



▶ 28 Noviembre, 2020

El momento de la innovación



JORDI GUAL

Presidente de CaixaBank

La crisis sanitaria generada por el Covid-19 está provocando una disrupción de la actividad económica de una magnitud prácticamente desconocida. No solo por la incertidumbre acerca de las condiciones en las que podrán operar las empresas, sino también por su impacto en los hábitos de la sociedad. Sin duda, algunos de los cambios que estamos observando perdurarán más allá de la pandemia. No es sencillo, sin embargo, distinguir estos de los que solamente nos afectarán de modo temporal.

Estrategias que parecían ayer proporcionar una ventaja competitiva indiscutible, hoy se pueden revelar como una enorme debilidad y, pasada la pandemia, quizás volver a ser estrategias ganadoras.

Ante tal incertidumbre, algo que sí seguramente podemos afirmar es que las soluciones tradicionales para afrontar momentos

de crisis –como centrarse en la reducción de costes– no serán suficientes para la mayoría de empresas: hoy, la innovación es aún más esencial y es necesario aplicarla en múltiples ámbitos.

Quizás el más evidente es el de la interacción con el cliente. En este ámbito, y en muchos otros, la digitalización es imprescindible. El confinamiento ha puesto de manifiesto la importancia de estar conectados a la red para mantener la proximidad con los clientes y poder identificar sus necesidades cambiantes. Asimismo, ha permitido generar dinámicas colaborativas y poder seguir compartiendo el conocimiento a pesar de la separación física.

También está siendo vital la innovación en productos y servicios para poder satisfacer las nuevas necesidades surgidas durante estos meses de pandemia. Ha constituido todo un desafío al *statu quo*, tanto por la complejidad

como por la diversidad de los retos. En este contexto, el lanzamiento de nuevos productos y servicios se ha acelerado sin el lujo de haber tenido tiempo para hacer pruebas, sino tomando decisiones y analizando los resultados en tiempo real.

La flexibilidad, la agilidad y la capacidad de analizar los datos disponibles, competencias que



Está siendo vital la innovación en productos y servicios para satisfacer las necesidades surgidas de la pandemia

ya eran importantes, aún lo son más en circunstancias como las actuales. La innovación en el ámbito de las formas de trabajar, con equipos verdaderamente transversales y estructuras más planas, es clave para apoyar la flexibilidad y la agilidad.

La era pos-Covid se caracterizará también por la innovación en la gestión de los recursos. No en vano, la materialización de un riesgo tan poco probable como es una pandemia nos recuerda la existencia de otro de similar naturaleza: el cambio climático. Un riesgo sobre el que todos –consumidores, inversores y Gobiernos– hemos ido tomando conciencia y que se configura hoy como uno de los grandes desafíos de nuestro tiempo.

No es cuestión solo de hacer lo que es correcto para el futuro del planeta. Gradualmente se irá poniendo precio a las actividades que hasta ahora son externalidades, de forma que la sostenibilidad am-

biental de los negocios, la eficiencia energética y las estrategias de economía circular van a ser claves para maximizar tanto la productividad como la rentabilidad de las empresas. El plan europeo de recuperación nos ofrece un marco de apoyo excepcional para hacer frente a este desafío y debemos aprovecharlo.

En tiempos de crisis es cuando se hace más evidente que la adversidad ayuda a estimular la innovación: no solo obliga a analizar los problemas desde una perspectiva diferente y proponer soluciones creativas, sino que impulsa a los negocios a adoptar decisiones mucho más disruptivas. Durante esta pandemia hemos sido testigos de numerosos casos en los que la aplicación de soluciones innovadoras ha supuesto grandes avances.

Muchísimas empresas han trabajado coordinadas como nunca para fabricar bienes de primera necesidad que nada tenían que ver con sus propios

productos: empresas de automoción produciendo respiradores, negocios de impresión 3D diseñando máscaras para hospitales y un sinfín de ejemplos de colaboración empresarial y ciudadana que han conseguido, a través de la innovación, combinar esfuerzo, experiencia y conocimiento para dar respuesta a una situación excepcional.

La pandemia ha llevado a un gran número de empresas al límite de sus capacidades, obligándolas a luchar contra su propia resistencia al cambio y a ganar la flexibilidad necesaria para reorganizar procesos internos en pocas semanas.

Precisamente son este tipo de aptitudes las que permitirán al tejido productivo y empresarial innovar y adoptar nuevas formas de operar, más ágiles y rápidas a partir de ahora. Sin duda, la experiencia adquirida durante la crisis del Covid-19 debe ser fundamental para afrontar los retos del futuro.