



CAMBIAMOS, LUEGO EXISTIMOS

JESÚS MIDÓN – DIRECTOR GENERAL DE ESKER IBÉRICA

“Todo fluye, nada permanece”, afirmaba Heráclito 500 años antes de nuestra era. Luego hablar de cambios no es algo exactamente nuevo. El mundo y el universo han vivido siempre en constante transformación, y ese movimiento no se ha parado ni se va a parar. Puede que a veces tendamos a pensar que las cosas siguen igual, pero es una sensación errónea, una falsa ilusión. Cambiamos, luego existimos.

RESISTENCIA AL CAMBIO, NO ES ALGO NUEVO

Sí es cierto es que ha habido momentos, a lo largo de la historia, en los que esos cambios se han hecho más patentes. **Han marcado nuevas etapas**, nuevas eras. De la invención del fuego y la rueda al Renacimiento, de la primera revolución industrial a la cuarta a la que asistimos hoy. Posiblemente, porque esos cambios han irrumpido incidiendo directamente en nuestra zona de confort. Como escribió Mario Benedetti, “cuando creíamos que teníamos todas las respuestas, nos cambiaron las preguntas”. Y, en cierto modo, en esos periodos históricos, la humanidad tuvo dudas ante esas nuevas preguntas, se sintió descolocada.

Es lo que hemos dado en llamar **resistencia al cambio**, que como sienta el axioma, resulta más dolorosa que el propio cambio. Cuando se inventó el alfabeto, hubo gente que lo vio peligroso porque deterioraría la memoria. Ante el invento del ferrocarril, se predijo que la alta velocidad provocaría problemas de respiración, daños en la retina y abortos debido a las sacudidas. Cuando llegó la luz eléctrica, se temió por las mujeres y los niños, que podrían ser más vulnerables a predadores que merodearan fuera de casa. Ya en los años 90 del siglo XX, vaticinaron que nadie usaría Internet porque era un invento del ejército norteamericano.

CAMBIA O ABANDONA

La resistencia al cambio es la inercia humana a creer que si las cosas están bien como están, ¿para qué meternos en líos ni aventuras? Sucede que a veces no somos conscientes de la necesidad de adoptar cambios en nuestra forma de proceder, de actuar, de pensar... y **cuando queremos darnos cuenta, es demasiado tarde.**

Trasladada la idea al mundo de las empresas, podríamos empezar a enumerar -y no terminaríamos- casos de compañías exitosas que, autocomplacientes con su posición de liderazgo y su imagen de visionarias, no fueron capaces de detectar los movimientos que se producían en su entorno de mercado, no aceptaron que tal vez debían empezar a hacer las cosas de otra forma. Y terminaron sucumbiendo.

“Es la inacción lo que podría convertir el cambio tecnológico en una amenaza”

Pero si el mundo y los que lo habitamos vivimos en permanente cambio, si éstos se han producido cada vez a mayor velocidad, es tal vez ahora cuando son más patentes que nunca. Afrontamos una **transformación profunda** que está afectando a los mercados, a las empresas, a los trabajos y a nuestra propia vida personal. Si uno de los motores de los cambios históricos han sido los inventos, y derivados de ellos la tecnología, hoy tenemos una **confluencia de tecnologías**, unas ya maduras y otras incipientes, que están literalmente dando un vuelco a los escenarios en los que nos desenvolvemos. La inteligencia artificial, el deep learning, la robótica o Internet de las Cosas están entrando ya en nuestra vida y en nuestras empresas, en mucha mayor medida de lo que nos parece. Se dice, y no faltan motivos, que nada va a ser como lo hemos conocido hasta ahora. Este panorama produce a veces vértigo. **Y el vértigo genera resistencia a dar el salto.**

Pero debemos asumir, primero, que no tenemos otra opción. Y segundo, y mucho más alentador, que **estamos ante una oportunidad**. Es precisamente la inacción lo que podría convertir el cambio tecnológico en una amenaza. Es fundamental que entendamos que las máquinas no han venido a suplantarlos ni a ejercer de nuevos dominadores del mundo, y mucho menos a echarlos de él, como apocalípticamente pronosticó Stephen Hawking. En cambio, están para ayudarnos, para liberarnos de tareas masivas y reiterativas, para dejar mayor margen a nuestra creatividad y, en definitiva, **para hacernos la vida más fácil y más productiva**. La cuestión es entender bien el cambio. En las empresas, saberlo implantar y, muy importante, saberlo comunicar.

LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA EMPRESA

Hoy día, al referirnos a los nuevos procesos, manejamos un término clave relacionado con la productividad: **la automatización**. Pero si le añadimos el calificativo "inteligente", quizás le estamos añadiendo un componente más humano. En Esker entendemos por automatización inteligente la combinación de la inteligencia artificial y la humana, lo mejor de la fusión entre ambas. La integración de la IA y el machine learning con el big data nos permite ya analizar millones de datos complejos y, a partir de ellos, tomar decisiones. Nos hace más eficientes, nos ayuda a apreciar el valor de la sostenibilidad y a respetar los ciclos, y nos permite desarrollar más nuestra inteligencia emocional.

"Entendemos por automatización inteligente la combinación de la inteligencia artificial y la humana, lo mejor de la fusión entre ambas"

Según estudios recientes, esta tecnología tendrá una **incidencia alta para el 88% de los profesionales**, y servirá para dotar de mayor agilidad a los procesos, fomentar la innovación y el desarrollo de nuevos productos y reducir el número de errores. Otros informes apuntan a que **la demanda de profesionales en la industria se incrementará en un 50%** gracias a la búsqueda de especialistas en tecnologías de automatización, y que los principales sectores que demandan esta tecnología son el farmacéutico, la automoción y alimentación y bebidas. ¿Vienen para reemplazarnos o para potenciarnos?

"Emprender el cambio significa implicar a toda la organización"

Para la mayoría de las empresas, la automatización inteligente va a ser **la única vía de eficiencia que les permitirá mantener un crecimiento sostenible**. Pero su adopción no va solo con el director de TI, tampoco con el director general. Afecta a todos sin excepción, porque para todos es una oportunidad. Por ello, emprender el cambio significa implicar a toda la organización, comunicar bien cada paso, estar atentos a cualquier obstáculo, barrera o temor.

Requiere bajar a la tierra de los departamentos administrativos, al back office de áreas como Servicio al Cliente, sí, esos que habitualmente se quedan fuera cuando las empresas se limitan a digitalizar sólo su fachada, lo que queda a la vista del cliente.

LA ACTITUD ANTE EL CAMBIO ES LA CLAVE PARA EL ÉXITO

A veces son precisamente esos profesionales administrativos, que llevan mucho tiempo haciendo el mismo trabajo de la misma manera, los que podrían mostrarse más reticentes al cambio. No se trata entonces de imponérselo por las buenas, sino de **hacerles partícipes y artífices de la transformación**, que sean los primeros en ver los beneficios. Nuestra experiencia con empresas nos ha demostrado que a menudo han sido precisamente los empleados más veteranos, supuestamente los más difíciles de convencer, los que rápidamente se han convertido en early adopters de la nueva solución y, en consecuencia, en sus principales valedores y prescriptores.

Es cierto que queda aún mucho por hacer. Un estudio que recientemente hemos llevado a cabo con la firma de analistas **Pentao** revela que dos de cada tres empresas españolas reconocen encontrarse aún en una fase inicial de su transformación, mientras que apenas una de cada diez manifiesta tener completamente automatizados los procesos en áreas clave de la atención al cliente como son la recepción de pedidos o la gestión de cobros y recaudación. **La buena noticia es que estamos a tiempo**. A pesar de que lo llamamos tsunami digital, no es tal, porque ni viene tan súbitamente ni lo hace sin avisar. Al contrario, nos viene dando suficientes pistas que nos invitan a reaccionar. El error letal será, sin embargo, ignorar esas señales.

"Debemos aceptar estas nuevas tecnologías como una palanca que nos ayudará a crecer mucho más allá de lo nunca habíamos pensado"

Decía Charles Ketteting que "el mundo odia los cambios, sin embargo, es lo único que ha traído progreso". El momento histórico que vivimos requiere una **actitud positiva y abierta ante los cambios, eliminar los prejuicios**. Debemos aceptar estas nuevas tecnologías como una palanca que nos ayudará a crecer y a tener una carrera, como profesionales y como empresas, mucho más allá de lo que nunca habíamos pensado. Y, muy importante, ya no se tratará de aprender una carrera o una profesión para ejercerla durante toda la vida. Viviremos aprendiendo continuamente, y cambiando. Cambiamos, luego existimos.