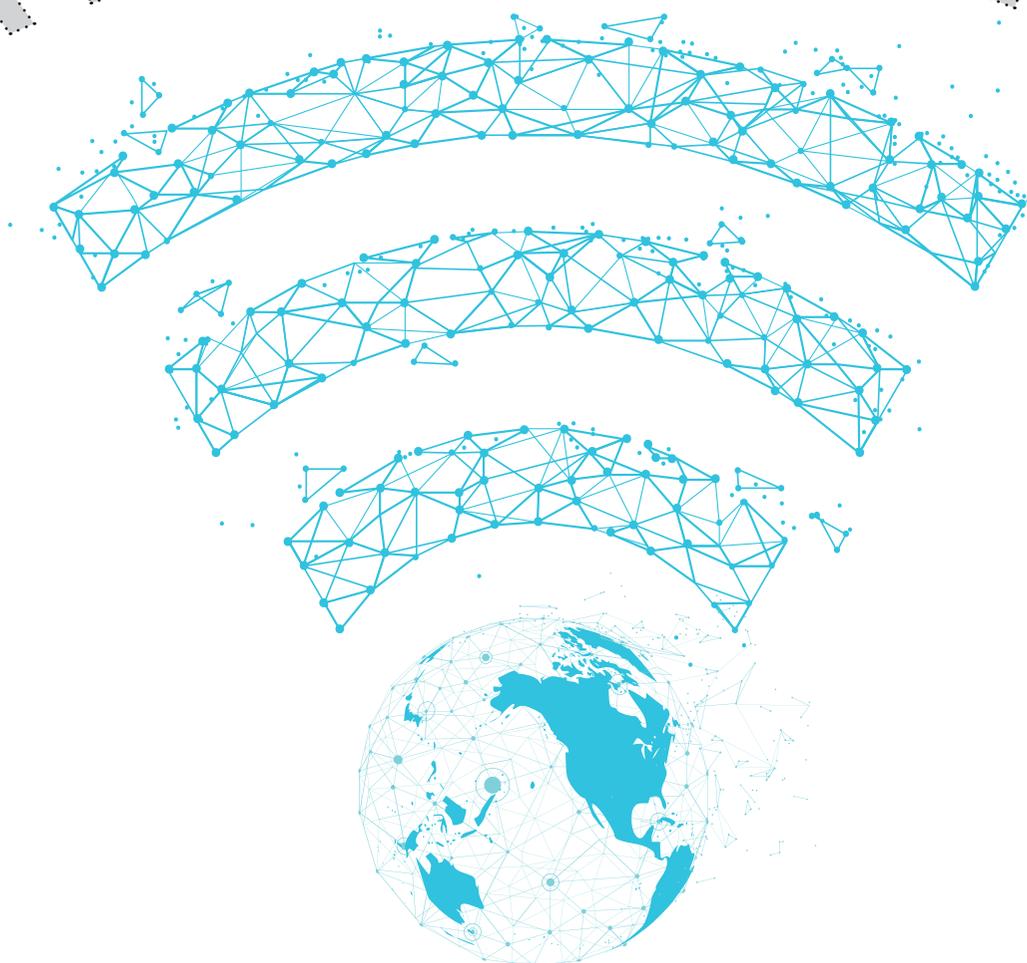


ISIDRO QUINTANA

LA DIGITALIZACIÓN



llegó
para quedarse

Luego de la pandemia, la digitalización en todo el mundo no parará de acelerarse y se mueve rápidamente hacia el 5G y el Wifi 6. Este es el nuevo panorama para empresas y personas en todo el mundo.

La primera etapa de la pandemia fue de rápida adaptación, hoy las empresas deben enfrentarse al reto de transformarse en definitiva a las circunstancias que empezaron con la crisis sanitaria en 2020. La rápida digitalización llegó para quedarse, y las empresas no pueden funcionar como antes, ante un panorama de avance en tecnologías de la información y telecomunicaciones en todos los ámbitos.

En este contexto, la labor de una empresa como Cisco es hacer lo posible para que esta revolución sea inclusiva y lleve la digitalización a todos, tanto a personas como empresas. Estos son los temas que describe Isidro Quintana, director general de Cisco en México, en entrevista con istmo.

¿Qué retos ha enfrentado el sector digital y de telecomunicaciones desde la pandemia?

