

Nicolás Leoni: «El nuevo rol del líder requiere inteligencia emocional»

¿Cuál es el impacto de la transformación digital en las empresas?

Desde mucho antes del inicio de la pandemia se hablaba de transformación digital y cómo las empresas, sean grandes o pequeñas, tenían que trabajar con nuevos procesos y nuevas dinámicas para poder adaptar sus modelos de negocios.

El comienzo de la pandemia generó una aceleración bastante significativa en la mayoría de organizaciones de América Latina porque se trata de impulsar estos procesos y esta dinámica nueva para que nuestra empresa pueda mantenerse viva.

Cuando hablamos de tecnología ya no hablamos de largo plazo. Las decisiones que tenemos que tomar en las empresas son inmediatas para que nuestras organizaciones puedan sobrevivir en los tiempos actuales.

¿Cómo pueden hacer las empresas para evolucionar y cuál es el rol de los líderes en este proceso?

Actualmente, podemos hablar de nuevo perfil de los líderes de negocios, y al hacerlo, lo primero que se me ocurre identificar es que ya de nada sirve que el CEO, director general o dueño de la organización quiera pensar en

evolucionar o incorporar procesos de transformación digital si las personas que lo acompañan no están convencidas también.

Si no es capaz de transmitir a sus mandos medios, gerentes o socios por qué es importante impulsar la transformación digital, estamos en graves problemas.

Es importante que todos seamos conscientes de por qué tenemos que evolucionar y por qué la empresa tiene que evolucionar.

En muchas organizaciones del mundo ocurre que, de repente, les imponemos a nuestros equipos de trabajo nuevas herramientas y nuevas tecnologías de gestión y no somos capaces de explicarles por qué usar un CRM o un lector de contactos para hacer un seguimiento de los clientes.

La falta de concientización lleva a que el colaborador piense que lo vamos a controlar en vez de ser consciente de que el uso de esas herramientas y tecnologías le van a permitir llevar una mejor gestión en el trabajo diario para que la empresa pueda evolucionar y crecer.

¿Por qué es importante la participación de los líderes en el proceso de transformación digital?

Un primer punto que debe quedar claro es que la participación de los líderes en los procesos de transformación digital será clave para concientizar, enseñar, acompañar, y colaborar con sus equipos de trabajo para enseñarles el por qué tienen que

usar nuevas herramientas y nuevas tecnologías.

Otro punto a considerar es que los líderes deben acompañar el «remodelado» del negocio. Hoy en día todas las organizaciones tienen que volver a pensar una y otra vez en esos factores claves que componen la estructura de negocio, es decir, volver a preguntarse quiénes son los clientes, cómo son, en qué canales de comunicación se encuentran, qué redes sociales utilizan, cómo llego a mi cliente, qué propuesta de valor debo ofrecerles para que me elijan a mí y no a la competencia, cómo estoy comunicando hoy y cómo puedo mejorar mi comunicación.

El mundo y los clientes cambiaron y, por tanto, repensar nuestro modelo de negocio, su estructura y esos factores que consideramos claves para nuestra estrategia comercial serán fundamentales para adaptarnos a los tiempos que vivimos.

Remodelar un negocio significa volver a revisar cada uno de los pilares que consideramos estratégicos para que nuestra organización funcione. El rol de los líderes será fundamental porque el consumidor no solo cambia constantemente, sino que la pandemia que se inició el 2020 creó en América Latina y en el mundo entero nuevos hábitos y un nuevo comportamiento de los clientes.

Llego el momento de detenernos y entender estos cambios y cómo los aplicamos a todos los factores que componen la estrategia comercial y de comunicación de mi empresa.

¿Qué otras habilidades debe tener el líder de negocios?

Es importante entender que las habilidades que tienen los líderes de hoy nos llevan a replantear nuevas formas en cómo debemos actuar no solo acompañando, aconsejando, y siendo conscientes de que la división entre la vida personal y trabajo ya no existe.

