

Colaboración y enfoque humano destacan como variables de éxito en la innovación empresarial

La innovación, factor clave para la transformación de las organizaciones, es asociada frecuentemente con la adopción de nuevas tecnologías; sin embargo, existen variables que deben ser tenidas en cuenta para alcanzar el éxito en materia de innovación empresarial y que van más allá de lo estrictamente tecnológico.

Lo anterior fue expresado por Manuel Solano, Regional Managing Partner de EY México, quien detalló que la colaboración, el enfoque humano, abrazar el cambio y el panorama completo son las cuatro variables que las compañías deben considerar para aumentar la probabilidad de éxito de sus estrategias de innovación, más allá de la tecnología.

“No existe una fórmula o manual que avale que aplicando cierta tecnología vamos a innovar y a conseguir resultados positivos para la empresa. Pocas compañías y líderes comprenden que en la ecuación de la innovación también juegan un papel importante la estrategia, los procesos y, por supuesto, los seres humanos”, afirmó Solano.

De acuerdo con el experto, el reto que enfrentan los líderes empresariales ahora es que, por lo general, no tienen claro por dónde seguir o cómo incluir las tecnologías digitales en la estrategia para realmente generar valor en la organización.

Solano sostuvo que en la colaboración suelen surgir ideas que, con el apoyo del equipo, terminan convirtiéndose en planes de acción gracias al aporte de cada integrante.

En opinión de Solano, el viaje de la innovación no es lineal ni sencillo, debido a que los complejos factores que influyen en el éxito o el fracaso de este tipo de estrategias tienen su origen en el comportamiento humano.

“En este proceso es fundamental contar con las personas adecuadas: profesionales conscientes de sus capacidades y de lo que se espera de ellos, que trabajen de forma coordinada, valorando y aprovechando las perspectivas y experiencias de cada persona involucrada”, señaló el experto.

Asimismo, indicó que el toque humano es imposible de reemplazar. En ese sentido, aseguró que cualidades como empatía, comunicación, habilidades interpersonales, entre otras, no son capaces de ser compensadas por la tecnología.

Abrazar el cambio

Solano considera que, en un contexto empresarial marcado por la transformación, es fundamental que los profesionales tracen nuevos caminos para ser más eficientes.

“Muchas veces, las herramientas ya están disponibles dentro de la organización, pero el gran reto es superar la presión de hacer todo lo más rápido posible para encontrar una manera más sencilla de completar las tareas. En general, la parte más compleja es retarnos al cambio. Casi siempre estamos predispuestos para continuar con el *business as usual* y no queremos ir más allá”, aseveró.

Esta actitud, continuó, marcará la diferencia entre las organizaciones del futuro y aquellas que se quedarán rezagadas en el pasado.

“En lugar de temer al cambio, debemos afrontarlo con disciplina y conciencia de que intentamos ser diferentes y estar a la vanguardia en el mundo de negocios. Para ser realmente innovadores, debemos perder el miedo a soñar en grande”, agregó Solano.

Ver el panorama completo

Para finalizar, el funcionario resaltó que al querer implementar algo nuevo, ya sea tecnología, transformación digital o cultural, es necesario tener en cuenta diversas variables, desde las macros hasta las micros, propias del sector y de la empresa.

“La estabilidad económica, la incertidumbre política, la inflación y el tipo de cambio son algunos de los 10 principales desafíos externos para las empresas de la región. Claro que, en algunos casos, son más críticos que en otros, y esto afectará, hasta cierto punto, la priorización de objetivos. Los mercados en los que existen riesgos macroeconómicos más marcados tendrán distintas prioridades de inversión y ejecución”, concluyó Solano.

#DesarrolloHumano



ESPEJITO, ESPEJITO

Mariana Hernández Navarro

@marianahernandez@iconlead.com.mx

Empatía retorcida

En numerosas ocasiones y en diversos campos, tales como el trabajo, la familia, la pareja, se escucha sobre la importancia de desarrollar la empatía. Pareciera que hoy se valora como una cualidad sobrehumana, que se convierte en el pegamento de las relaciones interpersonales.

