

Transformación Digital, Smart-Working y COVID-19, en el escenario empresarial.

Línea de Investigación: La gerencia en la sociedad de la información

Autor: Pereira, O.

RESUMEN.

Este ensayo expositivo, describe la situación actual de las empresas, en cuanto al efecto de la pandemia del COVID-19 y de cómo se han acelerado los cambios en las empresas, al incorporar la transformación digital, así como de optar por una forma inteligente de crear valor en el trabajo de sus empleados obteniendo beneficios, optando por una metodología fuerte, segura e igualmente moderna de estilo de trabajo de una manera mejor controlada con un mayor rendimiento en cuanto al logro de los objetivos empresariales así como laborales, en la actualidad denominada Smart-Working. El surgimiento de COVID-19, se muestra como elemento que en las empresas hizo tomar conciencia sobre la transformación digital, igualmente, COVID-19 proporciona un entorno para probar el desencadenamiento de cambios, en donde probablemente traduzca estas tendencias emergentes en una normalidad de la forma como trabajar y emplear el espacio.

Palabras claves: Transformación Digital, Smart-Working, COVID-19.

Digital Transformation, Smart-Working and COVID-19, in the business scenario.

ABSTRACT.

This expository essay describes the current situation of companies, in terms of the effect of the COVID-19 pandemic and how changes in companies have accelerated, by incorporating digital transformation, as well as opting for an intelligent way of create value in the work of its employees obtaining benefits, opting for a strong, safe and equally modern methodology of work style in a better controlled way with greater performance in terms of the achievement of business as well as work objectives, currently called Smart-Working. The emergence of COVID-19 is shown as an element that made companies aware of digital transformation, likewise, COVID-19 provides an environment to test the triggering of changes, where it will probably translate these emerging trends into a normality of the way of working and using space.

Keywords: Digital Transformation, Smart-Working, COVID-19.

Introducción

Estamos viviendo un momento trascendental de cambio, en donde ya no es discutido por nadie, la pandemia ha puesto de relieve la necesidad en las empresas a iniciar un proceso transformador. Con la aparición del COVID-19, las empresas se han visto obligadas a detener sus operaciones, con la salvedad de aquellas, las más preparadas digitalmente, serán las más fuertes o resistentes a los golpes de la crisis provocada por un virus, el cual dado la vuelta a todo nuestro mundo. Además, de manera generalizada, se mantiene que toda la transformación digital se está realizando actualmente se consolidará en el futuro. En todo este hecho lo digital, internet y lo asociado a ella, juega un papel fundamental, facilitando este proceso se pueda entonces, llevar a cabo de manera exitosa.

La pandemia de COVID-19 ha impactado al mundo en todo sentido, las empresas han empezado a revisar sus estrategias a todo nivel. Sin embargo, los desafíos por los cuales se están presentando por la crisis brinda, una oportunidad para aquellas organizaciones así, puedan

evolucionar a una nueva realidad, donde predomina lo digital. Si bien durante las últimas dos décadas, ha venido ocurriendo un proceso de transformación digital en el mundo, el COVID-19 ha acelerado aún más el ritmo del cambio, donde la rapidez de la transformación ha obligado a los rezagados a incrementar su velocidad de acción, buscando igualar a los líderes digitales. Por eso, las empresas deben de responder eficientemente, sin perder de vista la recuperación y preparación para el futuro.

El retraso en la conectividad, así como la digitalización de los países de América Latina y el Caribe ha agravado drásticamente tanto las consecuencias económicas como las sociales de la COVID-19. Los confinamientos, impuestos para reducir la propagación del virus, incrementaron la demanda de herramientas digitales que permitieran la continuidad de forma remota de las actividades económicas, educativas, así como sociales, eso según el Banco Interamericano de Desarrollo, en el informe titulado: El impacto de la infraestructura digital en las consecuencias de la COVID-19 así

como en la mitigación de efectos futuros.

Durante la pandemia, se ha visto que los países con una infraestructura digital más desarrollada suelen estar mejor preparados para afrontar desafíos inmediatos, también a mediano plazo, ofreciendo servicios de atención médica y educación en línea, así como el empleo de sistemas de pago digitales, entre otros. Con la aparición del COVID-19 en nuestra época, se ha demostrado la importancia de la tecnología, en donde se ha acelerado la transformación digital. Igualmente, se notan las nuevas tendencias de algunas tecnologías clave que se están aplicando en las economías en desarrollo pudiendo generar un impacto amplio y duradero.

