

# **Christian Weldt: Tres desafíos para incorporar el mindset digital en las empresas**

La falta de una cultura fuerte y alineada con la transformación digital y la resistencia al cambio, son algunos de los principales problemas para implementar transformaciones en los procesos basados en tecnología, tanto que las personas puedan cuestionar las oportunidades o cuando ya está implementada la tecnología, las personas pueden demorar estas implementaciones.

Las personas podemos ser un cuello de botella o todo lo contrario, impulsores y movilizadores de la transformación digital, buscando activamente la tecnología para optimizar los procesos, y facilitando una implementación fácil, ágil y rápida de los mismos.

Y allí aparece el concepto del mindset digital como uno de los principales habilitadores de la transformación digital, que tiene que ver con que las personas contemos con la actitud y la capacidad necesaria para poder identificar, manejar e implementar mejoras tecnológicas de forma sistemática, alineadamente con los desafíos de la transformación digital.

Quienes están a cargo de la gestión de personas en una empresa que no tiene completamente desarrollado el mindset digital, pueden encontrarse con los siguientes tres tipos de desafíos

distintos:

1. En un primer nivel, puede encontrarse con un desafío muy puntual y específico, que la persona acepte e incorpore cambios puntuales de tecnología en su forma de trabajar. Puede haber resistencia al inicio o eventualmente puede llegar a boicotear esta nueva tecnología. El área encargada de gestión de personas debe trabajar planes de comunicación e involucramiento, acompañamiento de los líderes, y desarrollo de habilidades específicas para lograr adherencia y adopción de la tecnología.
2. En segundo nivel, si la empresa ya implementó esta nueva tecnología, logró gestionar la adopción, y las personas usan y se adhieren, ahora el desafío es un poco mayor; que las personas valoren la tecnología, experimenten con ella y la adopten de forma permanente y dinámica. Aquí el desafío es cómo gestionamos estos cambios, y no en el marco de una sino de muchas tecnologías; los pilares serían los mismos: comunicación, participación temprana, liderazgo y capacitaciones en el uso, pero con un enfoque transformacional permanente en vez de puntual.
3. Luego, aparece un tercer desafío, que es mayor, debemos lograr que las personas realmente tengamos la capacidad de identificar/evaluar dolores en los procesos y anomalías, y que seamos capaces de entender oportunidades que pueden ser trabajadas con tecnología y aquí hablamos de un mindset que ya tiene que incorporar la lógica de la innovación permanente, donde la tecnología sigue un atributo, pero lo que realmente queremos fomentar en la gente es que entienda la problemática, causas que nos permitan identificar focos

en la cual la tecnología va aportar valor. En esta fase hablamos de cuestionar los procesos y desarrollar un pensamiento crítico necesario para que las personas veamos aquellos dolores que tenemos asumidos en nuestros procesos y proyectemos aspectos de mejor entendimiento profundo.

Por último, para movilizar el uso, incorporación o adopción de tecnología y mejora en la transformación en nuestros procesos, el área de recursos humanos debe adoptar proactivamente las oportunidades de la transformación digital, considerando que hay otras áreas dentro de las organizaciones que le llevan delantera. Si realmente queremos impulsar un mindset digital es importante que la gestión de personas se digitalice, y acá la invitación para el área de recursos humanos es que tome la delantera y establezca un ejemplo a seguir para la organización, aprovechando las herramientas disponibles.