



CIIDECH[®]

TRANSFORMANDO ARQUITECTURAS ORGANIZACIONALES

Las Nuevas Competencias del Líder en el Siglo XXI

Lecturas previas



LA BÚSQUEDA DEL LÍDER DIGITAL: 10 CARACTERÍSTICAS QUE LO DEFINEN

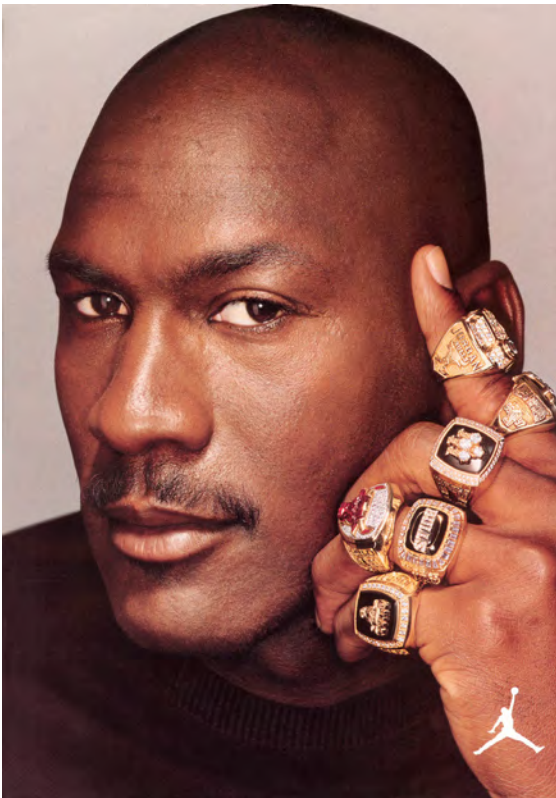
Álvaro Vázquez Chimeno

“Algunas personas quieren que algo ocurra, otras sueñan con que pase, otras hacen que suceda.”

— Michael Jordan

¿QUÉ DISTINGUE PRINCIPALMENTE A UN LÍDER DIGITAL DE ALGUIEN QUE NO LO ES?

Esta frase se le atribuye a Michael Jordan y, francamente, no encuentro otra que defina mejor qué es el liderazgo. Hacer que las cosas sucedan. Eso es ser un líder. Y algo más, el líder digital o no (aparte de construir con y un equipo) ha de marcar estratégicamente el camino. Pero... ¿cómo se desarrolla este cambio en las empresas y organizaciones? ¿Y en el entorno digital? ¿Se toman en serio las empresas este proceso de digitalización del que tanto se habla?



“Una cosa está clara: no vas a poder transformar tu negocio, si no apuestas por un líder digital que lleve las riendas”.

¿QUÉ ES SER UN LÍDER DIGITAL?

Algo que tengo claro a estas alturas y que puede parecer una obviedad es que un jefe no tiene por qué ser, necesariamente, un líder. ¡Sí! Debería serlo pero no siempre sucede. Si abres bien los ojos y prestas atención (tanto en tu puesto de trabajo, como en tu propio negocio o en la calle) detectarás conductas de liderazgo en todo tipo de personas y puestos laborales.

“Ser un líder tiene que ver con muchas cosas pero, sobre todo, con una: con la actitud”.

Tomo prestada esta fórmula de Víctor Küppers. Es una fórmula muy sencilla pero tremendamente ilustrativa y a continuación te la traduzco.

$$V = (c + h) \times A$$

“El valor de alguien reside en el conocimiento que tiene, más su habilidad para ponerlo en práctica, multiplicado por su actitud”. Víctor Küppers

Eso es, la actitud es un multiplicador.

Si quieres distinguir rápidamente a un líder no busques cuántos idiomas habla o cuántos másters tiene, estudia cómo es y qué actitud tiene respecto a la resolución de problemas, cómo se comporta frente a los demás y qué hace en su día a día.

