

Resiliencia – la palabra mágica

La crisis del COVID con sus impactos económicos ha puesto de moda un nuevo término que difícilmente antes relacionábamos con la gestión de las empresas: la Resiliencia.

Resiliencia es un término que viene de la física, y es la capacidad de un material, mecanismo o sistema para recuperar su estado o forma inicial después de haber estado expuesto a una fuerza o impacto externo. El ejemplo clásico es un resorte. En psicología, Resiliencia es la capacidad que tiene una persona para superar circunstancias traumáticas como la muerte de un ser querido, un accidente, etc.

En la empresa, el enfoque tiene que ser un poco diferente, porque todos sabemos que la crisis genera y requiere cambios, que no nos van a permitir regresar a status quo ante. Resiliencia de la empresa entonces es la habilidad de sobrevivir y prosperar, superando eventos impredecibles, cambiantes y potencialmente amenazantes.

Ahora, la gran pregunta es: ¿cómo se obtiene la Resiliencia? Definitivamente no es algo que podamos comprar para aplicarlo el día de mañana. La Resiliencia es más bien una característica que una organización adquiere a través de un desarrollo organizacional consistente. Una Política de Integridad, y un sólido sistema de Gobernabilidad, son elementos que fortalecen a la organización, además de que por supuesto debemos tener un plan integral de formación que asegure que cada uno de nuestros colaboradores se convierta en especialista de su tarea.

¿Cómo nos va a generar esto Resiliencia en las crisis? La gente que domina su trabajo puede tomar las decisiones correctas en el momento oportuno, siempre y cuando tenga un marco de referencia que le permita actuar de forma independiente, sin temor a equivocarse. Esa certeza es la que nos da un buen Código de Integridad. Nuestro sistema de Gestión de Objetivos debe ser capaz de involucrar a todos rápidamente en los cambios de estrategia. El sistema de Gestión de Procesos asegura los resultados deseados aun en situaciones difíciles. El Cumplimiento Regulatorio me protege de violar leyes y normas que cambian. Y finalmente, el sistema más importante, el de Gestión de Riesgos, me permite prevenir y mitigar los riesgos que puedo identificar a tiempo, y me libera capacidad para enfrentar los eventos imprevistos.

Con esas herramientas, una vez que identificamos una situación real o potencial que amenaza a nuestra empresa, podemos generar opciones de actuación para cada escenario. Hay dificultades que debemos superar internamente en la empresa, como por ejemplo

- Poder reasignar recursos para planear los procesos y productos de mañana
- Abandonar el credo de que es suficiente seguir optimizando lo que siempre hemos hecho
- Y caer en la complacencia que genera el haber sido exitosos, que nos lleva a pensar que así va a ser siempre aunque sigamos haciendo lo mismo

Y además de tener bien estructurado nuestro sistema de Gobernabilidad, debemos reforzar los otros dos elementos del Desarrollo Sostenible, que son la responsabilidad Social y la responsabilidad Ecológica. Si contamos con el apoyo de nuestros colaboradores y de nuestra comunidad en tiempos de crisis, es mucho más probable que la superemos. Y si nuestros productos y procesos son reconocidos como amigables con el medio ambiente, los clientes lo van a agradecer con su preferencia.

El Pulso de la Industria

Tomando en cuenta estos elementos, podemos evaluar que tan resilientes son nuestras empresas, y empezar a trabajar las áreas de oportunidad.

Si quieres saber mas de este tema, visita mi sitio www.tkonsult.com.mx , o mejor todavía, inscríbete al seminario de Gobernabilidad que vamos a dar en el IESDE School of Management en Puebla el día 25 de junio.