



LA TECNOLOGÍA DE LAS PERSONAS

LA VENTANA DE
ACCENTURE
ADÁN PLAZA



No cabe duda de que estamos viviendo una de las etapas más apasionantes de la historia de la humanidad desde la llegada de la era de la información. La tecnología transforma el mundo que nos rodea, cómo se vive y se trabaja. Esta situación es una oportunidad, pero también supone un reto para las empresas que deben diseñar y aplicar la tecnología para potenciar las habilidades humanas. La transformación que vivimos es lo que en Accenture llamamos la *Tecnología de las Personas*, y supone un cambio fundamental en la manera de entender la relación entre la tecnología y los seres humanos.

En nuestro último informe, *Technology Vision 2017*, hemos anticipado las

tendencias tecnológicas más relevantes de los próximos tres años: la inteligencia artificial como nuevo rostro de las empresas (el predominio de los ecosistemas digitales), el cambio en la relación de aprendizaje entre personas y tecnología, el desarrollo de nuevos sectores y terrenos inexplorados en el mundo digital.

¿En qué consiste exactamente esta nueva era? Por un lado, en la personalización de los servicios anticipándose a nuestras necesidades. El desarrollo de la inteligencia artificial alcanzará su madurez este año. Se está convirtiendo en el rostro de la marca digital de la empresa y, por tanto, pasará a ser una competencia clave que requerirá inversión y un enfoque estratégico. Más de la mitad de directivos españoles afirma que esta tecnología va a introducir importantes cambios en sus sectores.

Por otro lado, empresas como Uber o Airbnb, que ofrecen un único punto

de acceso a múltiples servicios, han roto las reglas de cómo operar y competir. No obstante, las empresas no solo necesitan una estrategia de plataformas; necesitan un ecosistema amplio y sólido en esta nueva era inteligente.

La transformación tecnológica también introduce cambios en la forma de trabajar. Se desdibujan las relaciones laborales jerárquicas y tradicionales, y se sustituyen por mercados de talento: soluciones *online* a demanda para proyectos concretos, donde los *freelance* jugarán un papel fundamental, aportando creatividad y flexibilidad.

Otra de las tendencias es la relación de aprendizaje entre personas y tecnología. Ya no somos nosotros quienes aprendemos de ella, sino al revés: es la tecnología quien debe aprender y adaptarse a las personas y contribuir a mejorar el día a día de la sociedad.

Esta transformación nos lleva a terrenos inexplorados, negocios con una dimensión que hace apenas unos años no existía. Al contrario de lo que sucedía en el pasado, cuando las empresas se limitaban a introducir nuevos productos y servicios en el mercado, hoy

hay que ir más allá, con nuevas normas, reglas y responsabilidades.

Un ejemplo es la compañía de distribución farmacéutica estadounidense CVS Health. Su aplicación móvil ofrece a los pacientes recordatorios personalizados, fotos de sus recetas para facilitar la compra y reposición, y permite tener tarjetas médicas escaneadas para almacenar la información actualizada. Lo relevante es que estos avances permiten que el usuario tenga el control sobre su propia salud, contribuyendo a mejorar su vida.

Ya no vivimos en la era industrial ni de la información. Esta era de la *Tecnología de las Personas* supone reinventarnos como sociedad, y hacerlo de una manera responsable: tenemos que trabajar para que la tecnología y los negocios sean más humanos, transparentes y justos. Y desde las organizaciones debemos explorar nuevos modelos de negocio y de gestión laboral que nos permitan crecer y ofrecer nuevas oportunidades a las personas.

Adán Plaza es managing director de Accenture Technology.

«YA NO ES LA
PERSONA LA QUE
APRENDE DE LA
TECNOLOGÍA,
SINO AL REVÉS:
DEBE MEJORAR
LA SOCIEDAD»