

3

Impacto de las TIC en la Mejora de la Competitividad

3. Impacto de las TIC de PRL en la Mejora de la Competitividad

Casi nadie duda que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) sean uno de los pilares principales de la sociedad de nuestros días. Usamos dichas tecnologías a diario, tanto en nuestra vida social como en el ámbito laboral, mediante el uso de teléfonos inteligentes conectados a internet, el uso intensivo de ordenadores personales y la participación en redes sociales, portales colaborativos, etcétera.



En el ámbito laboral, el uso de las TIC no es nuevo. Desde hace años existen sistemas de gestión que permiten la optimización de procesos indispensables en cualquier organización como son la gestión de nóminas, la facturación, la contabilidad, etcétera. En cambio, existen otras áreas de la empresa que están más descuidadas en cuanto a la integración de las TIC, como es el caso de la prevención de riesgos laborales.

La competitividad de las empresas se basa en una optimización de todos sus procesos, tanto los que forman parte de las actividades primarias de la cadena de valor, como las denominadas actividades de apoyo, donde muchos emplazan la gestión de la prevención de riesgos laborales. Dicha optimización suele darse con la mejora de las condiciones de producción, con la innovación en los procesos y, en muchos casos, con la introducción de las TIC para la mejora en procesos susceptibles de ser automatizados o simplificados.

Hoy en día en casi ninguna organización nos vamos a encontrar con que el empresario gestiona sus facturas, las nóminas o las comunicaciones con sus clientes o proveedores usando sólo papel y bolígrafo o incluso el uso de simples paquetes de ofimática. Estos procesos, que en el caso de organizaciones pequeñas casi siempre se externalizan, se gestionan con sistemas de información que combinan productos software específicos para cada proceso con sistemas de telecomunicaciones que permiten la difusión de dicha información casi en tiempo real entre los diferentes actores que intervienen en cada caso (empresa, trabajadores, gestorías, gobiernos, etc.).



No obstante todo lo anterior, sí que nos encontramos con un gran número de empresas, no sólo pequeñas, sino también medianas y grandes, en el que la prevención se gestiona sólo mediante hojas de Excel y documentos de Word, sin siquiera ser accesible por gran parte de los interesados en la propia organización.

Este modelo, llega incluso a la gestión sólo en soporte papel en aquellos casos en que la organización opta por la externalización del servicio mediante un Servicio de Prevención Ajeno, el cual acaba entregando periódicamente informes de la situación de la empresa en lo que se refiere a la evaluación de riesgos y la planificación preventiva en formato impreso.

La principal consecuencia de estos modelos de gestión, ya sea mediante el uso exclusivo de papel o bien mediante el simple uso de la ofimática, es que dicha información no se integra en la organización, con el consiguiente riesgo de producirse accidentes y la pérdida de la inversión realizada en la redacción de dichos informes por el escaso impacto que después acaba teniendo en la organización. En un segundo nivel, tenemos que en muchos casos el esfuerzo realizado en materia de PRL en la organización se pierde, necesitando volver a realizar dicho esfuerzo de forma periódica.

Finalmente, la organización puede acabar sufriendo pérdida de competitividad por las consecuencias derivadas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que todos conocemos, es decir, paradas en la producción, pérdidas de jornadas de trabajo, etc.

3.1. Importancia de las TIC sobre la Productividad de las Empresas

Desde los orígenes de la humanidad hasta nuestros días, la especie humana ha vivido dos grandes revoluciones que han producido cambios radicales en la forma en la que vivimos. La revolución neolítica, que llega de la mano de la agricultura y la ganadería, donde el hombre pasa de un estilo de vida nómada a uno sedentario, y la revolución industrial, donde la economía basada en el trabajo manual fue reemplazada por otra dominada por la industria y la manufactura.

Son muchos los que opinan que, a día de hoy, estamos inmersos en la tercera gran revolución de la historia de la humanidad: la revolución digital. Internet y su democratización gracias al acceso a la red a través de dispositivos móviles han cambiado la forma en la que nos relacionamos, hacemos negocios y vivimos.



Hemos pasado a tener un yo digital, que se relaciona en la red, confía a Google todas sus búsquedas, adquiere productos con un solo clic, elige destino para sus vacaciones utilizando las opiniones de otros usuarios y se comunica con un nuevo sistema basado en mensajes de texto llamado Whatsapp.

El resultado es una nueva sociedad en la que el mundo físico se funde con el mundo digital, donde parece que los niños nacen sabiendo utilizar las pantallas táctiles, tienen padres que utilizan la tecnología en su trabajo diario y han sucumbido a la imparable ola de las redes sociales, y abuelos que han superado sus miedos, y ayudados por la facilidad en el acceso que han introducido las apps, empiezan a dar sus primeros pasos en el mundo digital.

En este contexto nace la Agenda Digital para España, como una hoja de ruta que persigue establecer un marco de referencia en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y de administración electrónica, que nos ayude a transformar y modernizar la economía y sociedad española mediante un uso eficaz e intensivo de las TIC por parte de ciudadanos, empresas y administraciones.

