

## **La colaboración, motor de la inteligencia colectiva de cualquier organización.**

**Begoña Fernández, directora sectorial de Adecco Banca y Seguros.**

**Publicado en Adecco Newsletter. Mayo de 2017.**



A nadie le cabe la menor duda de que el sector bancario español está viviendo una profunda transformación cuyo detonante fue la crisis económica y su acicate está siendo la tecnología, Internet y los dispositivos móviles. Ahora, los clientes pueden abrir una cuenta simplemente haciéndose una foto con su terminal o mediante videoconferencia, así como enviar dinero al instante a un número de teléfono.

Todas estas nuevas funciones conllevan un nuevo cambio de mentalidad no sólo de los usuarios y clientes de las entidades, sino también de los propios empleados. La llegada de la nueva era digital al sector requiere, por tanto, poner todo el talento de los trabajadores al servicio de la empresa desarrollando una especie de inteligencia colectiva que les permita adaptarse al nuevo entorno con una mayor productividad, agilidad, capacidad de innovación y motivación, e interconectando las aptitudes de todos los colaboradores de una empresa.

Precisamente, para impulsar esta idea aparece el concepto de colaboración, una tendencia de la que cada vez se habla más. De hecho, así lo señala el reciente estudio de Deloitte denominado “Global Human Capital Trends 2017”. El 94% de las empresas encuestadas afirma que “la agilidad y la colaboración” son cruciales para el éxito de su compañía, pero sólo el 6% dice que son “muy ágiles hoy”; y el 19% se describen a sí mismas como “no ágiles”. Unas cifras de las que tampoco es ajena el sector financiero.

Es preciso avanzar en dotar a las organizaciones de herramientas de colaboración entre sus empleados. Y para ello, el mejor aliado es la tecnología, que permite conectar a las personas allá donde estén en redes sociales y comunidades de intereses, y ofrecerles herramientas para gestionar información y compartirla en tiempo real. De hecho, cuando se trabaja de forma

colaborativa, existe una mayor probabilidad de encontrar respuestas y de alcanzar soluciones oportunas a los problemas. Todos, además, se mueven a la vez en un sentido o en otro, de forma natural, ante cualquier cambio o giro en la estrategia.

Pero más allá de incrementar la productividad y la agilidad empresarial, el trabajo colaborativo es clave para la innovación y la creatividad. Fomentar la colaboración entre las personas, así como incentivar su capacidad de aprendizaje continuo y su compromiso con los objetivos estratégicos, han de convertirse en acciones prioritarias para cualquier departamento de recursos humanos. Además, este esfuerzo proporciona ventajas decisivas en todo el proceso, y alimenta la motivación de los equipos y su sentimiento de pertenencia a una comunidad en la que merece la pena trabajar y compartir.

Sin embargo, para conseguir ese entorno colaborativo, no existe una fórmula mágica, ya que cada entidad financiera tiene sus propios valores y culturas corporativas. No obstante, hay elementos comunes que contribuyen a generar ideas y a fomentar la innovación. En primer lugar, hay que determinar cuáles son los valores de la organización para saber qué es lo que mueve sus acciones, además de tener definidos cuáles son los objetivos compartidos por todos para saber hacia dónde se ha de dirigir.

Seguidamente, debe haber una orientación total a buscar soluciones a los retos a los que se enfrenta la empresa, por encima de quién sea el responsable de los posibles errores cometidos. Por otro lado, hay que disponer de una organización transparente que favorezca la confianza mutua, así como apostar por la formación y el aprendizaje continuo como una constante para fomentar una cultura colaborativa. Y, por último, debe tener la aprobación de la alta dirección, ya que, de otra forma, resultará muy complicado trasladar esos valores al resto de los integrantes de la compañía.

Y aparte de todo esto, hay que tener presente que la colaboración no deja de ser una actitud, una opción personal y voluntaria. De ahí que la calidad de los resultados y de las decisiones en el trabajo colaborativo dependa, en gran parte, del grado de comprensión y compromiso de cada individuo para con la misión de la compañía, y también de sus propias aptitudes.

Así pues, la colaboración bien entendida, como una combinación de conocimientos y capacidades de un equipo, puede generar una visión más amplia y completa que la de múltiples inteligencias y habilidades aisladas. En suma, el trabajo colaborativo es el camino para aflorar la inteligencia colectiva y una herramienta fundamental para abordar con éxito cualquier estrategia corporativa en el sector.