



SHUTTERSTOCK

Que se quede lo aprendido

Mariano Batalla



La pandemia nos ha quitado mucho a todos. Aunque es banal en comparación con lo que otros han perdido, la crisis me sacó la posibilidad de practicar mis deportes favoritos y participar activamente de hinchar por mis equipos predilectos.

Para llenar ese vacío, me consumí en libros y series relacionadas con deporte. Desde volver a leer las vivencias de dos periodistas que cumplieron su sueño de gestionar un equipo de béisbol, hasta ver series como *Last Chance U*, que presenta la historia de varios atletas universitarios de bajos recursos que luchan por el éxito.

En uno de sus episodios, un jugador de fútbol americano completa los dos touchdowns con los que su equipo logra una inusitada victoria. El jugador se muestra feliz a pesar de los desafíos emocionales sufridos por su equipo durante el año. Al final de la entrevista, este estudiante universitario desmiente su edad y casi me saca una lágrima cuando dijo: "En este momento no necesitamos nada más. Estamos muy agradecidos por todo lo que hemos aprendido y gracias a ello, hoy pudimos dar nuestro máximo esfuerzo".

Durante esta crisis, muchos nos hemos enfocado en lo perdido: seres queridos, trabajo, dinero. La lista es extensa y dolorosa. Pero si lo perdido no es poco, lo ganado tampoco es trivial. ¿Qué lecciones nos trajo la pandemia que deberíamos conservar a futuro?

Siempre en período de prueba
Reid Hoffman, cofundador de

LinkedIn, describe la mentalidad emprendedora como un modo *beta* permanente. Muchas empresas tecnológicas mantienen sus productos en *beta* más allá de la fase inicial de prueba para enfatizar que sus productos nunca están terminados, sino listos para la siguiente ola de mejoras.

La mayoría de empresas sobrevivientes de esta crisis fueron las que se reconocieron vulnerables, entraron en modo *beta* y pivotaron parte de su modelo de negocios: desde restaurantes que se apresuraron a ofrecer servicio a domicilio, hasta entrenadores personales que lanzaron clases en línea. Esta pandemia nos obligó a ser más humildes y creativos.

Ese renovado empuje, sensible pero innovador, no debería perderse con el cambio de año. Las empresas más exitosas siempre corrigen y mejoran, probando y cambiando. Al liderar su empresa como obra en progreso, tendrá la humildad y facilidad para poder reinventarse y adaptarse permanentemente.

Su empresa ya es tecnológica

La transformación digital de la que muchos se jactan ahora, no tuvo como principal artífice una estrategia visionaria, sino una pandemia. Un enfoque tecnológico ha facilitado que varias empresas logren adaptarse mejor que las que no han ni habilitado un canal digital con clientes. Sin embargo, también nos ha dejado una moraleja sobre lo fácil que nos hace quedar exhaustos, sin ratos libres y sacrificando tiempo en familia.

Es responsabilidad de todos aprender del curso intensivo en transformación digital que llevamos este año, para que la tecnología nos permita hacer más ágil-

Durante esta crisis, muchos nos hemos enfocado en lo perdido: seres queridos, trabajo, dinero. La lista es extensa y dolorosa. Pero si lo perdido no es poco, lo ganado tampoco es trivial. ¿Qué lecciones nos trajo la pandemia que deberíamos conservar a futuro?



mente, pero también proteja los espacios para simplemente ser.

Si algo debemos dejar de lado con el cambio de año, es la noción que nuestras empresas siguen en la década del 2000. Tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial ya están transformando nuestra sociedad radicalmente y a futuro, toda empresa líder habrá reconocido el impacto de auto-proclamarse hoy como tecnológica.

La empresa humana

La pandemia también nos forzó a muchos a imaginar un futuro sombrío para nuestro equipo y nuestro bienestar económico. Sin embargo, varias empresas conseguimos en plena crisis, un renovado compromiso con un propósito superior más allá de ganar dinero y optamos por apoyar a nuestra gente, en vez de desvincularlos. Disculpando el autobombo, puedo decir con mucho orgullo que en nuestra firma pudimos tomar las decisiones necesarias para cerrar el año sin despidos ni rebajas y hasta crecer en más de un cinco por ciento nuestra planilla. La vida empresarial no es fácil, pero la pandemia nos recordó que también es humana.

Las empresas que se reencontraron con un propósito centrado en el bienestar de su gente lograron que sus profesionales respondieran con mayor compromiso y mejor servicio a sus clientes, que a su vez siguen recompensándolas con su lealtad.

La claridad de propósito con la que muchos se humanizaron, nos debe retar a potenciar un círculo virtuoso donde nuestros constituyentes convivan creando valor compartido. Al enfocarse en algo más que el dinero, muchas empresas lograron la suficiente holgura

económica para iniciar el 2021 con cautela e ilusión.

Agradecemos lo aprendido

No hace mucho vi un video en el que aparecía un helicóptero sobrevolando una calle y abajo, un hombre en un auto deportivo amarillo que miraba con anhelo.

Cuando la cámara se aleja, se ve un hombre en una camioneta roja de lujo viendo con recelo al del auto deportivo. A medida que el video pasa de un automóvil lujoso a otro más sencillo, aparece un hombre en bicicleta. Él simplemente desea tener un carro.

El video ahora muestra a un hombre esperando un autobús, deseando ser el que tiene una bicicleta. Pero la parte más conmovedora llega al final donde se ve un hombre sentado en su balcón mirando hacia abajo. Está en silla de ruedas, deseando tener la movilidad del que camina por la calle.

Si bien esta crisis no termina con el calendario gregoriano, en esta época de reflexión debemos tomar las palabras del estudiante universitario de *Last Chance U* y juntarlas con las enseñanzas de este video para agradecer por todo lo que ganamos y comenzar el año venidero aplicando con constancia las lecciones aprendidas.

La pandemia ya nos trajo mucho este año, sobretodo una máxima empresarial clara y duradera: aquellos que con propósito y humanidad, planifican y se adaptan, sobreviven las peores crisis. El cambio ya se dio, ahora nos toca a nosotros hacer la transformación.

Este no es el año para obtener todo lo que se quiere. Es el año para apreciar todo lo que ya tenemos. ■

*Socio de la firma Batalla