Cuando pensamos en las redes fijas, además de las que pueden ir a un hogar, como un teléfono, están aquellas otras que concentran la información y los datos que bajan desde el móvil o cualquier dispositivo. Cuando miramos la economía digital o la arquitectura tecnológica, la espina dorsal son las redes y los centros de datos. Todas las aplicaciones que vemos en el teléfono, en la computadora, en cualquier dispositivo, corren al final sobre redes y van a terminar en centros de datos.

En el tema de redes sigue habiendo una evolución tecnológica muy acelerada y profunda. Las tendencias que están tomando ahora un lugar central son las de 5G y las redes de Wifi 6. Estas son mucho más veloces y permiten más densidad de usuarios al mismo tiempo y son simplemente el prelude de una nueva generación de aplicaciones, como los coches autónomos, que seguirán surgiendo y será lo que siga transformando nuestro quehacer en los próximos años.

La pandemia ha provocado algunas aceleraciones como la digitalización y la adopción tecnológica. En los ámbitos de personas, familias y empresas se usa ya mucho más la tecnología, con más aplicaciones y tipos de usuarios. En el sector privado, público o la academia se ha dado una adopción tecnológica que quizá equivale, en seis meses, a lo que se adoptó en los últimos cinco años.

Para los que estamos en la industria hubo dos momentos en la pandemia. El primero fue asegurar que las organizaciones públicas y privadas pudieran mantener continuidad de operaciones con tecnología. Que tuvieran acceso a Internet, a las aplicaciones, que se pudiera dar de forma segura la interacción, la colaboración entre las personas y seguir caminando. En ese momento una de las necesidades importantes era el cambio cultural y de procesos y métricas, que venía al mismo tiempo. Ahí, desde la industria, Cisco y otras empresas tratamos de jugar ese papel de acompañar, habilitar y permitir la continuidad de operaciones.

El reto ahora es hacer ese acompañamiento ayudando a las organizaciones a usar de forma más efectiva la tecnología y realmente entrar a un punto donde el concepto de resiliencia se incluya completamente. Esto significa no solo estar operando de forma digital sino cambiar el modelo de negocio, de operaciones, de métricas y la forma como colaboramos los empleados para poder tener éxito en las nuevas condiciones. Es justo la etapa en la que estamos. De esos cambios que surgieron, sabemos que muchos se van a quedar y hay que adaptar el modelo para que tenga resiliencia y sean exitosos en esta nueva etapa.

Uno de los grandes retos que enfrenta el país es la educación a distancia.

¿Cómo es que el sector de tecnología y telecomunicaciones puede apoyar a su fortalecimiento?

Este tipo de educación ya venía con cierto tipo de transformación. Hay varias claves: una es el modelo tecnológico, el correcto aprovechamiento de herramientas de colaboración. Tenemos por ejemplo el Cisco Webex Classroom. No solo es la capacidad de vernos como en una videollamada, sino la capacidad de interactuar, de tener un pizarrón digital, de poder tener interacción entre alumnos y profesores, hacerla más sencilla, más divertida y participativa, es lo más importante.

En cuanto a comunicaciones, se puso de manifiesto que se necesitan condiciones mínimas de ancho de banda y de calidad para que se



En el sector privado, público o la academia se ha dado una adopción tecnológica que quizá equivale, en seis meses, a lo que se adoptó en los últimos cinco años.



pueda dar esta transacción y comunicación entre las personas con voz, video, datos, compartiendo aplicaciones, etcétera. Éste es uno de los cambios más importantes: el uso inteligente de las plataformas de colaboración que existen. Al mismo tiempo hay un cambio cultural, desde cómo da el profesor la clase, con qué tipo de material y cómo los alumnos deben ajustar su modelo de aprendizaje al virtual.

El tema de la educación a distancia llegó para quedarse. Estamos pensando que el modelo en el futuro será híbrido. Efectivamente habrá lugares donde la gente acudirá al mismo punto para intercambiar puntos de vista, consejos y demás, pero una buena parte de la educación se mantendrá con medios digitales; entre otras cosas porque

El entorno no permite grandes periodos para evaluar alternativas, identificar riesgos; hay que tomar decisiones rápido y con menos información de la que nos gustaría.

la hace más accesible y se acomoda a los ritmos de los distintos participantes.

