

Innovación post-pandemia



JAVIER VILLAMIZAR
Managing Director
@jv005

Algo indiscutible es que las crisis dejan huella y transforman los modos de hacer, de ser y de proceder que considerábamos habituales. También

es cierto que las crisis son históricamente uno de los más grandes motores de la innovación. Esto aplica para cientos de actividades diarias que tendrán que adaptarse a medida que el mundo se mueva a una etapa de convivencia con el covid-19. Como consecuencia de las restricciones sanitarias y de movilidad, muchos negocios tradicionales estarán en riesgo de desaparecer y otros emergerán en respuesta a una renovación de valores y los cambios de percepciones y costumbres a los que nos veremos obligados.

Ahora que en muchos países se está pasando a una nueva fase de re-apertura, estamos viendo cómo la nueva realidad afecta de manera coyuntural los entornos empresariales, pero a su vez genera oportunidades de innovación en modelos de negocios, productos y en servicios que se hagan necesarios de ahora en adelante.

Cualquier empresa que tenga la ambición de seguir creciendo y mantenerse relevante

en la etapa post-pandemia está obligada a acelerar su transformación digital para fortalecer su oferta "online", desarrollar canales de interacción directa con sus clientes, apalancarse en el marketing digital, ofrecer medios de pago electrónicos, expandir sus opciones de entrega a domicilio, etc.

La necesidad de soluciones de protección y bioseguridad por parte de los negocios de servicio y atención personal como restaurantes, spas, peluquerías entre otros, impulsará la innovación en tecnologías que faciliten el control y monitoreo preventivo del personal.

LA CRISIS HA FORZADO CAMBIOS RADICALES EN LOS HÁBITOS DE LOS CONSUMIDORES

Por otro lado, es claro que las instituciones prestadoras de salud estarán interesadas en minimizar la asistencia de pacientes a hospitales y consultorios, lo cual incrementará la demanda de soluciones, plataformas y equipos que permitan ofrecer servicios de atención primaria de manera remota.

Aunque hoy en día los sistemas de salud y educación se han acomodado a las restricciones de movilidad usando plataformas de videoconferencia, mensajería y telefonía móvil, a largo plazo se volverá un factor

estratégico diferenciador la adopción de aplicaciones y sistemas especializados que permitan una experiencia más cercana al mundo real y ofrezcan mecanismos de control, supervisión y auditoría.

El coronavirus ha obligado a la cultura y al entretenimiento a digitalizarse de manera acelerada. Todos los espectáculos deportivos, artísticos y culturales tendrán que transformarse en los próximos meses porque el distanciamiento social será la norma prevalente en el mundo.

Museos, salas de cine, teatros, bibliotecas, academias, parques temáticos, conciertos, eventos deportivos y culturales, ferias y festivales tendrán que incorporar tecnologías digitales de "streaming" o realidad virtual y aumentada, que ofrezcan experiencias de inmersión total en eventos remotos de manera que se pueda acelerar una recuperación del consumo cultural in vivo.

La crisis ha forzado cambios radicales en los hábitos de los consumidores, quienes se han visto forzados a mover de manera rápida muchas de sus actividades al mundo digital. Hoy más que nunca se hace imperativo que una gran mayoría de empresas sin importar su tamaño, adapten sus productos y servicios a un modelo digital o semi-digital lo cual ya está despertando una nueva ola de innovación tecnológica.

Tomar decisiones difíciles



ALDO CÍVICO
Antropólogo y estratega de liderazgo
aldo@aldocivico.com

En medio de la incertidumbre que hoy enfrentamos, muchos de nosotros tenemos que tomar decisiones duras y difíciles. De hecho, tener liderazgo im-

plica la toma continua de decisiones. Pero hoy en día, los criterios que nos han guiado en el pasado no siempre nos sirven en el presente. De hecho, estamos en una crisis que nos exige nuevos niveles de lucidez y de cordura.

Por eso, la toma de decisiones difíciles requiere que pensemos y actuemos con calma. Decía Viktor Frankl, el psicoanalista que sobrevivió al holocausto, que entre el estímulo y la respuesta podemos hacer una pausa. Es lo que nos caracteriza como "homo sapiens". Tener la capacidad de hacer esta pausa es fundamental a la hora de tomar decisiones difíciles. De hecho, considero que cultivar la quietud se vuelve hoy algo central. Puede ser que algunos de nosotros hasta el momento hemos mirado con escepticismo a las prácticas de mindfulness, considerándolas demasiado

exóticas. Pero hoy, se pueden revelar como hábitos fundamentales para lograr mantener aquella calma y lucidez que se necesitan para tomar decisiones difíciles y trascendentales.

Justo en estos días, un ejecutivo me compartía los beneficios que está sintiendo practicando yoga, un hábito que sólo empezó a desarrollar este año.

CULTIVAR LA QUIETUD SE VUELVE HOY ALGO CENTRAL

No solo estaba maravillado de cómo su cuerpo se ha ido flexibilizando, logrando poses que no eran imaginables para él hace solo algunos meses, sino también que es muchas veces durante la práctica del yoga cuando le llegan a la mente intuiciones, ideas, y soluciones que le permiten tomar decisiones mejores y más acertadas, las que, además, afectan la vida de centenares de familias y miles de personas.

