



## E-Commerce

# y Talento Humano:

## Lo mejor de dos mundos

Por Mónica Moncada, Consultora de Recursos Humanos en PwC Honduras

Internet se ha convertido en una herramienta fundamental para la humanidad, ya que facilita realizar diferentes actividades en la comodidad del hogar o desde cualquier lugar y en cualquier horario, incluyendo actividades financieras y comerciales, que tradicionalmente se hacían en espacios físicos.

Durante los últimos años, el comercio electrónico (E-Commerce) ha venido en auge y hoy en día ha permitido a las empresas cruzar fronteras realizando transacciones comerciales a nivel internacional y desarrollando nuevas

formas de vender productos y servicios. Así mismo, brinda la oportunidad de tener acceso a comercios las 24 horas del día y de poder rastrear la venta hasta su destino final.

¿Pero será que este cambio llevará a las empresas a cerrar sus instalaciones físicas e invertirán solamente en plataformas digitales? ¿Perderán las empresas la relación humana con el consumidor? La respuesta dependerá de la visión y objetivos que pretende alcanzar la empresa.



“

Las empresas se enfrentan a un cambio en la forma de hacer negocios; por lo que deben de reinventarse si quieren mantenerse vigente en el mercado.

Todos en algún momento hemos gozado de estas facilidades, pero también nos hemos frustrado por una “*falla en el sistema*” o un “*No aplica*” o bien, no encontrar la opción que buscamos. Muy probable añoremos el poder hablar con alguien, que escuche nuestro malestar o que nos pueda orientar de manera personalizada como resolver nuestro problema. Es aquí donde debemos darle el valor que corresponde al talento humano y el cual debemos desarrollar.

Más allá de las inversiones en nuevas tecnologías y ampliar plataformas digitales, es crucial para las empresas invertir en su talento humano. De esta manera es que podemos lograr impulsar un servicio al cliente excepcional, marcando una diferencia y entregar valor agregado al cliente. Cuando las empresas implementan o desarrollan estas tecnologías, deben hacerlo siempre pensando en los beneficios que

traerá para sus clientes, prospectos y colaboradores; recordando que es tecnología desarrollada por seres humanos al servicio de otros seres humanos.

Para alcanzar el éxito, las empresas deben trabajar fuertemente en impulsar el interés y energía en su fuerza laboral para *re-aprender* nuevas formas de trabajar y adaptarse a nuevos entornos que llevarán a la empresa a evolucionar y diferenciarse en el comercio electrónico.

Los líderes de negocios de hoy se enfrentan a un doble reto, lograr una combinación explosiva de la tecnología y el talento que nos brinde rapidez, agilidad, comodidad, productos pensados y diseñados hacia el consumidor final; y al mismo tiempo poder contar con atención de calidad, calidez y eficacia que solamente se puede lograr manteniendo como objetivo primordial el ser humano dentro de esta ecuación.