¿Será que se está deteriorando esta cualidad tan necesaria para la interacción cotidiana? La definición clásica que se escucha es “ponerse en los zapatos del otro”, y el reto radica en hacerlo cuando el otro tiene pie de atleta o le huelen los pies.



Pienso que, difícilmente, alguien logrará ponerse totalmente en los zapatos de otra persona, y es que ser empático, requiere de dones tales como suspender el juicio y tener una disposición real y paciente para escuchar. Sólo se logra intuir a la persona y acompañarla afectivamente en esa experiencia que es única e irreplicable para él o ella.

En esta ocasión, quiero plantear errores que se pueden presentar al querer empatizar. Probablemente, logremos más conciencia con los desaciertos y se consiga evitarlos en una próxima experiencia.

He aquí cuatro manifestaciones de una empatía retorcida:

1 Empatía autorreferenciada.

Cuando se comete el error de hablar de la experiencia personal, antes que escuchar al otro. Ejemplo, Juan le comenta a Pedro: “Me quedé sin trabajo. Estoy preocupado”. Y Pedro responde: “A mí me sucedió el año pasado, es terrible sentirse así. Me costó muchísimo salir adelante, fueron casi dos años de estar en esa situación. Te entiendo perfecto”. Probablemente, la intención de Pedro sea explicar que sabe por lo que Juan pasa, pero lejos de escucharlo, incluso agrega una preocupación adicional, puesto que después de

ese comentario, el pensamiento de Juan seguramente será “¿Dos años?!, espero que no me pase así...”.

2 Empatía en segundo grado.

Cuando una persona relata una problemática y el receptor muestra empatía con el actor secundario de la narración. Es decir, Juan le dice a Pedro: “Me enojé con mi jefe porque me respondió de forma grosera durante la reunión”. Pedro afirma: “Sería bueno que pensaras qué le pudo haber pasado a tu jefe, me has platicado de él, y no es así, compéndelo”.

3 Empatía demeritada.

Cuando alguien busca comprender la situación del hablante, pero éste descalifica por no compartir circunstancias. Ejemplo, ahora Pedro comparte con Juan: “Estoy agobiado por el pago de las colegiaturas de mis hijos, están elevadas. Tú no lo puedes comprender porque no tienes hijos”. No se trata de vivir situaciones análogas, sino de presentar disposición para comprender. Se es solidario con la emoción, no se vive en paralelo la situación. De ser así, los sacerdotes tendrían que haber cometido todos los pecados que les confiesan; los doctores todos los padecimientos físicos y los terapeutas todos los sufrimientos espirituales posibles.

4 Empatía como diagnóstico único.

A veces se manosea el término y se cree que la empatía salvará al mundo. Volviendo a nuestros actores principales. Juan comenta: “Desde hace tiempo, María llega muy tarde al trabajo, ya platicué con ella y me ha hecho promesas de mejorar el comportamiento, pero, en realidad, no se ha solucionado”. Nuestro sabio amigo Pedro contesta: “te falta empatía con ella”. Probablemente, la manera de solucionar esta situación no sea ser empático, debido a que Juan ya platicó con ella y escuchó sus razones. A lo mejor, en vez de empatía se requiere de mayor firmeza para establecer un acuerdo entre ellos y erosionar la conducta.

La empatía tiene como finalidad, conocer un poco la vida anímica del otro, involucrarse por instantes en su mundo y en su experiencia personal; es una especie de reflector que se coloca esporádicamente sobre alguien, dejando todo lo demás en la sombra, pero, cuando se cometen este tipo de errores, el receptor puede estropear el proceso de comunicación.

Mi recomendación final es primero para Juan, buscar a otro amigo con quien pueda compartir cuestiones personales, y para ti, amable lector, generar conciencia sobre cuáles pueden ser algunos errores que se comenten al momento de interactuar con algunas personas. Espejito, espejito: ¿quién es el más/menos empático?...