

Gerencia en tiempos disruptivos

Carlos Varela, vicepresidente Técnico
Fasecolda

Orlando Ayala nos presenta sus reflexiones respecto del impacto que tendrá en los negocios la disrupción tecnología que vivimos. Esta revolución informática requiere que los líderes en las organizaciones identifiquen los escenarios de transformación y crecimiento.

El mundo está presenciando una gran convergencia digital y tecnológica sin precedentes; esto ocurre al tiempo que se presenta una divergencia política y social en todo el planeta. Ambas circunstancias están acelerando profundas transformaciones en todas las industrias y en todas las instituciones. Ayala diferencia la convergencia digital de la tecnológica que, en sí mismas, representan la combinación de diferentes ciencias y saberes, para finalmente convertirlas en una sola. A continuación se relacionan los elementos

de estas convergencias que, según Ayala, transformarán a la humanidad.

La convergencia digital

Hay cuatro aspectos que, combinados, están cambiando el mundo. i) *La ultraconectividad*: se estima que para el año 2050 habrá 50.000 millones de dispositivos que recopilarán información y la enviarán a quienes la



Orlando Ayala en su conferencia "Gerencia en tiempos disruptivos" en la Convención Internacional de Seguros 2020

requieran; estos son los que conocemos hoy como los aparatos inteligentes. ii) *El efecto de red*: que no se refiere únicamente a las redes sociales, sino a la existencia de medios de transferencia de la información. Es decir, no solo contamos con los sensores para recopilar los datos, se están construyendo un sinnúmero de redes para transmitir la información y muchas de ellas no requieren la intervención humana. iii) *La capacidad de almacenamiento y computación*: esta capacidad se refiere al advenimiento de la computación cuántica que nos permitirá resolver problemas de enorme complejidad, en donde intervienen gran cantidad de variables que hoy, con la computación tradicional, son imposibles de abordar. Por último, iv) *La información* los datos debidamente procesados que se convierten en información y que, debidamente interpretados, se convierten en conocimiento.

Estos elementos están haciendo posible conocer de mejor manera el comportamiento de las personas y crear algoritmos que puedan interactuar con un ser humano. Contamos en la actualidad con algunas herramientas

Orlando Ayala es un reconocido experto en temas tecnológicos, fue vicepresidente de Microsoft por varios años y ahora hace parte de la Misión Internacional de Sabios, creada por el Gobierno en 2019.

incipientes pero de gran utilidad para las empresas, como los chatbots y los asistentes de teléfonos como Siri y Google. Estos crean también la realidad aumentada, la realidad mixta y la realidad virtual, que están siendo utilizadas en varias industrias alrededor del mundo. Adicionalmente, con la inteligencia artificial, nos están llevando a la era de la computación cognitiva, la cual permite la creación de modelos que emulan de manera certera el comportamiento humano, de



forma que pueden ser utilizados en las transacciones que las empresas y las instituciones realizan todos los días. Esto tendrá un impacto de enormes consecuencias en nuestra sociedad.

La convergencia digital

Ayala se refiere luego a la convergencia tecnológica. Esta se define por la intersección de cuatro áreas del conocimiento humano que no se habían intersecado antes, a saber: la biotecnología (genes y células), la nanotecnología (átomos y moléculas), las ciencias cognitivas (neuronas y el pensamiento humano) y las tecnologías de la información (convergencia digital).

La combinación de estas áreas del conocimiento se convierte, según Ayala, en el avance tecnológico más grande en la historia de la humanidad. También afirma que todas las industrias serán transformadas en mayor o menor grado por esta causa.

