

Pedro Nueno



Cambiando

Tendremos aulas en el futuro? Hay universidades online (con sus cursos por internet) con miles de alumnos. Hay programas online en los que se admite un número reducido de personas, entre 20 y 50. Así, todos asistan a una clase, viéndose unos a otros desde la pantalla de su PC. Los participantes pueden hablar entre ellos con un profesor que les va dando la palabra. Pero las mejores escuelas de dirección de empresas afirman que esto es posible y lo han incluido en algunos programas, pero que tener a los alumnos en una aula sigue siendo importante porque, además, las conversaciones y las conexiones que se crean en los descansos entre clases o comiendo, son importantísimas y esos *networks* duran toda la vida.

¿Tendremos centros comerciales en el futuro? Vemos empresas comerciales como Sears con problemas de supervivencia; empresas con cadenas de tiendas que dicen que se “reestructuran”, pero cierran un montón de sus tiendas. Y dicen que van a sustituirlas por ventas online. Algunas desconciertan cerrando muchas tiendas normales y abriendo alguna supertienda. Dicen que estas supertiendas ayudan a enriquecer sus páginas web fortaleciendo las ventas por internet. Pero raro es el caso en el que las ventas por internet llegan al 20% del total de ventas. Si vas a un centro comercial ves tiendas cerradas, otras vacías, pero algunas llenas. Repasemos cómo tene-

mos la tienda, qué tenemos en ella y si se nos ocurre algo para incentivar que la gente entre.

¿Tendremos concesionarios? ¿Es posible que miremos todos los coches comprables, nuevos o usados, por internet, elijamos el que más nos gusta y le demos a la tecla “compro”? Obviamente, para que la tecla de “compro” funcione, antes el ordenador nos preguntará cómo lo vamos a pagar y le tendremos que dar una respuesta correcta. Hoy no está pasando así: vamos al concesionario. Pero si hace años íbamos a varios concesionarios, hoy muchos vamos

Son años de fuerte impacto tecnológico y hay que estar al día para dar los giros necesarios

directos a uno que tiene lo que queremos comprar. Y lo hemos decidido delante de un ordenador, viendo alternativas. Parece que la mitad de los que se compran coches ya van así. Hay concesionarios con un atractivo “experiencial” tan alto que quienes han pasado por allí, vuelven. Vivimos un momento muy especial en el automóvil. Serán eléctricos, híbridos, de gasolina, de gasóleo. ¿Lo compramos? ¿Lo compartimos? ¿Lo financiamos (nos lo compra el banco quedándose como garantía)? Necesitamos más que nunca ir al concesionario.

¿Iremos al médico? Hay expertos en sanidad diciendo que el *e-health*, la sanidad por internet, crecerá mucho y el acceso al médico será vía ordenador o incluso móvil. Pero hay también expertos (y yo los veo más expertos) diciendo que los médicos están para quedarse, que tendrán que estar al día en una sanidad que avanza a toda velocidad, pero que cada paciente es distinto y es poco probable que un modelo informático pueda transmitir o resolver los problemas del paciente. Siguiendo un caso y particularmente en enfermedades crónicas puede que consigamos (en algunos casos ya existe) un buen sistema de seguimiento del paciente, equipado con un dispositivo, que transmite sus datos al médico seguidor. Pero en un evento importante con altos cargos de hospitales, compañías de seguros, empresas farmacéuticas y de equipos médicos, la conclusión sin dudas es que hay gran futuro para los médicos que sepan entender las ventajas que aportan la digitalización y la abundancia de datos detallados.

Son años de fuerte impacto tecnológico y hay que vivirlo cerca, estar al día, contemplar alternativas y seguir muy de cerca clientes y mercados dando con rapidez los giros necesarios. Este periodo de alternativas será prácticamente intensivo en los próximos dos años, produciéndose una estabilización después y una racionalización de las empresas que sobrevivan el proceso. Hay que estar muy al día.