En este punto, entender la tendencia de las actividades con su desarrollo, ante esta realidad, se hace notar la evolución de lo que se conoce como el teletrabajo, denominada actualmente como Smart-Working. La situación actual del mundo laboral pide un esfuerzo de adaptación tanto a las empresas como al talento. En este sentido, esta novedosa filosofía de trabajo, propone una

reconfiguración de los equipos de trabajo, apostando por el no presentismo, siendo esa la respuesta a las necesidades de empleados y organizaciones.

La Transformación Digital (DX)

Si bien parece un concepto nuevo, es solo ponerle nombre al proceso de evolución que han abordado las organizaciones a partir de la cuarta revolución industrial (4RI), integrando cada vez más las nuevas tecnologías en los procesos productivos. Lo verdaderamente novedoso es la velocidad a la cual se enfrentan las organizaciones en la actualidad, asimismo, como abordan a los cambios tecnológicos, traduciendo esto de forma imperativa la transformación para sobrevivir en la era de la sociedad del conocimiento, teniendo en cuenta siempre a las personas, su formación, la tecnología y los recursos.

De la misma manera, la Transformación Digital (DX) en la empresa, se plantea como la respuesta necesaria de forma obligada a los profundos con rápidos

avances producidos en el entorno digital se experimenta día a día. En la actualidad resulta difícil poder tener actividad alguna sin internet, Smartphones (teléfonos inteligentes), tablets (tabletas) así como los demás dispositivos que nos acompañan a diario. Se tiene en general, una enorme necesidad de estar permanentemente conectados e informados, en todo lugar, así como a cualquier hora.

Kane (2018) explica que la transformación digital:

“no va ni de tecnología ni de transformación, se considera mejor como una adaptación continua a un entorno en constante cambio. La necesidad de transformación no disminuirá, incluso si se transforma con éxito. Implica una monitorización continua del entorno para reconocer las tendencias en evolución, la experimentación continua para determinar cómo responder de manera efectiva a esas tendencias y luego propagar experimentos exitosos en toda la empresa” (p. 12)

En esta línea, el autor subraya que, en su nivel más fundamental, “la

transformación digital se asienta en la capacidad de las organizaciones, sus líderes, así como los empleados, buscan la forma para adaptarse a los rápidos cambios provocados por la evolución de las tecnologías digitales” (p. 12). En tal sentido, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han cambiado radicalmente la forma de comunicar, informar, consumir tanto productos como servicios. Estos cambios en el consumidor están afectando profundamente en forma directa a las empresas, requiriéndose en definir sus modelos de negocio con la finalidad de ser capaces de satisfacer las necesidades, exigencias y expectativas de los nuevos clientes tecnológicos. De lo contrario, se vislumbra la poca permanencia empresarial ante la nueva tendencia tecnológica. De manera tal, la transformación digital se plantea como estrategia medular frente a la realidad sociedad mundial. Según Muñoz (2018), define a la transformación digital como:

“Proceso de migrar la organización desde un enfoque tradicional hacia nuevas formas de trabajo y pensamiento,

incorporando tecnología emergente. Usualmente involucra: cambio en tipo de liderazgo, estímulo a la innovación y nuevos modelos de negocio e Implica la integración de tecnologías de base digital, tales como medios sociales, movilidad, analíticos y aplicaciones en nube, con la finalidad de transformar la forma como su negocio opera". (p. 3)

La transformación digital es el concepto de mayor auge en los últimos años, no solo busca medir el aprovechamiento de las TIC en las organizaciones, el cual se ve como un proceso evolutivo en donde las TIC, se convierten en un elemento primordial en la vida cotidiana, afectando todas las dimensiones, donde involucran tanto a los individuos como a las empresas. Sin embargo, la variedad de interpretaciones sobre este concepto se ve reflejado en la variedad de definiciones presentadas. Como tal, la innovación digital es la base de la transformación digital. Así, pequeñas continuas innovaciones digitales pueden permear de la empresa a la industria, así como de la industria a un

ecosistema empresarial, que al acumularse generan la transformación digital.