¿En qué consiste el Cisco Inclusive Future Report 2020? ¿Qué avances han hecho en México?

La compañía ha evolucionado. Hoy, más que nunca, queda claro que nuestra misión es hacer posible un desarrollo que sea incluyente para distintas comunidades, desde las más digitales hasta las más desprotegidas. Hemos establecido un estándar de liderazgo responsable, donde la innovación tecnológica y los esfuerzos relacionados con la responsabilidad sean no solo para nuestros accionistas sino también para la comunidad. Invertimos mucho como compañía

en contar con un modelo balanceado entre nuestros clientes, socios, empleados, accionistas y la comunidad. Este es el concepto general que tenemos desde el punto de vista de un futuro compartido e incluyente, viendo que nuestra tecnología realmente pueda impactar en educación, en salud, en todas las comunidades.

Un primer ejemplo que tenemos, y que es espectacular, es el Cisco Network Academy. Es

un programa que se fundó en México hace 22 años y siempre ha sido en línea, con laboratorios físicos para que los estudiantes –generalmente técnicos y de ingenierías, pero también hay otros formatos– puedan obtener una certificación para redes o nociones básicas de tecnología. Por este programa han pasado más de 500,000 estudiantes y hay una altísima correlación entre los estudiantes que obtienen la certificación y los que tienen un empleo mejor remunerado que el promedio.

Un segundo ejemplo en México es un programa que se llama Aceleración de la Digitalización de un País, donde Cisco tiene un fondo de dinero y apuesta en proyectos de innovación en áreas de alto impacto: educación, salud, seguridad pública

y en algunas industrias clave. Lo ponemos a fondo perdido para que, junto con otros socios y participantes, podamos generar semillas de innovación que puedan después ayudar a transformar un sector. Estos son pasos concretos que se han dado sobre la visión del futuro incluyente digital.

¿Qué papel juega México para Cisco a nivel mundial? ¿Cuáles son las fortalezas de su gente en cuanto a colaboradores y clientes?

México tiene un papel estratégico. Por un lado, tenemos una operación comercial exitosa desde hace mucho tiempo, ayudando a nuestros clientes a desarrollar sus proyectos de

digitalización a través de un conjunto de socios de negocio integradores que han crecido con nosotros. Además, la compañía invirtió en un centro de servicio en Ciudad de México, que tiene más de 1,100 ingenieros especializados bilingües que están dando servicios muy avanzados a todo el mundo. Esto tiene que ver con el talento que hay aquí y desde luego con la cercanía a los mercados importantes. México es uno de los pocos países donde Cisco tiene un centro de esta naturaleza, con un laboratorio que está dentro de una red mundial, y que nos pone en un lugar focal.

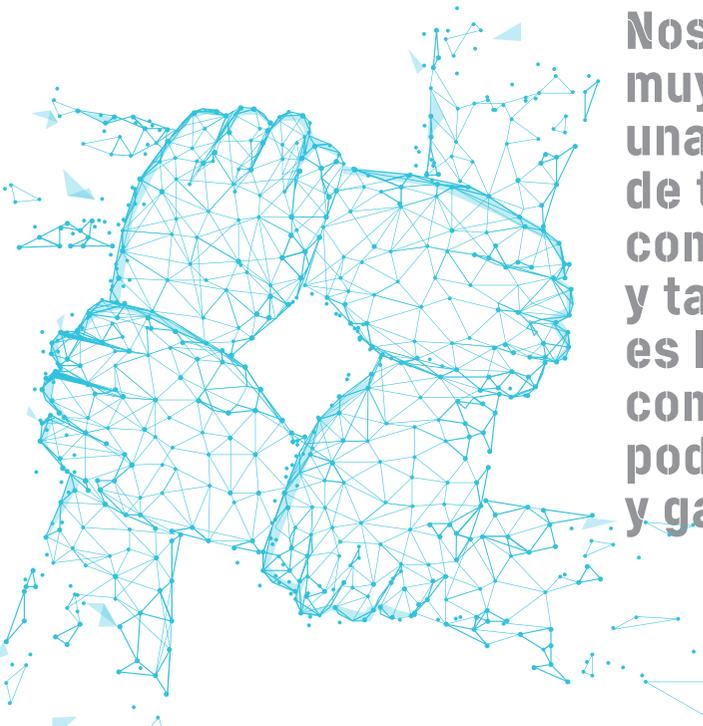
En cuanto a manufactura en México, a través de nuestros socios se ensamblan muchos de los productos de Cisco que se usan en todo el mundo. Tenemos por esto un lugar estratégico preferente y, desde el punto de vista de la gente, hemos logrado aterrizar prácticas del corporativo y, con mucho esfuerzo, hacer que Cisco en México sea el mejor lugar para trabajar, de acuerdo con Great Place to Work. Hemos sido distinguidos con el lugar número uno los últimos tres años.