Esa es la clave: ¿quieres o no quieres cambiar las cosas?

4



LA COMUNICACIÓN COMO CLAVE DEL LIDERAZGO DIGITAL

Además de actitud, un líder tiene que saber comunicar y, mucho más importante, escuchar y atender. Me explico: En un escenario ideal, el CEO de una empresa debería conocer los problemas de su organización, sobre todo, los problemas de la base, de las trincheras. No sólo los problemas económicos, de costes, de ROI, que también, sino los problemas relativos a la gestión de personas.



Y esto, ¿sucede? En el año 1989, Sidney Yoshida hizo un estudio al que llamó “El iceberg de la ignorancia” y en el que concluyó que sólo el 4% de los problemas son conocidos por los top Managers. Te recomiendo leer *The Iceberg of Ignorance Revisited* para profundizar más sobre esta teoría.

5

¿CÓMO PUEDE APLICARSE EL LIDERAZGO DIGITAL, SI NO SE CONOCEN LOS PROBLEMAS DE LA ORGANIZACIÓN?

Respuesta sencilla sobre el papel y muy complicada de gestionar en la realidad: cambiando radicalmente la comunicación de la organización e instaurando una cultura de liderazgo en la empresa. Ah claro muy fácil! pensarás. Y tienes razón, somos seres humanos y también imperfectos, pero nuestro deber es mejorar cada día.

Y, si bien es cierto que una empresa es y será siempre imperfecta, según el gráfico anterior del iceberg no puede permitirse que la información se diluya según trepa en la escala de mando. ¿Cómo se consigue esto? Con un cambio cultural en la empresa (que tal vez dure años) y seleccionando bien a los mandos intermedios.

“Los mandos intermedios también tienen que ser líderes”

Cambiar la empresa culturalmente puede sonar muy genérico, pero significa transformar los viejos hábitos de la empresa en nuevos y acordes al mundo en

el que vivimos. Básicamente, es cambiar el paradigma antiguo por uno nuevo.

Pensar en equipo, que todo el mundo en la organización gane.

1. ¿Mandar o liderar? No es lo mismo.
2. El mundo va rápido, "NO" a la burocracia.
3. Trabajar siempre en el largo plazo.
4. Dejar los intereses particulares a un lado.

"No es un cambio sólo empresarial, sino generacional y social".

