Opinión

Los valores empresariales en el entorno digital

NEO By Redacción on Lun, 01/03/2021 - 14:38

Por Martha Elizalde Durán, académica de la Facultad de Responsabilidad Social de la Universidad Anáhuac México

Los valores empresariales son la columna de la empresa. Son los pilares que orientan la conducta de sus colaboradores y directivos y los principios que guían la toma de decisiones, contribuyendo a que la empresa alcance su objetivo fundacional o misión.

Martha Elizalde Durán, académica de la Facultad de Responsabilidad Social de la Universidad Anáhuac México

Los valores no son un grupo de enunciados que se presentan en un **Código de Ética** o **Decálogo de Principios** que se enmarcan y se cuelgan en la pared o el sitio web de la compañía. Estos valores permiten comunicar la cultura empresarial, facilitan el entendimiento y evitan conflictos entre los miembros de la organización.

Pueden también impulsar procesos de mejora continua y marcan patrones de comportamiento moral al fijar lo que se puede y no se puede aceptar desde el punto de vista organizacional.

El exigente entorno digital que estamos viviendo se aceleró, llevando a muchas empresas a profundos y complejos procesos de transformación digital. Me atrevo a decir que esos procesos no resultarán exitosos si las empresas dejan a un lado algunos de estos valores adaptados a la era digital, capaces de dar respuesta a las actuales demandas de usuarios y la sociedad en general.

Además de los tradicionales: honestidad, respeto, tolerancia, les presento aquí algunos **nuevos valores adaptados a la era digital** y sugiero considerar incorporar en esos momentos que estamos viviendo:

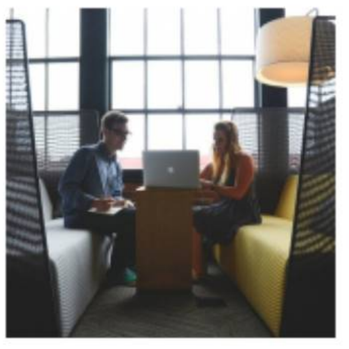
Servicio personalizado: el cliente es el centro del negocio, hay que tratar de aportar el elemento diferenciador para cliente, adaptado a sus necesidades, de forma que le genere valor a través de soluciones digitales idóneas según sus requerimientos.

VERSION DIGITAL NEO

DAILY HOUSE RADIO

0:00

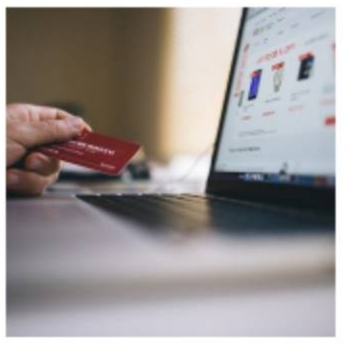
RELATED



Opinión

Las soluciones del futuro necesitan del talento femenino

By Redacción on Lun, 01/03/2021 - 14:23



Opinión

Preguntas que debes hacerte antes de lanzar un ecommerce

By Redacción on Lun, 22/02/2021 - 15:21

Opinión

La publicidad y el marketing deben

Calidad e inmediatez: el consumidor digital no duerme, tiene acceso a comprar las 24 horas al día. La universalización de los dispositivos móviles ha propiciado un marketing y una comunicación "24/7", todos los días del año y 24 horas al día. Pero la inmediatez y la agilidad en los procesos de compra y entrega no pueden, ni deben, afectar a la calidad.

Escuchar: el cliente tiene su propia opinión y quiere manifestarla. Hay que sistematizar la escucha para cumplir con las expectativas de todos los grupos de interés que demandan diálogo participativo.

Responsabilidad: los consumidores y usuarios son más exigentes que nunca. Exigen buenas prácticas cumpliendo lo acordado, lo prometido y lo ofrecido. La reputación es un activo diferencial que sólo se consigue con sensibilidad, coherencia y el compromiso. Responsabilidad también con el medioambiente.

Innovación: el actual entorno de transformación digital es un catalizador de la innovación. Se buscan soluciones integrales buscando conocimiento y el deseo de compartirlo.

Adaptación: el entorno digital demanda flexibilidad y rapidez.

Sostenibilidad: los retos del presente inmediato. Los grandes protagonistas de la transformación digital son las personas: los millennials han dado el primer paso y ahora la Generación Z les pisa los talones. Los jóvenes Z –nacidos entre 1994 y 2009- son los 100% nativos digitales, para ellos la sostenibilidad y la protección del medio ambiente son más que palabras.

Transparencia: cuanto más transparentes sean las compañías, menos crisis tendrán que enfrentar y si lo llegan a hacer, será con mejores herramientas.

Los consumidores exigen a las empresas cercanía, rapidez, flexibilidad, participación, diálogo y responsabilidad con la empresa y con la comunidad.

Son principios eminentemente digitales. El reto para las empresas es convertir esas exigencias en valores empresariales que puedan llegar a ser la base de su cultura, sus procesos y sus servicios.

Contacto

Correo: martha.elizalde@anahuac.mx

crecer a la par de la industria farmacéutica

By Redacción on Vie, 19/02/2021 - 14:34