Hay un punto de encuentro en que el líder tiene que trabajar para el bienestar de sus colaboradores, entendiendo que el trabajo es uno por uno, ya no podemos trabajar en forma masiva, el trabajo es muy individual y el seguimiento es muy individual. Es clave entender esos conceptos.

El nuevo rol de liderazgo requiere tener inteligencia emocional, ser una persona autocrítica, pensar en el bienestar del colaborador, y entender que hoy el mundo cambió y se mezcló todo, y por tanto, debemos buscar el bienestar detectando las necesidades persona por persona, haciendo un trabajo individual de escucha activa, de entendimiento, de comprensión.

¿Cuáles son los nuevos hábitos del consumidor impulsados por la transformación digital?

Lo primero que debemos hacer es entender que el mundo cambió, que está evolucionando, que hay nuevas reglas de juego y ya no hay marcha atrás. El tiempo que usamos nuestra telefonía móvil es mayor, el uso de la tecnología móvil en el 2021 se quintuplicó.

Pasamos de mirar 500 veces, en promedio, la pantalla de

nuestro celular a 800, según estudios de la Universidad de Massachusetts.

En ese sentido, la comunicación de mi empresa, redes sociales, pagina web, e-commerce, no solo tiene que estar preparada para la tecnología móvil, sino para la rapidez y velocidad que tienen los clientes que manejan los smart phones.

Otro dato interesante, es que pasamos de *escrolea* en 1.7 segundos a hacerlo en 1.3 segundos. La información no solo se tiene que adaptar a la tecnología móvil, sino que hay una estrategia de comunicación y contenido que se debe adaptar a un celular o smartpone.

¿Y en qué medida influyó la pandemia?

El Covid-19 nos convirtió a todos en una misma generación, trajo la posibilidad de que todos hagan un curso acelerado a nivel mundial de tecnología, en video llamadas, uso de aplicativos, etc. Pero también trae oportunidades para todas las edades y generaciones.

La transformación son procesos y dinámicas simples y se puede llevar adelante con pequeños pasos y estos pasos son parte de la evolución y la transformación digital de nuestras organizaciones. Somos un poquito de «coroniars».

¿Cómo debe ser ahora la comunicación con los clientes?

Necesitamos pensar en comunicaciones que en muy pocos segundos llamen la atención. Hay muchos hábitos de los consumidores que, a nosotros como líderes, nos invitan a reflexionar. Hoy en día no vamos a poder ser buenos líderes sino comprendemos que el mundo cambió, que los consumidores ya no son los mismos y, por otro lado, que ese líder debe tener la capacidad de acompañar, enseñar, aconsejar, dinamizar los trabajos de los equipos.

Además, tiene que ser capaz de comprender que no existe más ese viejo concepto de que los problemas de tu casa los dejas en tu casa y los de tu trabajo en tu trabajo, ese concepto ya no existe más porque estamos trabajando en nuestros hogares.

En este punto debemos considerar que el 80% de las personas que hacen home office en América Latina no tienen condiciones apropiadas para hacer ese trabajo, como un espacio adecuado en casa, una laptop, y una conexión de Internet con velocidad suficiente.

E-Summit Perú Digital 2021

Nicolás Leoni, presidente & CEO en Grupo NODS participará como expositor en el **e-Summit Perú Digital 2021**, este 15 y 16 de junio, evento organizado por la CCL y que conectará a los líderes de los equipos que están haciendo realidad la transformación digital en sectores clave de nuestra economía.

Leoni disertará sobre Innovación para Disrumpir: El nuevo

perfil para los líderes de negocios que hoy necesitan las empresas. **Los temas que se abordarán en esta cita serán transformación digital, inteligencia artificial (IA), big data, cloud services, internet de las cosas (IoT), blockchain, ciberseguridad, y fintech y banca digital, entre otros.**

Para participar del e-Summit Perú Digital 2021 puede registrarse ingresando a www.e-summit.pe/registro y tendrá acceso gratuito a las conferencias y foros en vivo, además del ingreso a la expo-feria de soluciones tecnológicas. Para mayor información sobre el evento puede a ingresar a www.e-summit.pe.