Quizás una de las definiciones más medidas pero completas, es la de Morakanyane, (2017) la describe, como un proceso evolutivo donde se aprovecha tanto las capacidades digitales, así como las tecnologías para habilitar modelos de negocios, procesos operativos, así como las experiencias de consumidor generando valor, sin olvidar las personas, los recursos, asimismo la formación en competencias analógicas y digitales.

La transformación digital (DX) depende de las personas, no de la tecnología, esto es importante recordarlo, ya que la transformación digital no es un proceso tecnológico, aunque la tecnología juega un papel importante en el proceso de transformación como habilitador. Las personas son el centro de la transformación digital, siendo simultáneamente como la principal causa de la resistencia al cambio. Un factor importante a tener en cuenta al abordar un proyecto de transformación digital es cambiar la mentalidad de los colaboradores,

hacia un proceso en el cual se sientan cómodos experimentando con las ideas sobre nuevos productos, así como los servicios digitales, o la deconstrucción de la cadena de valor actual para rediseñarla y prepararla para los nuevos retos digitales.

SmartWorking (SW).

En plena transformación digital, resulta evidente no solo la forma de relacionarnos entre nosotros con el entorno ha cambiado, sino que también la manera de entender el trabajo y de trabajar. Las empresas, entonces, buscan adaptarse a dichos cambios consiguiendo que sus trabajadores estén más satisfechos, motivados e igualmente productivos. ¿Qué pasa cuando los empleados pueden tener acceso a todos los sistemas de información de la empresa?, bueno, eso facilita la aparición de nuevos modelos de trabajo como el Smart Working.

Al respecto Camacho (2020), señala que, el Smart Working (SW) aparece como un modelo de trabajo, siendo la fusión del teletrabajo y las nuevas tecnologías. Aunque el Smart Working es la metodología de trabajo basada en dar a la plantilla de

empleados o trabajadores (que se denominan Smart Worker) todas las herramientas necesarias para alcanzar un nivel de rendimiento profesional máximo en cualquier lugar, en cualquier momento, así como bajo cualquier medio, en este caso, medio digital. El SW es una fórmula de gestión empresarial fundamentada en tres pilares básicos: movilidad más flexibilidad horaria, trabajo por equipos y el uso de nuevas tecnologías. Este modelo propone una gestión más eficiente de las personas buscando no sólo aumentar la productividad, sino también la satisfacción del talento, a través de conciliación.

Smart Working se traduce como "trabajo inteligente" porque es una metodología de trabajo que tiene como eje fundamental, la confianza entre la empresa con el trabajador o Smart Worker. Es necesaria la existencia de una gestión de procesos establecida, objetivos claramente definidos, con una estructura tecnológica provista por la empresa, en donde todos los esfuerzos realizados por el trabajador, así como la inversión enfocada de la organización, coincidan

armoniosamente en objetivos logrados, metas alcanzadas, los resultados de calidad y excelencia expuestos en sus estándares.

En pocas palabras, generan resultados en base a consecución tanto de los logros, así como los objetivos e igualmente al empleo de horas indeterminadas, usando adecuadamente la tecnología dentro de la actual Sociedad del Conocimiento. El Smart Working se apoya en las nuevas tecnologías, no sólo para permitir al profesional decidir el lugar de trabajo, sino también el horario, al igual a las herramientas a emplear e su labor. Este sistema intenta adaptar el empleo al profesional permitiéndole un alto grado de autonomía.

No obstante, la implantación de este sistema supone un reto tanto para las empresas como para los trabajadores o Smart Worker. Las compañías deben proveer una formación tecnológica a sus equipos, facilitando y permitiendo el desempeño óptimo de sus funciones, en ese mismo sentido, crear una comunicación fluida con la empresa. Además, el proporcionar el acceso a dichas herramientas consiguiendo

asegurarlas, y así, poder garantizar así la confidencialidad de los documentos de trabajo. Por su parte, los trabajadores no solo deben perfeccionar sus habilidades de autogestión en favor de cumplir con los objetivos, sino también comprometerse a mantenerse al día de las nuevas tecnologías, favoreciendo la comunicación para evitar el aislamiento del equipo.

