

## Más allá de la dicotomía entre la empresa orientada a la tecnología y la empresa orientada al cliente

Muchas empresas han subrayado recientemente la necesidad de pensar menos en el producto o en la tecnología y más en el cliente. Una vez más, se corre el peligro de plantear como una dicotomía la decisión de elegir entre pensar en la tecnología y pensar en el cliente. Es evidente que la búsqueda del liderazgo tecnológico, cuando no se basa en las necesidades de los clientes, es un despilfarro de recursos. Pero, asimismo, ninguna empresa va a ser la primera en encontrar el futuro si espera a recibir instrucciones de los clientes existentes.

El objetivo no es simplemente dejarse llevar por las necesidades expresadas por los clientes; la sensibilidad no es suficiente. El objetivo es asombrar a los clientes anticipándose a necesidades que no han expresado y satisfaciéndolas. Para ello, una empresa debe comprender profundamente las clases posibles de beneficios que puede proporcionar a los clientes. Esos beneficios no son específicos de los productos. Las empresas que crean el futuro son empresas que están buscando constantemente formas de aplicar sus competencias de nuevas maneras para

satisfacer necesidades básicas de los clientes.

Nos encontramos ante otro debate polarizado. Una vez más, pensamos que es estéril. No existe hoy en día ninguna industria que no utilice intensivamente la tecnología. Si una empresa desconoce cuáles son las futuras necesidades de los clientes, existe el peligro de que invierta solamente en las tecnologías que corresponden a las necesidades que están expresando actualmente éstos. Es una empresa miope. La relación entre la tecnología y los clientes no es solamente las necesidades formuladas actualmente, sino también los conceptos de producto y de servicio que prometen satisfacer necesidades no expresadas. El objetivo no es pensar excesivamente en la tecnología ni excesivamente en el cliente. El objetivo es, pues, pensar en general en los beneficios, es decir, buscar constantemente la tecnología que aporte unos beneficios imprevistos, invertir en ella y dominarla.

Tomado de : *Competiendo por el futuro.*  
Hamel - Prahalad

## GANADEROS

A veces hemos leído que el científico verdadero resulta mal comprendido por un simple ganadero.

Este hecho así se explica: ambos son inteligentes, quien a ciencias se dedica tiene ideas diferentes, da valor a varios hechos comprobando todo dato, prefiriendo por un lado los teóricos y abstractos, y basado en la experiencia (o el título de doctor) siempre lo que él realiza le parece superior.

Pero algunos ganaderos aunque nunca han estudiado hicieron buenas conquistas al producir más ganado. A pesar de muchas creencias consiguieron el suceso, pero errado está el que piensa que se ha alcanzado el progreso.

Reimar Schaaffhausen

## Y CIENTÍFICOS

Pues al ignorar los hechos y con ese pensamiento, habrá muchas equivocaciones y el progreso será lento. Las cuestiones ya resueltas, y en trabajos publicadas, normalmente no se leen, y son por tanto ignoradas.

Para progresar debería, entre ambos oponentes, existir más armonía, reuniendo a los dos creyentes; porque los problemas graves, alimentos, deficiencias, se resuelven con las llaves aportadas por las ciencias.