

Impacto de los dispositivos móviles en las empresas: cambiando el modelo de negocio

Tras habernos acercado en el post anterior al fenómeno de las tecnologías móviles en el ámbito laboral y empresarial y al “mobile workforce”, analizaré más a fondo el impacto que tienen estas tendencias en el mercado. Para ello analizaremos varios artículos que abarcan diferentes enfoques del tema de forma que podamos contar con una visión realista y contrastada de la situación actual y del impacto que suponen.

Porque, si algo es evidente, es que la tecnología móvil es un factor revolucionario en el ámbito laboral por todo lo que aporta. Contar con tecnología y recursos (en este caso informáticos) que hacen posible el acceso a diferentes tipos de datos e información desde lugares remotos, supone un abanico de posibilidades inmenso al que la empresa deberá enfrentarse de la mejor manera posible para sacarle el máximo beneficio.

Los datos con los que cuenta la empresa son su mayor activo a día de hoy dados los avances tecnológicos que permiten convertir los datos que almacenamos en información. Gestionar esta información de la manera correcta, enfocando su análisis al estudio de su rendimiento, de la información que nos aportan nuestros clientes o nuestros proveedores y aplicado al proceso de toma de decisiones, puede suponer que la empresa se sitúe en una posición privilegiada respecto de sus competidores.



En un mundo en el que se espera que tomemos decisiones de negocios en cualquier momento prácticamente, es esencial contar con la información con la que cuenta la empresa en cualquier situación (siempre que la información que se tenga esté proporcionada con la importancia de las decisiones que podemos tomar) y que la empresa cuente con toda la información que le proporcionan tanto sus empleados como terceras entidades con las que esté en relación. Para ello, los dispositivos móviles suponen un elemento fundamental y es por esto por lo que, según recoge un estudio realizado a empresas eslovenas, 34 empresas estaban en fase de introducción de soluciones técnicas y organizativas relacionadas con el uso de tecnologías móviles entre sus empleados.

Como informa este artículo [1], “una investigación demostró claramente que las organizaciones están muy interesadas en invertir en dispositivos móviles (Feldman, 2012), lo que es bastante comprensible, ya que las tendencias que ya se han observado desde 2011 muestran que el alcance del negocio móvil aumentará en un 30 por ciento en 2013 (Mulpuru, Evans, Sehgal,

Ask, & Roberge, 2011). Este porcentaje ha ido aumentando constantemente y, además, el software utilizado en dispositivos móviles se ha desarrollado a un ritmo extremadamente rápido (Hurlburt, Voas y Miller, 2011; Oppenheim, 2010), con el objetivo de atraer a los usuarios (Greene, Tamborello y Micheals, 2013) y aumentar las ventas.”

Sobre todo, las empresas que más provecho sacan de estos avances tecnológicos son las empresas de reparto, venta al por menor, de logística o hasta empresas tecnológicas que han encontrado una oportunidad para que sus trabajadores no dependan de un lugar físico en el que trabajar, sino que pueden realizar sus tareas desde prácticamente cualquier lugar. Además, si un trabajador realiza una salida a un cliente o a un proveedor, esta persona estará en constante contacto con la sede de la empresa por lo que las dos partes podrán acceder a información útil en cualquier momento. Pero, de todas formas, las empresas no son las únicas interesadas en la inversión en tecnología para sacar un mayor beneficio.

A medida que la demanda por formación universitaria crece, una gran cantidad de centros educativos de todo el mundo han incorporado las tecnologías móviles a sus modelos. En Asia, más concretamente en Japón, la tecnología móvil ha servido de herramienta al gobierno para atender un problema social desde la perspectiva educativa. La baja natalidad, junto con la cantidad de personas que viven lejos de las metrópolis, forzó a que el gobierno japonés buscara un enfoque del sistema escolar no tradicional, integrando las tecnologías móviles y con ellas aplicaciones que facilitasen el aprendizaje a los alumnos y alumnas que viviesen en lugares alejados. Además, existía una necesidad notoria de construir entornos atractivos e interesantes para los alumnos. Por otra parte, en Europa, nivel de uso de la tecnología móvil es altísimo. Es por esto por lo que las organizaciones europeas han financiado iniciativas vinculadas con el aprendizaje móvil y el trabajo de las competencias de los profesores a través de estas

herramientas [2].

Los trabajadores autónomos han identificado en el uso de la tecnología un nido de oportunidades de negocio que explotar. Por ejemplo, un hombre que tenía un negocio de pollos cuadruplicó sus ventas gracias a invertir en un vehículo y un teléfono móvil [3]. La posibilidad de moverse de su lugar de trabajo o contactar con sus clientes a distancia hizo que su negocio creciese más de lo que lo había hecho antes. Además, el uso de nuevas tecnologías para la promoción de su negocio demuestra su interés en aplicar nuevas estrategias de negocio. Sin embargo, la multiplicidad y fluidez en el uso de dispositivos móviles, de la misma manera que le ayudan a un negocio, lo hacen a el resto. Cuando el aumento de las oportunidades de negocio es general, el crecimiento de la competencia hace que se mantengan los niveles de ganancia de los negocios. Es más, los negocios que se están viendo perjudicados, son los que se han quedado atrás en la incorporación de herramientas tecnológicas de su sector. Además, la creación de nuevas tiendas

El uso de dispositivos móviles permiten a los trabajadores y usuarios ser más flexibles y eficientes y les dota con capacidades para responder rápidamente a situaciones en las que puedan necesitar información de la que no disponen en el momento. Pero para llegar a esta situación en la que, tanto el trabajador como la empresa, se ven beneficiados en el tratamiento de la información, la organización debe contar con un sistema de información central o basado en servicios web accesible.

Existen, para complementar el uso de los sistemas con los que cuenta la empresa, aplicaciones como FieldAware [4] o GeoPal [5]. Estas aplicaciones ayudan a la gestión de la información por parte del trabajador y de la empresa aportando herramientas que facilitan su captura, su difusión y agilizan su acceso.

Día a día, el mundo laboral, empresarial e industrial avanzan cada vez más hacia la digitalización, pero no podemos olvidarnos de que la tecnología móvil trae implícitas oportunidades y también riesgos de los que debemos ser conscientes para prevenir usos indebidos o amenazas externas que puedan poner en riesgo la continuidad de nuestro negocio.

[1] Information Security Related to the Use of Mobile devices in Slovene Enterprises

Markelj, Blaz; Bernik, Igor. *Varstvoslovje*; Maribor Tomo 16, N.º 2, (2014): 117-127.

<https://search-proquest-com.proxy-oceano.deusto.es/eastcentral/europe/docview/1561087969/89C5469FA1D74F68PQ/1?accountid=14529>

[2] Supporting University Learning Through Mobile Technologies: A Global Perspective

Mugo, David Gitumu; Njagi, Kageni; Chemwei, Bernard; Paul Maina Gakuru. *International Journal of Education & Literacy Studies*; Footscray Tomo 3, N.º 3, (2015): 42-48.

<https://search-proquest-com.proxy-oceano.deusto.es/anz/docview/1746906299/3B444B76F5B4DDAPQ/7?accountid=14529>

[3] 'A village goes mobile': mobile phones and social change

Watson, Amanda H A. *Publicación de blog. The Development Policy Centre Blog*, Acton: Newstex. Jan 28, 2019.

<https://search-proquest-com.proxy-oceano.deusto.es/anz/docview/2253117460/3B444B76F5B4DDAPQ/1?accountid=14529>

[4] FieldAware : <https://www.fieldaware.com/product/features/overview/>

[5] GeoPal : <https://www.geopal.com/our-tech/mobile-app>