

**La asociación Centro de Dirección de RRHH organizó una masterclass sobre la digitalización:  
La transformación digital: asignatura pendiente en las empresas españolas  
Don Adolfo Ramírez, Director General Adjunto del Banco Santander.**

Don Adolfo Ramírez expuso la importancia de comprender el concepto de la Digitalización de la Economía como un proceso necesario en el que deben entrar todas las compañías si quieren seguir siendo competitivos en un **mercado cuyas reglas del juego han cambiado y cuyo principal motor es este proceso de digitalización**. Actualmente en España representa el 20% del crecimiento de su PIB por debajo de Japón, Brasil, Holanda, Francia, Alemania, Australia, Reino Unido y Estados Unidos.

Sin duda, España está a la cola en el desarrollo digital. Empresas como Uber, Whatsapp, Snapchat y Oculus, son ejemplos del crecimiento exponencial que se consigue gracias a la digitalización, que les ha hecho llegar a los 1.000 M\$ de Market Capital en menos de 3 años desde su creación.

Ante las resistencias aún existentes en las empresas españolas, Ramírez explicó las ventajas que nos aporta esta transformación digital. Por un lado porque va a permitir aumentar los ingresos y reducir los costes, y por otro lado, porque obtenemos ventajas de cara al empleado, mejoramos los procesos, somos más eficientes y como consecuencia aumentamos la productividad y competitividad de nuestra compañía.

Los 5 objetivos para dar el salto que necesitamos son la conectividad digital, la internacionalización, la mejora de la e-Administración y de los servicios públicos, el impulso del sistema I+D+I en las TIC y la alfabetización digital y formación de nuevos profesionales TIC.

Lo más importante para las empresas es entender que estamos viviendo el cambio más radical que se refleja en una profunda evolución en nuestros comportamientos como consumidores. Por dar algunas cifras, sólo 60 segundos, se envían más de 150 millones de emails, más de 20 millones de mensajes por whatsapp y se visualizan unos 2,78 millones de vídeos por Youtube.

Evidentemente tenemos un nuevo cliente más conectado e informado, más social, que le da máxima relevancia a la rapidez, que busca lo auténtico, que exige mayor calidad y que debe sentirse protagonista en la relación con sus marcas.

**En esta transformación digital, las empresas requieren una transformación completa de la estrategia y cultura empresarial, del modelo organizativo, de las personas** (cambios en sus hábitos facilitados desde la propia organización, personalizando la formación, participación, comunicación y asimilación del cambio), del uso de la tecnología, de la oferta de valor, de los procesos y de la innovación.

Desde el punto de vista de los RRHH, Ramírez apuntó que el concepto se transforma desde un “gestor de personas” hacia un “facilitador de conocimiento y experiencias” donde se fomenta un contexto de trabajo más dinámico, innovador y colaborativo. Es lo que él llama, el modelo de “Personas First”.

Otro punto importante que implica la digitalización de la economía es que supone una ventaja para las Pymes en cuanto al uso de las nuevas tecnologías. De esta forma, Internet se convierte en una plataforma para hacer negocios, el trabajo en Cloud aumenta la eficiencia y la movilidad en la distribución, el Big Data pasa a ser un activo estratégico en la empresa y se establece un nuevo modelo de diálogo con el cliente a través del Social Media. Estas nuevas tecnologías ofrecen nuevas oportunidades de crecimiento que se deben aprovechar para tener una oferta de valor sin límites, donde el único límite es la actitud.

También se habló del concepto de economía colaborativa, otra tendencia consecuencia de la Digitalización, que consiste en innovaciones que usan la tecnología para compartir, financiar, intercambiar conocimientos, recursos, dinero y activos de forma y a escala que hasta ahora no eran posibles. Los 3 factores clave para su desarrollo son en el ámbito económico, tecnológico y social. Es una tendencia que afecta a todos los sectores, que impacta en los modelos de negocio y que supone un cambio cultural muy importante.

Es un concepto que se fundamenta en el desarrollo de plataformas y donde la reputación pasa a ser la moneda de cambio que se genera en entornos de confianza. Cuando las condiciones de las plataformas se cumplen, se consiguen resultados exponenciales. Estos nuevos modelos de economía colaborativa habrán generado un crecimiento estimado de \$335bn en 2025.

La regulación desde el punto de vista del propio sector, del consumidor, la competencia, la tributación e impuestos o las relaciones laborales, entre otros, está siendo una de las claves de su desarrollo.

**Por último, Ramírez concluyó con los 5 retos de la Digitalización de la Economía en España:**

- No volver a llegar tarde a la revolución digital (como nos ha pasado en ocasiones anteriores)
- Cambio radical en las empresas con especial foco en las personas.
- Contar con el apoyo de la Administración para que no sólo acompañe, sino que promueva esta transformación.
- Incrementar la capacidad de generar nuevos empleos digitales.
- Y Establecer un marco regulatorio alineado con la era digital que potencie la inversión en este ámbito.