Nos queda muy claro que una fuerza de trabajo comprometida y talentosa es la forma como nosotros podemos crecer y ganar.

¿Consideras que tu liderazgo ha mutado al tomar decisiones en medio de la crisis? ¿Qué skills desarrollaste tras la pandemia?

Desde luego creo que la dirección en todos los casos se ha tenido que adaptar. Se requiere más comunicación, de forma más frecuente; tiene que ser asertiva, genuina, transparente, porque lo que ahora es importante es tratar de disminuir los niveles de incertidumbre y que cada persona de la organización entienda dónde está su rol en el nuevo entorno. Es importante que esa comunicación se dé a todos los niveles y en todos los formatos, desde el uno a uno entre gerencia y contribuidores, hasta pláticas de toda la organización. Este es uno de los cambios más acusados que se han dado en estos meses.

Otro ejemplo es la velocidad en la toma de decisiones. El entorno no permite grandes periodos para evaluar alternativas, identificar riesgos; hay que tomar decisiones rápido y con menos información de la que nos gustaría.



Nos queda muy claro que una fuerza de trabajo comprometida y talentosa es la forma como nosotros podemos crecer y ganar.

También hay que medir lo que se decidió, confirmar y seguir o ajustar.

Una vez pasando el momento de continuidad de operaciones -que se sigue operando dentro de la pandemia- hay que pasar al momento más amplio de resiliencia, es decir, cómo ir ajustando el modelo de negocio, la oferta, los procesos y la organización para realmente ser efectivos en las nuevas condiciones en el mercado. Como se mencionó, hay algunos cambios que están aquí para quedarse; por ello, algo que tenemos que considerar en cada decisión es si contribuye o no al nuevo marco, a las nuevas condiciones que van a existir. Se trata de ir construyendo modelos que nos permitan seguir siendo exitosos en un nuevo mundo.

¿Cómo será el líder que necesitarán las empresas en el mundo posterior a la COVID-19?

Creo que las características fundamentales que definen a un buen líder no van a cambiar. Continuarán siendo aquellos a quienes la gente sigue porque saben a dónde van, tienen clara la meta que quieren lograr, saben cómo llegar a ese destino, y son personas genuinamente preocupadas por el bienestar de su gente. Esto no cambia con ninguna situación. Dicho esto, hay que añadir que, desde luego en el mundo digitalizado, uno más interconectado -entre empresas, países, alianzas-, los líderes deberán

contar con un conocimiento mucho más profundo de la tecnología y cómo usarla desde el área en que trabajan, para seguir siendo exitosos, evolucionar su modelo de negocio, sus operaciones, y tener una fórmula para colaborar mejor con sus equipos. Podríamos llamar a esto una característica emergente.

Otro requerimiento que se ha mencionado es la visión de valor. Pasar del criterio de que solo se vive para los accionistas, a que se vive en primera instancia para agregar valor a los clientes, a los socios, a los empleados y a la comunidad. Este es el contexto en que me parece que las empresas serán más exitosas en el futuro, cuando todos los *stakeholders*, internos y externos, estén obteniendo valor de la compañía.

¿Cuál es el papel del empresario para la reactivación de México? ¿Qué iniciativas deberían tomar?

Los empresarios son el eje del crecimiento y el bienestar de éste y cualquier otro país. Juegan un papel principal en la generación de empleos y en el desarrollo de la gente; su contribución en la sociedad es muy importante. Hay que entender la responsabilidad que tienen con la comunidad, en la lucha por innovar y por abrir nuevos mercados. La adaptación caracteriza al empresario mexicano, lo mismo que el tomar riesgos. Hay muchos ejemplos del gran impacto que tienen para todos sus *stakeholders*. </>