PIENSA PyME

Emocionalidad & tecnologías de información

Seguramente te habrás preguntado una y otra vez cómo lograr mayor éxito en tu empresa, un retorno de inversión (ROI) inmediato, pagar tus deudas anticipadamente, una penetración de mercado de tus productos o servicios alta, y al final, una mayor repercusión social en tu razón de ser, es decir, sentirte mejor contigo.

En esta primera entrega (y aprovechando la oportunidad de haber llegado a tus manos), buscaremos dejar a un lado los análisis financieros complejos del mercado, las razones y efectos de la recesión económica mundial, el impacto del cambio climático y la siempre solicitada "receta" con los pasos únicos para alcanzar el éxito. Sin dejar de considerarlos como temas fundamentales de nuestro entorno actual buscaremos abrir una conversación contigo: tus preocupaciones y ocupaciones del día a día, de la necesidad de subsistencia, de lo que has querido hacer pero que tal vez no has encontrado la mejor ruta a seguir: ¿te parece bien?

Emocionalidad

Comencemos a explorar la ruta de las emociones. ¿Qué es lo que te provoca tu empresa?, ¿cómo es tu relación con ella?, ¿cuáles son los sentimientos y las emociones que te hace experimentar?, ¿hasta dónde has soñado llegar?... Interpretar el tema de la emocionalidad es un factor clave para el éxito en el desarrollo personal y, por ende, en el empresarial.

Te invito a realizar un primer ejercicio: rescata de tu pasado por lo menos tres momentos fundamentales en tu vida, esos que se quedaron para siempre, que trascendieron (cierra un momento tus ojos, respira lentamente y activa los recuerdos más importantes)...

¿Qué fue lo que encontraste?, ¿qué caracteriza esos tres momentos?, ¿qué tienen en común?

Sin temor a equivocarme te doy la respuesta: todas esas vivencias las rescataste de tu corazón más que de tu mente; incluso hoy te producen emociones especiales, únicas, capaces de afectar a tu cuerpo de una u otra forma. Lo que hoy somos es producto de cada una de nuestras acciones del pasado y las que trascendieron en nuestra vida estuvieron relacionadas con el corazón. Lo que hoy presentamos a nuestro entorno desde nuestra persona (familia, socios, compañeros de trabajo) es producto de nuestra faceta emocional.

Si lo que somos es entonces producto de nuestras emociones, lo que hacemos debiera también ser una extensión de lo mismo. ¿Es tu PyME esa proyección de tu persona?, ¿viven en tu empresa las emociones adecuadas a los objetivos que como ser humano tienes? Si tu respuesta es negativa, es momento de cambiar el rumbo y reorientarlo hacia el puerto al que quieres llegar. No olvides que es mediante la empresa por la cual cumplimos con los objetivos planeados; cabe destacar que no es en sí el objetivo y, entendida como vinculación, podremos facilitarnos la toma de decisiones necesaria para dicho ajuste o incluso transformación.

Tecnologías de Información (TI)

Es claro que requerimos de herramientas que nos faciliten los procesos de cambio, de mejora, de ajuste así como aprovechar las diversas aplicaciones existentes en el mercado para nuestro propio beneficio: el teléfono celular, la cuenta de correo electrónico, el asistente digital (PDA), el sistema de nóminas o el de cuentas por cobrar, la base de datos de clientes, entre otras.

¿Qué te ocurre cuando lees de las tecnologías de información? Obsérvate como alguien fuera de tu persona: ¿te sientes incómodo o por el contrario te viene bien? Como sea, el tema es ineludible para cualquier empresario de todo nivel y es importante conocer más y de manera adecuada las nuevas tecnologías de información,

porque en la medida que lo logres el impacto para con tu empresa será de magnitudes cada vez mayores.