La quietud es también el tema del libro más reciente de Ryan Holiday, el gurú del marketing que se ha vuelto un líder del pensamiento. El autor resalta cómo la quietud es una característica que marca el ren-

dimiento de grandes líderes. Es la calidad que Tiger Woods, Nelson Mandela y Abraham Lincoln comparten. Es lo que le hace falta a Donald Trump, quien es un gran ejemplo de la "mente de mono", por la manera errática con la cual gobierna. En estos días volví a ver la película 13 Días, sobre la crisis de los misiles de Cuba en los años 60. Es una película que resalta cómo el presidente John F. Kennedy no se dejó presionar por las circunstancias críticas, ni por los miembros de su propio gabinete. Nunca antes, como durante aquellos 13 días, el mundo estuvo al borde de un conflicto nuclear. La quietud de Kennedy llevó a la toma de decisiones difíciles, que evitaron lo peor.

Dice Ryan Holiday que eso se logra cuando somos capaces de mantenernos en el aquí y ahora. Cuando reservamos tiempo para pensar en nuestra agenda. Cuando vaciamos nuestra mente, borrando lo que la atormenta. Cuando seguimos aprendiendo y cultivamos la confianza, en lugar del ego. Como Ryan Holiday escribe: "debemos cultivar la quietud mental para tener éxito en la vida y navegar con éxito las muchas crisis que se nos presentan".



CONSEJOS PARA LÍDERES

MAURICIO RODRÍGUEZ
@liderazgomr

Dios no podía estar en todas partes a la vez, por eso creó a las madres.

Rudyard Kipling

Dos siglos explosivos

En los últimos dos siglos la población se multiplicó por diez, la rural pasó de mayoría a minoría, la alfabetización se volvió norma y la expectativa de vida se dobló, aún en países muy pobres. El cambio comenzó a finales del siglo XVIII en Inglaterra: la máquina de vapor, el uso revolucionario de materiales y el invento de equipos para producción industrial aumentaron la productividad en forma dramática. Se replicó en Europa, primero en Bélgica y luego en Holanda, Francia y Alemania. El proceso tuvo impacto negativo para la producción de textiles y confecciones de India y China: el algodón se cultivó en América y se transformó en Inglaterra. La industrialización generó condiciones difíciles para las clases trabajadoras, con implicaciones políticas serias.

Los países europeos establecieron sistemas imperiales en Asia y África a lo largo del siglo 19, sin grandes mejoras en las condiciones de vida de los habitantes sometidos, y con consecuencias culturales complejas. La población



GUSTAVO MORENO MONTALVO
Consultor independiente
gustavomorenom@gmail.com

se dobló entre 1800 y 1900, pero también crecieron el área a cultivar y la productividad de la actividad: la expansión de la frontera agrícola en EE.UU. generó la caída sostenida de los precios de los productos básicos entre 1873 y 1896, pero la migración a América evitó el colapso social en Europa que podría haber causado la reducción en el valor de su producción agrícola.

En los albores del siglo XX, EE.UU. ya era la primera economía del mundo; esta posición se consolidó con las dos guerras mundiales, que arruinaron a Europa y a Japón. Además, fue pionero en educación universal obligatoria, con ventaja frente al resto del mundo hasta mediados del siglo. Su sistema universitario, fortalecido con talento de Alemania tras el triunfo electoral de Hitler, produjo innovaciones sin precedentes, y su sistema de gestión impulsó métodos eficaces para capturar economías de escala.

HOY, HAY RECURSOS PARA LOGRAR BIENESTAR UNIVERSAL, PERO NO SE APROVECHAN BIEN

El siglo se caracterizó por la pugna entre la propiedad pública y la privada hasta la reorientación de China hacia el capitalismo político en 1978 y el colapso del comunismo en Europa. En el último cuarto del siglo XX la sociedad mundial se integró con menores costos de transporte y mejoras cualitativas sin precedente en los medios de comunicación; los procesos productivos se globalizaron, y la participación de las finanzas en la economía aumentó. La población de Europa, EE.UU., Canadá y Australia pasó de un tercio del total en 1900 a un quinto en el año 2000 por el aumento rápido en países pobres.

También surgieron nuevos problemas: se fabricaron armas con capacidad de destrucción total; se perturbó el ambiente de manera inaceptable, en particular por el uso desmedido de derivados del petróleo para facilitar el transporte, sin que el costo de los daños se reflejara en su precio de venta; la vida aumentó, pero no la fase productiva; la pobreza se redujo mucho pero la desigualdad aumentó, y con ella afloraron fisuras entre diferentes grupos étnicos donde la migración impulsó la formación de sociedades multiculturales. Los ámbitos internacionales, limitados por la heterogeneidad de los países miembros, no son adecuados para abordar problemas globales, y la democracia y la intimidad están amenazadas por manipulación con herramientas tecnológicas sofisticadas. Hoy, hay recursos para lograr bienestar universal, pero no se aprovechan bien ni hay compromiso colectivo para enfrentar los riesgos.