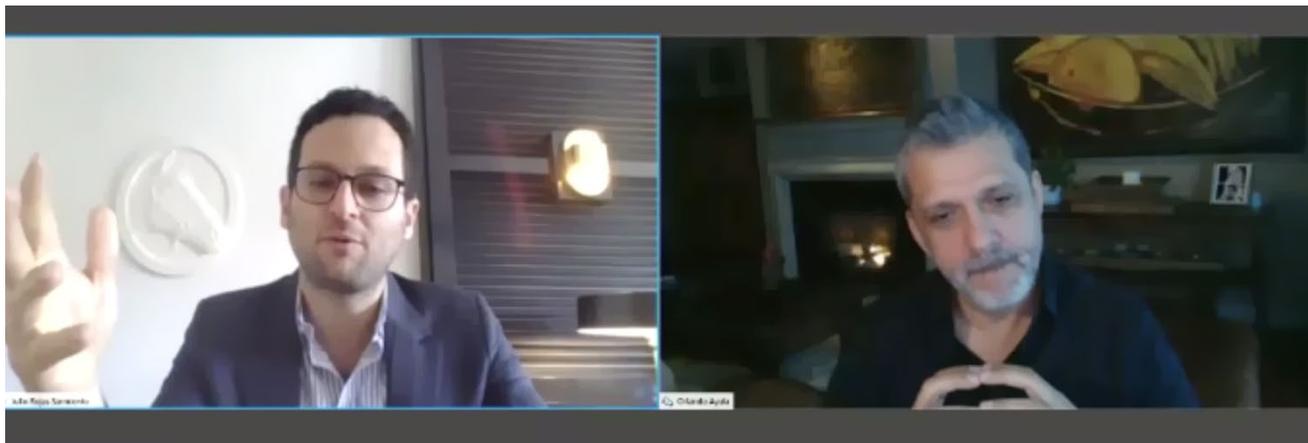
➔ Hay cuatro aspectos que están cambiando el mundo: la ultraconectividad, el efecto de red, la capacidad de almacenamiento y computación y la información

Se creía que estos avances ocurrirían en veinte o treinta años; sin embargo, la evidencia muestra que muchos desarrollos, que creíamos ciencia ficción, ya están funcionando. Los elementos esenciales de la convergencia digital y tecnológica son una realidad que está siendo experimentada en varios sectores de las economías desarrolladas y es cuestión de pocos años, incluso meses, para que empiecen a llegar a las economías emergentes.



Consulte **las memorias** de la Convención Internacional de Seguros 2020 en:

fasecolda.com/eventos



Julio Rojas Sarmiento, vicepresidente ejecutivo del Banco de Bogotá en diálogo con Orlando Ayala en la Convención Internacional de Seguros 2020

El comportamiento y el sentimiento humano: La nueva riqueza

La convergencia digital y tecnológica permitirá, igualmente, generar un nuevo tipo de riqueza, cuya materia prima es el comportamiento y el sentimiento humano. Las industrias que pasen por este desafío y oportunidad obtendrán la delantera y asegurarán por varios años su permanencia en el mercado.

Es claro que las decisiones de compra, la fidelidad a una marca y la valoración de una compañía por parte del consumidor tienen un fuerte componente emocional. Las empresas han empezado a entender que hoy, gracias a la convergencia digital y tecnológica, cuentan con poderosas herramientas para generar emociones en sus clientes con sus productos y sus servicios.

¿Qué hacer de cara a la convergencia digital y tecnológica?

El advenimiento de toda esta tecnología, advierte Ayala, debe generar en todas las instituciones tres capacidades:

1) *Personalizar los servicios al cliente.* Se debe crear una permanente comunicación con el cliente. Es

necesario diseñar y establecer una omnipresencia real y significativa, en donde se pueda dialogar con cada una de las personas que compran bienes y servicios de la empresa para conocer sus necesidades y monitorear si los productos que se ofrecen las satisfacen.

2) *La desintermediación.* Las empresas que no agregan valor en la cadena deben desaparecer. Las preguntas que deben hacerse los líderes son: ¿Quién no está agregando suficiente valor para retirarlo de mi estructura de costos? ¿Estoy agregando valor como parte de la cadena? ¿Estoy en riesgo de desaparecer por no agregar suficiente valor? Existen ejemplos de desintermediación en la aparición de Uber, Airbnb, Apple music, etc.

3) *La descentralización.* Por primera vez es en la periferia en donde se mueve el poder. Las redes sociales son un ejemplo de ello. Las noticias ya no están solo en manos de los grandes medios de comunicación. Twitter es un ejemplo de cómo se ha descentralizado la información, porque hoy todos somos potenciales generadores de noticias.

Identificar las audiencias a quienes está dirigido mi negocio y repensar la empresa respondiendo a estas tres capacidades es absolutamente estratégico para que la convergencia tecnológica y digital no la ponga en riesgo. 