La crisis provocada por COVID-19 ha obligado a las organizaciones a implementar procesos de digitalización para enfrentarse a un nuevo contexto, en el que la tecnología ha jugado un papel clave. Hemos asistido a lo que podríamos calificar como un adelanto forzado de la transformación digital que gran número de empresas venían postergando desde hace tiempo.

La gestión de la pandemia está confirmando algunas evidencias que hasta este momento solo eran ideas más o menos aceptadas por la sociedad. La tecnología y la digitalización son y serán piezas clave para afrontar cualquier desafío económico, sanitario, ecológico o social como han demostrado algunas de las mejores prácticas internacionales para controlar COVID-19, pero también para poner en marcha sistemas de teletrabajo que garanticen la actividad laboral de las organizaciones.

Siguiendo la reflexión que apunta Roberto Ranz, director de la Fundación ASTI y responsable de Talento de ASTI Mobile Robotics, el reto brutal al que está sometiendo "la crisis del coronavirus a nuestros sistemas y modelos de organización social e industrial nos va a abrir nuevas ventanas de oportunidad a una industria y sociedad 5.0. Esto no es una ficción, sino un modelo ya anticipado en Japón por su gobierno y que explica perfectamente por qué este país estaba preparado para esta pandemia y ha sabido gestionarla de manera excelente[1]. Este modelo de sociedad e industria 5.0 se basa en dos aspectos: por un parte, la acumulación de datos masivos en tiempo real procedentes de todos los sectores y, por otra, una cultura *monozukuri* de excelencia y hábitos de *lean manufacturing*".

Además de la sanidad, hay muchos sectores que, debido a la crisis provocada por el coronavirus, han tenido que adoptar abruptamente herramientas digitales para continuar desarrollando sus tareas diarias. Es el caso de la educación: colegios, institutos y universidades han implantado a toda velocidad plataformas virtuales para organizar videoconferencias diarias con los alumnos y proseguir así con el calendario académico. Pese a algunas alteraciones técnicas, más vinculadas a la conectividad, estudiantes y profesores no han tenido más remedio que aceptar la realidad y adaptar sus metodologías tradicionales basadas en la presencialidad en el aula a un entorno completamente *online*.

Desconocemos aún en qué se va a traducir esta urgencia en la digitalización de los procesos internos de las organizaciones

Pero no solo el ámbito educativo ha tenido que reformular su operativa, muchas compañías y organizaciones de toda índole se han visto forzadas a implementar con rapidez procesos de digitalización para enfrentarse a un nuevo contexto, en el que la tecnología está jugando un papel esencial como podemos comprobar en nuestro día a día. En realidad, estamos asistiendo a lo que podríamos considerar como un adelanto obligado de la transformación digital que gran número de empresas venían postergando desde hace tiempo.

Aún desconocemos en qué se va a traducir esta urgencia en la digitalización de los procesos internos de las organizaciones, pero es muy probable que contribuirá a que la posición que ha ocupado España en los

diferentes rankings europeos y mundiales sobre adopción tecnológica y digital suba y se consolide. Veremos. Pero lo que ya no tendrá sentido es abordar la transición hacia lo digital con paños calientes o medias tintas si la empresa quiere sobrevivir en un ecosistema competitivo y cada vez más permeable a la innovación constante.

Nivel de digitalización en España

No se trata de traer aquí todas las estadísticas que hasta ahora han colocado a nuestro país en una situación deficitaria y rácana. Estudios de todos los colores han arrojado datos muy negativos en torno al estado de la digitalización. Es el caso del informe *España Nación Digital 2019*, elaborado por la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital), que concluye que España sigue situada en la frontera entre las economías de segundo nivel y el grupo de economías más avanzadas en materia de digitalización, tanto a nivel global como en el contexto europeo. El documento revela que, a pesar de los avances que se han experimentado en los últimos años, nuestro país continúa sin ser capaz de aprovechar todo el valor asociado a la transformación digital en términos de crecimiento, pero también, y sobre todo, de bienestar social.

Según el Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI, por sus siglas en inglés), elaborado por la Comisión Europea, España se situaba en el décimo puesto del ranking europeo en 2018, debido en gran parte a las mejoras implementadas en las infraestructuras tecnológicas con las que cuenta el país. Mejoras que, sin embargo, no se han traducido en el nivel de digitalización de las empresas, muy lejos todavía del que registran los líderes de Europa, especialmente las pymes y, dentro de éstas, las que tienen menos de 10 trabajadores, lo que representa el 99 por ciento del tejido empresarial español.

La intensidad con la que se ha acelerado en este tiempo de coronavirus la digitalización debe seguir cuando superemos esta crisis sanitaria y hayamos recuperado la normalidad. Atrás deben quedar los recelos y las resistencias que han obstaculizado una transición positiva a un mundo lleno de oportunidades para el ámbito empresarial. No obstante, no deja de ser curioso que haya tenido que ser una pandemia de efectos devastadores la que haya impulsado el proceso de transformación digital de muchas empresas e instituciones, que han tenido que tomar decisiones a marchas forzadas para dotar a su organización de la tecnología y las herramientas digitales necesarias para proseguir con su actividad.

Los desafíos del futuro inmediato requieren una mentalidad abierta, creativa y, sin duda, innovadora

Este cambio de actitud, aunque forzado, no tiene ya marcha atrás. Las tecnologías digitales seguirán siendo indispensables para el futuro de las empresas, las instituciones y, por supuesto, la ciudadanía y las administraciones públicas. Los desafíos a los que tendrán que hacer frente en los años venideros requieren una mentalidad abierta, creativa y, sin duda, innovadora. Las organizaciones deberán implementar y sacar provecho de las tecnologías emergentes que ya están transformando el mundo. Es el caso de la inteligencia artificial, el *big data*, el *cloud*, el Internet de las cosas (IoT, por sus sigles en ingles) o el 5G. Todas ellas seguirán evolucionando y aportando múltiples usos y aplicaciones.

El mundo empresarial ha de seguir apostando por la digitalización de su operativa interna, de sus procesos productivos y de su fuerza profesional, atendiendo a diferentes áreas y necesidades, pero poniendo el foco en

algunos aspectos prioritarios que garantizarán el éxito hacia la transición:

- Apostar por la nube y, por tanto, hacer más ágil y rápido el acceso al *software* que la organización necesita, además de los beneficios relacionados con el almacenamiento de datos. Solo basta una conexión a Internet para que los empleados puedan desarrollar sus tareas y todo ello a un coste mucho menor.
- Sistemas de teletrabajo y plataformas móviles que posibiliten trabajar desde cualquier lugar.
- Aprovechar las potencialidades de la inteligencia artificial para adquirir un mayor conocimiento que permita adoptar decisiones más ajustadas y precisas sobre ventas, marketing, desarrollo de productos y servicios u otros ámbitos estratégicos.
- Utilizar el *big data*, esto es, los grandes volúmenes de datos que reciben diariamente desde diferentes fuentes, para mejorar procesos y responder con más precisión a las necesidades de los clientes o usuarios.
- Automatizar todos los procesos rutinarios que puedan lastrar el desarrollo de otras tareas más vinculadas a la innovación y a dotar a las empresas de una mayor ventaja competitiva en el mercado.
- Adoptar herramientas de videoconferencias que hagan más efectivas las reuniones y sesiones de trabajo. Pero, más allá, que permitan la celebración de eventos, sustituyendo incluso a los presenciales.
- Formar a sus equipos en capacidades digitales, adaptando sus destrezas profesionales a las que se están demandando hoy en el mercado.