COVID-19, Smart Working y Transformación Digital en el entorno empresarial

Mientras algunas economías comienzan a reabrirse y recuperarse de la pandemia de COVID-19, el Informe del PNUD sobre Desarrollo Humano (2020), advierte que, en ciertas dimensiones del desarrollo humano, se están registrando niveles de privación equivalentes a los de mediados de la década de 1980. De cara al futuro, no se buscará volver a la “normalidad” de 2019, en la que los avances en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) no estaban bien encaminados para cumplir el plazo de 2030, sino más bien se procurará reconstruir mejor.

Durante la pandemia, se ha

podido notar a países con una infraestructura digital más desarrollada, notándose una mejor preparación en cuanto a afrontar desafíos inmediatos, también a mediano plazo, ofreciendo servicios de atención médica, educación en línea y empleando sistemas de pago digitales. La pandemia ha demostrado la importancia de la tecnología notándose, en muchos casos, como se ha acelerado la transformación digital.

Para sobrevivir en el actual contexto de impactos causados por la pandemia del COVID-19, las empresas tienden a recurrir al uso intensivo de herramientas digitales con el fin de implementar el Smart Working, realizar compras, así como ventas online, en consecuencia, saber cómo gestionar procesos de producción de forma remota. Pero esto constituye un gran reto, en especial a las micro, pequeñas y medianas empresas, segmento mayoritario del universo de firmas existentes, a las cuales les ha costado más subirse a la ola digital. La clave hoy es seguir generando ingresos para sostenerse en el mercado, siendo una vía, la digitalización de los

procesos, permitiendo esto a ser un aspecto primario en la transformación digital (DX). No obstante, las empresas de cualquier tamaño, esto puede volverse imposible sin el acompañamiento y apoyo adecuados para hacer el camino menos doloroso.

La transformación digital, anteriormente parecía un “extra” que le “permitiría” aumentar la productividad y/o las ganancias, hoy se ha vuelto un requisito fundamental a emplear en las empresas para poder sobrevivir. En particular, estas comienzan a transitar por la ruta de la transformación digital necesitando dotarse muy rápidamente de una serie de elementos. Por un lado, necesitan conexiones de calidad, dispositivos tecnológicos (computadoras, servidores, entre otras). Por otro, requieren soluciones digitales, incluyendo sistemas informáticos para ventas, marketing, gestión de clientes adaptados a sus necesidades específicas, soluciones reforzadas de ciberseguridad, herramientas para potenciar sus oportunidades de negocio (plataforma de comercio electrónico, medios de pago digitales, etc.), sobre todo fundamentar su estrategia de cambio, en las personas

y por supuesto en la formación de ese recurso.

La transformación digital es la combinación de la estrategia corporativa más las operaciones del negocio con la innovación tecnológica, la analítica de datos agregando el diseño de nuevos servicios (o el rediseño de los existentes) permitiendo facilitar el aumento rápidamente de la productividad, logrando el crecimiento en la cadena de valor: modelos de negocio, productos, experiencia del cliente y operaciones. De esta forma, la transformación digital es reimaginar el negocio existente en un mundo donde lo digital es lo cotidiano.

En relación a la era post-COVID-19, esta pasa por fomentar el Smart Working en el uso de esta metodología, los trabajadores no pasarían horas improductivas en la oficina. Es una fórmula apuesta por los resultados obtenidos más que por detalles, como el lugar desde donde se realiza el trabajo, siendo fundamental dotar al trabajador de todos los recursos necesarios para llevarlo a cabo. El Smart Working se centra en proporcionar al trabajador de otros recursos necesarios,

haciendo factible y además productivo, el poder desarrollar sus tareas de la mejor forma posible, de forma que no se centra en el tiempo trabajado, sino en los resultados obtenidos. La flexibilidad espacial del trabajo es algo también incluye el Smart Working. Ofrecer al trabajador la oportunidad de elegir los lugares en donde llevar a cabo sus tareas es una fórmula para optimizar los resultados. Además, a través de las nuevas tecnologías, el Smart Working proporciona al trabajador todos los recursos necesarios, permitiéndole así el llevar a cabo su trabajo de la mejor forma posible. En este sentido, el trabajo colaborativo es imprescindible.

Por tanto, el Smart Working es una manera de desarrollar su trabajo en forma más eficaz y eficiente, teniendo como máxima, la idea de lo importante en realidad son los resultados. De hecho, son estos los que van a proporcionar beneficios a la empresa contratante. Aparte se debe tener en cuenta todas las ventajas ofrecidas a los trabajadores, suponiendo una mejora en la conciliación, menor estrés, más flexibilidad de horarios, mayor

productividad, así como una reducción de gastos al evitar desplazamientos. De esta forma la empresa, busca con esta fórmula reducir costes, contar con mejores candidatos, menor absentismo laboral, retención, atracción y fidelización del talento, entre otros.

