca en los cambios tecnológicos como propulsor de todos los cambios disruptivos. Contamos con diversidad de tecnologías que facilitan el cambio disruptivo y cada día hay nuevos adelantos tecnológicos.

Entre algunas de estas tecnologías tenemos:

- Inteligencia artificial, que hace que las computadoras y robots tengan comportamiento como humanos.
- Asistentes de voz, donde equipos y componentes de diversos sistemas reciben comandos de parte de un humano y ejecutan una acción predeterminada, como por ejemplo prender o apagar componentes de un sistema inteligente del hogar.
- Computación en el bolsillo donde toda la capacidad computacional requerida estará disponible en los teléfonos celulares y tabletas haciendo obsoletas las microcomputadoras.
- Criptomonedas como bitcoin que es una divisa virtual, intangible y cifrada. Se utiliza como medio de pago en transacciones en línea. Dichas transacciones no son reguladas por ningún gobierno y son anónimas.
- Vehículos autónomos, vehículos que son conducidos por sistemas con los cuales se equipa el vehículo. Por ejemplo, GPS, comandos de voz, lidar, sonar, odometría y sistemas para detectar el estado de las rutas. Empresas como Google y Tesla son pioneros en el desarrollo de estos vehículos.
- El internet de las cosas es una red que interconecta objetos físicos valiéndose del internet. Los dispositivos que se conectan pueden, entre otras cosas, controlar todo el ambiente y enseres existentes en el hogar o empresa.
- Tecnología celular 5G la cual permite altas velocidades de navegación y la comunicación entre todos los dispositivos requeridos para implantar cambios disruptivos. Por ejemplo, la tecnología 5G facilita la comunicación entre los robots, vehículos autónomos y otros dispositivos.

Hay otras tecnologías que se consideran disruptivas, pero estas son una muestra de las existentes al día de hoy.

¿Pero trabajan estas tecnologías por sí solas? Como toda tecnología la adopción de éstas requiere de una planificación, clara definición de objetivos y un equipo de trabajo que lidere su adopción. Requiere de cambios en la forma de pensar y actuar y de un enfoque disruptivo.

¿Así que la organización que adopta tecnología disruptiva no requiere de ningún otro cambio? Falso, la organización que adopta tecnología disruptiva tiene que estar preparada para adoptar el enfoque de cambio. Los integrantes de la organización deben tener el propósito común del éxito de la adopción de la tecnología disruptiva y debe estar comprometido con el proyecto disruptivo.

Pero no todos los proyectos disruptivos requieren de tecnología. Por medio de la adopción de nuevos enfoques gerenciales y cambios en las estructuras organizacionales se logran cambios disruptivos. Con la creación de estructuras organizacionales virtuales la organización puede alcanzar otros niveles de productividad y servicio. Una estructura virtual es aquella en la cual el personal de diversas áreas del negocio se integra para dar un servicio integral y completo.

Por ejemplo, el servicio al cliente en una empresa de cierto tamaño tiende a estar disperso en múltiples unidades organizacionales. Si creamos una estructura virtual que agrupe personal de las diversas unidades organizacionales en un sola, se ofrecerá mejor servicio al cliente ya que todos los responsables forman parte de la unidad organizacional virtual.

Pero tanto el cambio que se da por adopción de tecnología, como el que se da por nuevos enfoques gerenciales contribuyen a la eficiencia e impactan la estructura funcional de la organización. Llamamos vertiente de valor a las estructuras organizacionales reales o virtuales, la cual integra todas las actividades que satisfacen a un cliente. Entiéndase por cliente, cualquier persona que tiene una necesidad la cual que es satisfecha por la nueva organización. Esto se refiere a un cliente, empleado, organizaciones de todo tipo o personas con interés en recibir un servicio o información de la organización.

¿Y cómo garantizamos que hemos mejorado? Una vez implantado el cambio debemos establecer mecanismos apropiados de monitoreo que sirvan para la medición del cambio adoptado.

La oportunidad de percibir beneficios adoptando un enfoque disruptivo está vigente hoy en día, y los líderes se benefician de una adopción temprana.



*Por: Osvaldo Laurido Santos*

*Del libro: Disrupción Un Enfoque Para La Transformación Organizacional*