

Gestión de la complejidad

La complejidad es uno de los principales retos de las empresas de hoy y de mañana, no se puede simplificar y no va a desaparecer a corto plazo. Por tanto, la gestión de la complejidad debe convertirse en una competencia clave de la dirección. El primer paso consiste en entender qué es lo que propicia la complejidad.

A menudo se piensa que hablar de la "complejidad" es algo que se ha puesto de moda últimamente y que el término refleja una realidad habitual de hoy día, pero que no durará mucho. Cuando se menciona el concepto de complejidad a directivos de empresas que operan a escala global, se suelen oír reacciones como éstas:

"En efecto, la complejidad es el auténtico reto de liderazgo al que me enfrento. ¿Cómo puedo centrarme en mi área cuando todo lo demás guarda relación con ella? ¿Cómo puedo ser responsable de lo que hago cuando todo es interdependiente? ¿Cómo puedo solucionar esto? Es un auténtico problema".

Buenas preguntas con pocas respuestas. Nosotros defendemos que la "complejidad" es mucho más que una moda pasajera. Se trata de una realidad a la que debemos acostumbrarnos.

Los modelos clásicos de gestión incluyen reglas claras y especificaciones para los flujos de trabajo. Proporcionan a los empleados seguridad e interacciones sencillas con socios y clientes. Estos sistemas están enfocados en la estandarización y el control.

Pero en la dinámica de las empresas de hoy en día, que está basada en muchos más factores, esas estrategias fijas de gestión ya no se pueden aplicar. La gestión requiere un sistema flexible en el que hay más de un camino para llegar a los objetivos.

La gestión de la complejidad es una aproximación que coordina los procesos y los flujos de trabajo en las empresas. El método conecta los procesos conocidos entre sí y permite cambiar a sistemas complejos en los que las incertidumbres están contempladas ya en los planes. El objetivo de esta aproximación es reducir, controlar y prevenir los procesos complejos.