Estar seguros de que la pandemia aceleró la transformación digital al interior de las organizaciones, así como en la vida misma, nos lleva pensar en el regreso a la normalidad, esto no será lo mismo, pues se llegará a una nueva realidad de vida. Por supuesto, se debe corregir mucho en el camino, vistos los hechos, de esto se seguirá aprendiendo, pero obligados o no, preparados o no, a medias y con todos los recursos sobre la mesa, ya se está viviendo la transformación, entendiendo el hecho en el retroceder, no es una opción.

No se conoce cómo será ese mañana post-COVID, pero sí se sabe el tema de requerir, no solo de una mayor conectividad, de mejores canales digitales, sino de una mente abierta para adaptarse como seres humanos. Como se puede concluir, la revolución 4.0 más que un tema

tecnológico, es un tema mental, de actitud. Esta pandemia, así lo está demostrando. Los efectos de la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el mundo con su impacto en la actividad empresarial es todavía incierto y difícil de estimar. Lo cambiante e impredecible de los acontecimientos obliga a las compañías a tener una respuesta estructurada que les permita hacer frente a cualquier escenario.

Los planes de continuidad de negocio que hoy tienen las compañías no necesariamente están preparados para gestionar variables tan dinámicas y cambiantes como el COVID-19. Por ello, pese a esto, las empresas en un principio no puedan pronosticar cómo evolucionará una situación de estas características, deben tener en cuenta sus implicaciones. Como todas las crisis de origen no financiero, el COVID-19 puede causar impacto en todas las áreas del negocio, en donde se tomarán medidas puntuales, para agilizar las operaciones. De este modo, al tiempo que se siguen las recomendaciones y normas pautadas por las autoridades, las empresas pueden poner en marcha un plan de

acción les facilite, en primera instancia, proteger a sus profesionales, además de minimizar el potencial impacto, el cual tendrá el coronavirus en su negocio.

Las empresas deben responder de forma acelerada con sus planes de contingencia, pensando en las acciones a tomar en el momento exacto, entendiendo, al mismo tiempo el posible cambio del curso del negocio. Ante una emergencia global, donde se genera tal volatilidad e incertidumbre en los mercados, es importante que los negocios sean proactivos en evaluar sus capacidades de hacer frente a la disrupción desde un punto de vista operativo-logístico-financiero, es decir, de múltiples ámbitos.

Los principales desafíos a enfrentar las compañías, están causando la mayor disrupción, incluyen: equipos de trabajo en cuarentena, fallas en las cadenas de suministro, inventarios perdidos/agotados con caídas repentinas en la demanda tanto de productos como servicios. Las condiciones comerciales de algunas empresas presentan retos, por lo tanto, es importante anticipar que esta

situación podría poner una presión inesperada en el capital de trabajo, así como en la liquidez del negocio. Por lo anterior, las decisiones y medidas aplicadas para contener la crisis pueden impactar positiva o negativamente tanto en este periodo de contracción como en las posteriores fases de recuperación e igualmente en la de crecimiento.

Sin duda, los profesionales son el pilar de las compañías. El centro de los planes de contingencia deben ser las personas. De manera inmediata, los expertos recomiendan adoptar medidas en materia de riesgos laborales, con el objetivo de proteger a los trabajadores. En este ámbito entrarían cuestiones como el control de actividades, asimismo la monitorización de tanto de viajes laborales, como los personales, el diseño de un plan de teletrabajo, en este caso puntual, Smart Working en la sustitución de reuniones presenciales por alternativas virtuales.

También es importante, de la misma forma, el abordaje de las empresas a tomar medidas dirigidas a garantizar la prestación de trabajo, ya sea desde casa o mediante medidas organizativas que permitan continuar

la actividad empresarial, con objetivos y planes esquematizados, enmarcados en el logro de objetivos de la empresa. La pandemia provocada por la COVID-19, ha acelerado los cambios en la sociedad, así como a las organizaciones a nivel mundial, por ello resulta urgente implementar las estrategias de transformación digital, para superar con éxito los desafíos actuales.