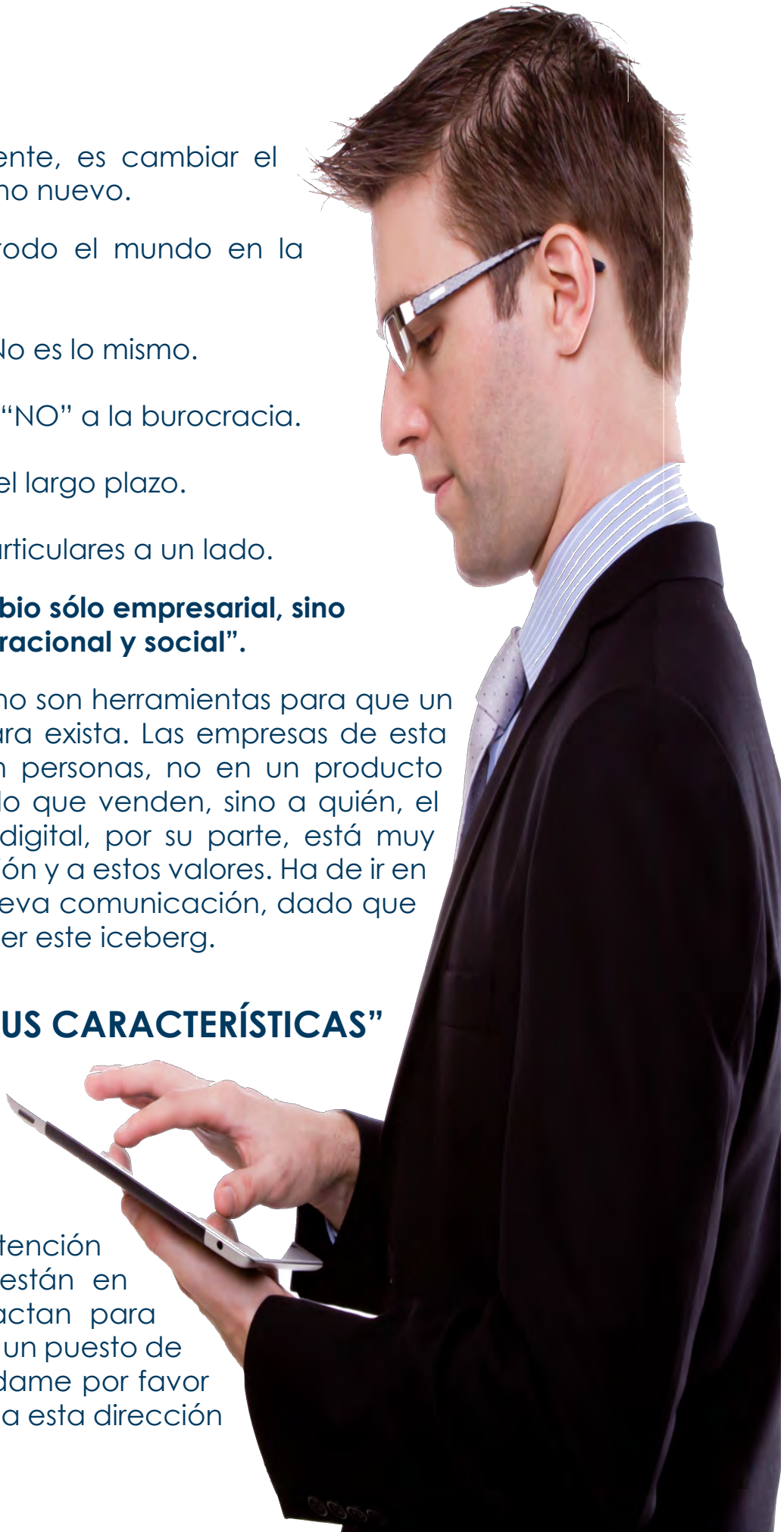
6

El trabajo y las empresas no son herramientas para que un individuo subsista, sino para exista. Las empresas de esta nueva era se centran en personas, no en un producto o servicio, su foco no es lo que venden, sino a quién, el consumidor. El liderazgo digital, por su parte, está muy ligado a esta transformación y a estos valores. Ha de ir en consonancia con esta nueva comunicación, dado que el líder digital quiere romper este iceberg.

"EL LÍDER DIGITAL Y SUS CARACTERÍSTICAS"

Para ser un líder digital tienes que ser 100% digital. Voy a poner un contraejemplo:

Me llama mucho la atención aquellas empresas que están en LinkedIn y que te contactan para ofrecerte una entrevista o un puesto de trabajo y te dicen: "Mándame por favor tu currículum vitae en pdf a esta dirección de correo".



Me sorprende mucho porque toda la información necesaria del candidato está en LinkedIn y puedes exportar el perfil a pdf directamente, entonces, ¿por qué una empresa digital que busca a alguien online te pide un pdf?. Sí, lo has adivinado, porque no son digitales.

“Una empresa de verdad instaurada en una filosofía digital no pide un currículum en PDF”.

Esto sucede mucho y con el liderazgo digital pasa lo mismo, no sólo a nivel, digamos, técnico; sino también en el plano ético. Cuando digo plano ético, me refiero, sobre todo, a la coherencia entre lo que se predica y lo que se hace. Si vas de compartir conocimiento, compártelo; si vas de digital, utiliza aplicaciones y entornos digitales siempre que puedas y si crees que la comunicación es la clave, contesta siempre a todo el que te escriba.