Conscientes de la importancia que la tecnología tiene en nuestra sociedad, en la economía y en todos los aspectos de nuestra vida. A día de hoy, la tecnología es un elemento presente en casi todos los aspectos del negocio y en muchos casos un factor clave para lograr diferenciarse en el mercado, garantizar el crecimiento de la empresa, y su rentabilidad. Queramos o no, nuestros clientes están en el mundo digital y estar o no en dicho mundo ha dejado de ser una opción.



La tecnología es un elemento clave que determina la forma en la que operamos nuestro negocio, y nuestra capacidad para reinventarnos y adaptarnos a un mundo global que cada vez cambia a mayor velocidad. Y por este motivo, conocer la tecnología y como ésta va a afectar a la productividad y competitividad de nuestras organizaciones o de nuestros negocios debe ser un elemento clave de nuestra estrategia.

Existen ciertas tendencias tecnológicas que afectarán a la productividad y competitividad de nuestras empresas, ciertas oportunidades que pueden convertirse en fortalezas si son bien gestionadas o en debilidades si hacemos un caso omiso de ellas. Tales como:

- Relación con nuestros clientes: Pasando de transacciones a relaciones digitales.

Es el momento de centrarse en los clientes, de trazar una estrategia digital que permita a las empresas establecer una relación personal.

La tecnología permite volver a tratar a los compradores como individuos. Los clientes están conectados y son personas reales con diferencias reales. Las relaciones digitales son un factor clave para la captación y fidelización de clientes, permiten a las empresas comunicarse con ellos de una forma mucho más personal, con la intimidad necesaria para adaptar los mensajes y los servicios a las particularidades específicas de cada cliente.



Las empresas con visión de futuro ven en esto una gran oportunidad para impulsar el crecimiento de su negocio, y trabajan para personalizar la experiencia que tienen en cada interacción con sus clientes con independencia del canal elegido. Esta personalización incluye no sólo la interacción entre empresa y el cliente, sino también las relaciones que ya existen de forma directa entre sus propios clientes. El potencial es doble: establecer relaciones con nuestros clientes que nuestros competidores no tienen y diferenciar nuestra marca.

- Diseño basado en el análisis: Formula preguntas y rediseña tu negocio en función de las respuestas.

Las relaciones digitales traen consigo un aumento exponencial de los datos disponibles que permiten dar respuesta a preguntas clave para el diseño de la estrategia de la empresa.

Tradicionalmente los sistemas de información se han diseñado con modelos de datos que dan soporte a las funciones básicas del negocio y, como consecuencia, no almacenan los datos necesarios para dar respuesta a los nuevos retos. Algunas empresas han ido más allá, se han dado cuenta de la importancia de la información para el futuro de la empresa y guardan más cuando el canal lo permite. Sin embargo, “más datos” no es lo mismo que “mejores datos.” Generalmente, las empresas capturan estos datos sin ninguna pregunta específica en mente, y en consecuencia, cuando se quiere utilizar esta información para dar respuesta a decisiones estratégicas de negocio aparecen brechas entre la información disponible y la información necesaria.

Con cada una de estas brechas la empresa pierde una oportunidad para mejorar sus decisiones. Disponer del dato correcto requiere un cambio fundamental en la forma en la que se diseñan, construyen, configuran y operan las aplicaciones de negocio. Éstas deben dar respuesta a las necesidades específicas del mismo y a las preguntas clave para el futuro de la empresa. Lo realmente difícil es disponer de esa visión estratégica necesaria para anticipar las preguntas correctas.

Para obtener los datos adecuados, es necesario considerar la captura de los mismos como un nuevo conjunto de requisitos, anticipando las necesidades al diseño de los sistemas. El resultado es un conjunto de aplicaciones que no sólo sirven a los usuarios, sino que se encuentran a disposición del negocio para dar respuestas a las preguntas clave.

Algunos de esos datos se encuentran en manos de las propias administraciones, que pueden y deben seguir avanzando hacia políticas orientadas al dato abierto, permitiendo que las empresas hagan uso de esta información para generar nuevos servicios y productos de valor.

- Velocidad en la obtención de los datos: Alineando la velocidad de las decisiones con la velocidad de nuestras acciones.

Vivimos en un mundo cambiante, en el que es fundamental alinear la velocidad en el desarrollo de nuestras acciones, con la velocidad a la que aparecen y se van las oportunidades.

Si transcurre demasiado tiempo entre el momento en el que capturamos los datos y los transformamos en conocimientos útiles, perderemos las oportunidades y, lo que es más grave, correremos el riesgo real de quedarnos atrás.

Hasta la fecha, el foco se ha puesto en disponer del volumen y la variedad de los datos necesarios para dar soporte a las decisiones estratégicas de la empresa. Pero a partir de ahora, tan importante como la calidad de los datos es la velocidad con la que éstos pueden ser recogidos, ordenados y analizados con el fin de producir información de valor para que las empresas puedan actuar de manera rápida.

Con la expectativa de disponer de respuestas inmediatas, los negocios pueden transformar la velocidad en el acceso a la información en una ventaja competitiva.

Para la empresa es crucial mejorar los ratios de respuesta, independientemente del volumen creciente de los datos y del aumento de las fuentes que tienen que ser consultadas. Alinear la velocidad en el acceso a la información con la velocidad a la que la empresa debe tomar sus decisiones es un elemento clave para mejorar su competitividad.