Indica Cuenca (2020) que:

“La transformación digital es reconocida por la muestra de análisis, en general, como de vital importancia para el éxito de la organización. Además, la transformación digital en las organizaciones es posible, necesaria y es crítico comenzarla lo antes posible y será viable si los equipos que tienen que implementarla conocen a detalle la visión y la estrategia de la organización”. (p. 4)

La pandemia de coronavirus ha colocado a la economía en una situación inédita, por la enorme magnitud de esta perturbación adversa, su previsible temporalidad,

aunque con potenciales daños estructurales, por su absoluta globalidad. Algunas características de la economía, por ejemplo, la española —la especialización sectorial del tejido productivo, el reducido tamaño medio de las empresas y la elevada temporalidad en el empleo— la hacen más vulnerable que las de otros países a esta perturbación. Esta situación demanda, en una primera fase, políticas económicas inmediatas contundentes, acotadas en el tiempo —hasta que los empleos junto a la actividad económica recuperen el pulso tras el proceso de hibernación inducida— y coordinadas internacionalmente.

Conclusiones.

En esta situación de constantes cambios, donde el mundo se vuelve cada vez más digital, los empresarios requieren continuar identificando ventajas competitivas, centrarse en los clientes, renovar las marcas, preparándose tecnológicamente para las situaciones inéditas que se presenten; como, por ejemplo, - la pandemia actual de la COVID-19-, las empresas con planes que se anticipen e igualmente se actualicen digitalmente, tendrán nuevas

oportunidades de negocio. Recurrentemente los ejecutivos conversan sobre cómo la transformación digital impactará las operaciones del negocio; las empresas ya han comenzado a diferentes ritmos: algunas con los procesos consideran resaltantes de cara al cliente; otros integrando los procesos y los más avanzados desarrollando nuevos modelos de negocio digitales.

Esto permitirá vislumbrar el estado de situación empresarial en conjunto a su perspectiva en el ecosistema empresarial, con foco en las pequeñas y medianas empresas, en vista a la situación actual de pandemia por el COVID-19. En particular se introduce el impacto del COVID-19 en los procesos de transformación digital, con especial énfasis en el Smart Working, como elemento de apoyo empleado como una metodología para la mejora estructural de los procesos e igualmente, buscar la mayor eficiencia en la operación del negocio.

La actualidad de la situación de pandemia, con los veloces cambios que esta imprime en las organizaciones, se constituye como

uno de los principales factores para no contar aún con un estudio acabado sobre el tema, pero sí el poder relevar algunas investigaciones y casos de aplicaciones de medidas tendientes a impulsar el desarrollo de las acciones de la DX, junto al Smart Working así mantener la operatividad junto a su rentabilidad para la empresa.

Es de hacer notar, la simbiosis de la DX mas el trabajo inteligente, permite poder controlar, así como, producir acciones para facilitar la operación misma, a través de esta visión se introduce en el análisis de como las acciones unidas a medidas relevadas pueden ayudar a la consecución de la transformación digital en general, facilitando acciones propias del Smart Working y otros recursos, que permita manejar, superando, en particular, el escenario planteado por la pandemia COVID-19. Estas acciones acompañadas de programas buscan disminuir el impacto negativo sobre la organización, a la vez se aprovechen las posibilidades de la nueva realidad en la cual, la pandemia y post pandemia plantean.

Pero para el logro de tales objetivos, es necesario tener en

cuenta que el pilar fundamental el cual sostiene la DX, son las personas, y, en consecuencia, adaptar al esquema de negocio el Smart Working, hace al trabajador dueño de su tiempo, facilitándole, por ejemplo, la conciliación familiar eligiendo el lugar del mundo desde donde quiera trabajar. Este grado de autonomía junto a la flexibilidad horaria que aporta el Smart Working se traduce en empleados felices, eficientes, productivos, menos estresados y más comprometidos con su empresa.

Para la empresa supone una importante reducción de costes, menos absentismo laboral, motivación junto a mayor fidelización de sus empleados, la empresa, por su parte, pone a disposición de sus trabajadores toda la tecnología necesaria permitiendo trabajar de la manera más eficiente en forma productiva. Este nuevo modelo de trabajo inteligente, mide el rendimiento del empleado por el cumplimiento de objetivos y no por el número de horas a invertir.