“Es simple, sé digital de verdad”.

1. ACTITUD DIGITAL

7

Esta es la primera característica que define a los líderes digitales, su actitud. Además de lo que he comentado antes, respecto a la comunicación como clave en el liderazgo, tiene que ser un “heavy user” de lo digital. Y No, no vale pedir un CV en pdf.

“Un líder digital realiza sus gestiones por Internet y no entiende los procesos burocráticos del entorno offline cuando no son necesarios”.

Siempre, por tanto, intentará cambiar y migrar al digital.

2. OFRECER LA MEJOR UX (User Experience)

Muy en consonancia con lo anterior.

“La actitud digital real de un líder le llevará siempre a pensar en cómo mejorar constantemente la experiencia de su cliente”.

No tienen que ser necesariamente grandísimos cambios, una mejora en la web, en la personalización de los mails, la gestión de las devoluciones

3. MEJORAR LA ECONOMÍA DIGITAL

En el documento “Is Your Company a Digital Leader or a Digital Laggard?” se define el término de economía digital.

“¿Y qué significa convertirse en un líder de este tipo de economía?”

Cumplir con tres características:

1. Ser rentable.
2. Ser innovador.
3. Orecer una gran experiencia de cliente.

4. MEDIR, MEDIR Y MEDIR

Este punto me gusta particularmente porque en las reuniones existe un tremendo gap entre la gente que asiste con opiniones basadas en aire y los que asisten con datos. Los líderes digitales son de los segundos, de los que usan los datos como religión.

Saben perfectamente que en Internet se puede medir casi todo, así es que antes de realizar un comentario han revisado los datos.

8

Sí, un verdadero horror para quién nunca ha medido nada.

5. SOLUCIONAN PROBLEMAS

En todas las compañías hay pro problemas, lo único que nos diferencia es la manera de enfrentarnos a ellos.

“Si eres digital, llevarás inoculado en la sangre el virus de la solución”.

Por supuesto, te encontrarás con otros que te pondrán trabas y problemas y por eso, sabrás que vas bien encaminado. En el espíritu online hay espacio para la equivocación y para el error, sólo así se puede mejorar, es importante probar y probar antes de darlo todo por perdido.

6. VISIÓN DE FUTURO

Pensar siempre en el largo plazo, nunca en el beneficio propio y si en pro del equipo o el cliente.

“Puede existir una tendencia a acomodarse, pero cuando un líder digital toma una decisión nunca es cortoplacista, sino que va encaminada a construir un futuro”.

Nunca juega a pegar un pelotazo.

7. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE

Muy importante, implica aprender de uno mismo y de los demás, porque no lo sabemos todo.

“Es más, si queremos liderar un proyecto digital, tendremos que asumir que estaremos en constante aprendizaje, tanto técnico como emocional”.

8. RIESGO

Hay que salir de la zona de confort y así lo ejecuta el líder.

“El líder digital siempre está dispuesto a asumir un riesgo y, por tanto, una equivocación”.

Si no se asumen riesgos y se cambia la estrategia nunca podrás ofrecer una solución de valor a un usuario.

9. HONESTIDAD

Creo firmemente en que un líder tiene que ser honesto y transparente. Seguramente, también va de la mano de la nueva manera de comunicar y de introducir el factor humano en las organizaciones.

“Si no eres honesto, te has confundido de época porque ahora toca ser muy humanos”.

10. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO Y TÉCNICO

Es verdad que no puedes controlar todos los aspectos técnicos de una estrategia digital.

“Sin embargo, es necesario que tengas un conocimiento transversal de las principales herramientas de marketing para poder trazar una estrategia realista”.

CONCLUSIÓN

¿Te sientes identificado?

SÍ, ES ASÍ, ¡ENHORABUENA!

Ahora, a trabajar y a pensar en cómo mejorar y mejorar, y recuerda siempre a Michael Jordan.