

¿HIGH TECH? ¡HIGH TOUCH!

Juan Enrique Gómez Wesser

Fundador del Hub de Efectividad Organizacional



Hace ya unos 30 años atrás publiqué una columna con este mismo título en el Diario Financiero.

Han pasado 3 décadas, hemos incorporado en nuestras vidas las redes sociales con su conexión instantánea y global; tenemos verdaderos “computadores de bolsillo” en nuestros celulares y crecientemente en nuestros relojes (algo sabían los Supersónicos); hablamos de Smart Homes y Smart Cities, donde las películas de ciencia ficción como “Brazil” se quedaron cortas; las realidades paralelas, con los Avatares, ya están acá; la robótica se ha ido haciendo parte de muchísimos aspectos de nuestra vida; y ahora estamos frente al auge de la Inteligencia Artificial, representada en el Internet de las Cosas y más recientemente en el ChatGPT.

La lista anterior no pretende ser exhaustiva, me he saltado muchísimas cosas que han ocurrido en este tiempo. Es que, además, estas innovaciones están ocurriendo a un ritmo cada vez más acelerado. No por nada se habla del entorno VICA (volátil – incierto – complejo – ambiguo) y ahora se ha mutado incluso hacia el concepto FANI (frágil – ansioso – no lineal – incomprensible, BANI por su sigla en inglés).

Y en este entorno “líquido”, y no sólo por lo tecnológico, sino que también por lo político, económico, social, e incluso sanitario, como lo hemos comprobado de manera dura recientemente con el COVID-19, se hace necesario tener una “cabeza de playa”, un punto de seguridad.

Los seres humanos queremos cambios, siempre los estamos buscando...siempre que no sean NUESTROS cambios, como lo ilustra muy bien la siguiente imagen.



Eso ocurre porque los cambios nos amenazan. Tenemos objeciones y se generan miedos. Algunas de estas fuentes de resistencia son:

- No estamos de acuerdo con los objetivos a lograr con el cambio, sobre todo cuando no vemos un beneficio para nosotros o nuestra familia.
- Creemos que el cambio propuesto no es la mejor alternativa para lograr los objetivos.
- No se nos consultó, siendo que teníamos algo que aportar y por lo mismo, invalido el proceso.
- No tenemos claro los riesgos o los costos asociados a los cambios, y cómo nos van a afectar (y todo cambio los incluye, decir otra cosa sería mentir).
- No sabemos si seremos capaces de desempeñarnos apropiadamente en el nuevo escenario.
- Percibimos que podemos perder beneficios o vínculos.

La lista puede ser más larga, pero creo que se capta el punto.

Por lo anterior, es clave hacer una buena **gestión del cambio**. No es la idea en esta oportunidad de entrar en el detalle y el paso a paso de una buena gestión del cambio. Eso queda para la siguiente columna.

Sólo quiero poner la atención en que esto pasa por las personas. Si se desea que un cambio sea exitoso, debe ser hecho **CON** las personas, no **A PESAR** de las personas. Y eso se logra desarrollando cercanía, con empatía, incorporándolas en el proceso desde el momento que se define la necesidad y el objetivo del cambio.

En otras palabras, cuando se entiende que la principal tecnología siempre será la que incluya el **High Touch** (el alto contacto). No hay High Tech sostenible en el tiempo sin esto.