Aquí el punto fundamental en que la DX apoya a robustecer la Smart Working, es en la definición exacta la cual precisa sobre los procesos donde

se define claramente los puntos a ser eficiente, el trabajador llevando hacia el logro de objetivos, ofreciendo asimismo, mayor rendimiento en cualquier lugar y momento, realizando de esa forma un trabajo óptimo para la empresa, es así como el Smart Working tiene la misión ayudar a las compañías, igualmente a los profesionales para alcanzar su máximo potencial dentro de este nuevo escenario de la COVID-19, como en lo sucesivo. En sí, el impacto del COVID-19 se traduce en una aceleración de los procesos de transformación digital de las empresas, “habilitándolas a reaccionar mejor y más rápido a los cambios del entorno” e igualmente a incorporar nuevos recursos que puedan hacer más productivos a sus trabajadores, para eso, el Smart Working.

El Smart Working va más allá de dicho teletrabajo, siendo una evolución de éste y basándose en cuatro pilares básicos: la tecnología, la flexibilidad horaria, la movilidad junto al trabajo en equipo. Aunque no es sencillo “pasarse” al Smart Working, una vez conseguido se traduce en múltiples ventajas para

todas las partes. Los resultados arrojados hasta el momento son claros: una mayor eficiencia, mayor rendimiento en el trabajo y mayor conciliación con la vida personal. La digitalización de la empresa es esencial para así el Smart Working, pueda ser implementado con éxito, siendo fundamental el uso de todo recurso o herramienta de apoyo en línea, permitiendo usar cualquier dispositivo para trabajar desde cualquier lugar, convirtiéndose en una inversión imprescindible para la adaptación al mercado actual, la mejora de la productividad y la profesionalidad de los procesos.

El COVID-19, el famoso coronavirus, ha puesto en jaque todo el sistema económico, demostrándose a las empresas que previamente tenían implantadas fórmulas de teletrabajo y/o Smart Working están siendo impactadas en menor medida de aquellas quienes tuvieron la posibilidad de readaptarse de manera improvisada". Los bajos datos de la apuesta por esta modalidad, por ejemplo; en España, contrastan con nuestro potencial, siendo España el tercer país de Europa en conexiones de fibra,

ofreciendo las redes móviles 4G una cobertura de hasta el 99% de la población. Por tanto, si algo parece claro dentro de la incertidumbre de esta inusitada situación en donde nos encontramos inmersos, cuando la superemos, la apuesta de la mayoría de las empresas por esta fórmula de trabajo va a ser firme, sirviendo esta experiencia de prueba definitiva afirmando el concepto de Smart Working ha llegado, para quedarse.

REFERENCIAS

- Baldomar J. (2020). **Transformación Digital y Marketing Digital Frente a la Pandemia COVID-19 en Latinoamérica.** Red para la competitividad de las pymes y el desarrollo sostenible, v congreso internacional de investigación de la red radar. Argentina. 2020. <http://redradarweb.com/congresos/index.php/ClySI/VCIIRR2020/paper/view/282/0>
- Camacho P. (2020). **Curso de Experto FATLA en Smart-Working.** Recuperado de <https://amazonas.fatla.training/abr20/mod/page/view.php?id=30>
- Cuenca J. (2020). **Transformación Digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas.** Revista de Comunicación, 19(1), 75-92. <https://dx.doi.org/10.26441/rc19.1-2020-a5>

Kane, G. (2018): **Achieving Digital Maturity Adapting Your Company to a Changing World.** MIT Sloan
Consulta: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/za/Documents/technology/za_DUP_Achievingdigital-maturity.pdf

Kane, G. (2018). **Why companies Don't Respond to Digital Disruption.** MIT Sloan Review.

Morakanyane R. (2017). **Conceptualizando la transformación digital en las organizaciones empresariales: una revisión sistemática de la literatura.** Editorial Empresarial: Madrid.

Muñoz Sastre, D., Sebastián Morillas, A., & Núñez Cansado, M., (2018). **Encuesta sobre la percepción de directivos/as españoles/as ante la transformación digital.** [Encuesta online]. Madrid: Survio.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2020). **COVID-19 y Objetivos mundiales.** Disponible: <https://feature.undp.org/covid-19-and-the-sdgs/es/> . Consulta: 2020, diciembre 08