Te comparto un caso de la vida real: un pequeño empresario deseaba vender hace algunos años un rezo católico (El Santo Rosario) en un formato audible y ligero a toda la comunidad latina de los Estados Unidos, cansado de ofrecer de puerta en puerta el libro de la Biblia, estaba dispuesto a dar un giro en su negocio. Cuando llegó conmigo y me planteó su idea, me pareció terriblemente descabellada (con todo respeto, ¿a quién le interesaría comprar una colección repetida de *Avesmarías*, *Padresnuestros* y *Glorias* en audio?). Por más que quise convencerle de que no lo hiciera, luego de reiteradas negativas, no tuve más remedio que apoyarle con una pequeña solución basada en comercio electrónico (*e-Commerce*) a través de la cual pudiera distribuir la grabación de audio (MP3) y recolectar el costo. Al paso del tiempo los resultados le dieron la razón y me pusieron en mi lugar. Definitivamente el factor fe (de nuevo, lo emocional) triunfó por sobre cualquier estudio de mercado que pudimos haber realizado para echar por tierra la propuesta de negocio. Y la TI fue un medio excelente para alcanzar el mercado y lograr el objetivo del emprendedor.

Los avances en el ámbito de la TI son impresionantes. A través de Internet podemos descargar gratuitamente desde alguna aplicación que nos apoye para nuestros sistemas transaccionales (los necesarios para operar nuestro negocio) hasta sistemas completos para toma de decisiones que acceden en tiempo real a grandes bancos de datos de todo el mundo que brindan la información precisa y exacta que necesitamos. Desde que "el mundo se volvió plano" (como se afirma cuando apareció la *World Wide Web* allá por 1993 y todas las empresas comenzaron a tener presencia en la Red) hasta hoy, donde los investigadores están buscando alcanzar la *Web Semántica* o *Web* 3.0 (un sistema de interacción con Internet que nos permita platicar con ella, como lo hacemos con cualquier persona), es preciso que, como empresario, establezcas un compromiso personal hacia el conocimiento de lo que está sucediendo en nuestra sociedad contemporánea: la economía se transforma en *Wikinomía*[1], la sociedad se

[1] Término empleado en 2007 por Don Tapscott en su libro *Wikinomics: how mass collaboration changes everything.*

mueve a través de redes sociales, la política busca nuevas prácticas en el gobierno digital y el conocimiento está siendo compartido como nunca antes.

La innovación en el mundo de la TI debe servirnos como referente de que sí es posible crear sobre lo ya creado, optimizar lo casi perfecto, transformar lo ya transformado, cambiar el paradigma de los propios paradigmas. Hace apenas unas semanas se publicó un estudio realizado por dos universidades líderes en el ámbito académico internacional a través del cual se ha demostrado que al tirar una moneda al aire, las probabilidades de ambas caras no son las mismas (50%, como lo habíamos creído toda la vida), sino que en realidad tiene más oportunidad el lado de la moneda que está arriba (51%): ¡Vaya desmitificación de realidades!

Hagamos otro ejercicio: si en tu empresa son más de dos personas y por azares del destino en cierta fecha deben estar en distintas ciudades y requieren de colaborar para generar una propuesta de negocios urgente (un documento), para entregarse en unas horas y con el visto bueno de todos los responsables, ¿qué solución tecnológica puedes emplear? Créeme, las posibilidades son más de las que puedes contar con tus dedos (manos y pies).

En la medida en que podamos utilizar la TI para resolver nuestro día con día laboral, la iremos incorporando de manera transparente y natural a nuestra esencia y en el propio accionar de nuestra empresa, sin mayores dificultades.

Al final, creo que la gran lección debiera ser "No creas todo lo que piensas". Escucha la expresión de tu emocionalidad y comienza a explorar (si no lo has hecho) las posibilidades que la TI puede brindarle a tu negocio, considerando que lo que piensas de él y de tu persona; tal vez suceda, como la moneda que se tira al aire, verse transformado y descubrir que el observador que has sido sobre tu persona y empresa, no ha visto otras posibles realidades.

Ing. Álvaro Martínez Negrete, es especialista y *blogger* en Innovación & TI. Actualmente es director de medios educativos en el Instituto Internacional de Investigación de Tecnología Educativa (INITE) en México. Contacto: alvaro.martinez@inite.edu.mx