

bote PRONTO

escala desarrollada por Guadalupe Vadillo (2014)

guía de evaluación

1. En la última columna de la tabla registre la suma de los puntajes **por renglón**.
2. Ahora, identifique sus **tres puntajes más altos** (que serán las facetas de la innovación que tiene más desarrolladas) **y los tres más bajos** (que son las que menos desarrolladas presenta). La letra de la primera columna corresponde a:

a = antropólogo

b = polinizador

c = colaborador

d = director

e = experimentador

f = saltador de obstáculos

g = arquitecto de experiencias

h = escenógrafo

i = cuidador

j = cuentacuentos

Se presentan las descripciones que corresponden a cada una de las facetas:

a = antropólogo. Los **antropólogos** pertenecen a la categoría de aprendices. Gustan de observar sin juzgar. Establecen empatía con otros con toda facilidad. Lo ven todo con ojos de principiante, apreciando cada detalle y sorprendiéndose de los que encuentran, al poner de lado lo que ya saben para entrar en contacto, sin prejuicios con lo observado. Hacen inferencias con base en su intuición. Tienen la habilidad de descubrir lo que ya estaba ahí pero nadie había notado. Les gusta dar seguimiento a los usuarios o usuarios potenciales a lo largo de su contacto con el servicio o producto que su organización ofrece. Disfrutan de hablar con otros y saben generar preguntas que les permiten revelar su postura. Su imagen es no amenazante por lo que generan muchas respuestas auténticas.

b = polinizador. Los **polinizadores** pertenecen a la categoría de los aprendices. Establecen relaciones entre ideas o dominios lejanos. Toman su nombre de las abejas que al visitar diferentes flores polinizan plantas que pueden tener una gran separación entre ellas. Generalmente son personas tipo T: con una amplia formación (es decir, en diversos ámbitos) y al menos un área de dominio profundo o especialización. Esa formación amplia les permite tomar ideas o conceptos de diferentes entornos para aplicarlos en otros, con lo que promueven la innovación. Ven patrones que otros no pueden apreciar y disfrutan de aprender través del contacto con expertos y de la lectura de revistas y libros de forma constante. Generalmente les gusta viajar, conocer culturas muy diversas, relacionarse de manera multidisciplinaria y participar en proyectos diversos.

c = colaborador. Los **colaboradores** pertenecen a la categoría de organizadores. Aglutinan a la gente para lograr que se haga la tarea. Son proactivos en el proceso de reunir personas de diferentes disciplinas y áreas de la organización para enfocarse en el proyecto. Al trabajar en equipo, generalmente ejercen liderazgo desde el medio, usando sus habilidades diplomáticas para prevenir conflictos y para mantener la motivación. Generan equipos cohesivos a través de una comunicación abierta y de la práctica de compartir actividades interesantes. Son hábiles para generar alianzas entre instituciones. Aman la interdependencia y trabajan de manera lúdica.

d = director. Los **directores** pertenecen a la categoría de organizadores. Tienen la habilidad para dar el papel protagónico a otros. Les encanta encontrar nuevos proyectos y consideran que la química entre los miembros del equipo es fundamental. Están ciertos que lo fundamental es escoger bien a los integrantes del equipo. Saben que habrá dificultades a lo largo del camino y están listos para enfrentarlas. Improvisan las técnicas, estrategias y recursos que tienen a la mano. Usan la lluvia de ideas con frecuencia y se les ocurren nombres efectivos para los proyectos. Dan reconocimiento a la iniciativa y motivan a los miembros de su equipo a que tomen riesgos.

e = experimentador. Los **experimentadores** pertenecen a la categoría de los aprendices. Son curiosos, trabajadores y están abiertos a lo que la serendipia pueda traer. Disfrutan haciendo prototipos y saben que hay que hacerlos baratos y burdos al principio para no casarse con una idea específica. Son rápidos para encontrar soluciones y tratan de dar satisfacción inmediata al usuario. Están convencidos de que no existe una solución única por lo que generalmente crean más de un prototipo para solucionar los proyectos en que se involucran. Muchas veces dividen el problema en partes para presentar soluciones diversas y complementarias, lo que genera un cambio en el sistema. No tienen miedo de romper las reglas establecidas y aprecian el input de niños y adolescentes en sus proyectos.

f = saltador de obstáculos. Los **saltadores de obstáculos** pertenecen a la categoría de organizadores. Son muy perseverantes y no hay obstáculo que no sepan sortear. Les encanta probar cosas que no se han intentado antes y buscan nuevos ángulos para afrontar los obstáculos. Ante situaciones de estrés no se llenan de pánico: actúan. Convierten los obstáculos en oportunidades. Trabajan muy bien con restricciones, tiempos límite y presupuestos reducidos. Con frecuencia no hacen caso de la autoridad que les indica que “se limiten a hacer su trabajo” y le “dan la vuelta” a la burocracia. No se amedrentan con los fracasos que enfrentan: su motor interno los lleva a seguir intentando hasta tener éxito.

g = arquitecto de experiencias. Los **arquitectos de experiencias** pertenecen a la categoría de constructores. Son expertos en crear encuentros positivos con su organización a través de productos, servicios, interacciones digitales, eventos o espacios. Identifican lo que es verdaderamente importante para el usuario y

trabajan para crear una experiencia excelente para él. Aunque usan los mismos recursos que los demás, los combinan de manera memorable y original. Identifican el “viaje del consumidor”: todos los pasos secuenciales que involucra el producto o servicio y generan experiencias alrededor de ellos que el usuario recordará y disfrutará. Tienen un olfato desarrollado para lo que es auténtico y lo utilizan en sus diseños. Con frecuencia apelan al espíritu de coleccionista de experiencias de los usuarios y crean la motivación en ellos para probar todos los ofrecimientos de la organización.

h = escenógrafo. Los **escenógrafos** pertenecen a la categoría de constructores. Consideran que el espacio físico con frecuencia define las posibilidades de innovación y desarrollo de una organización. Ponen especial cuidado en generar espacios que promuevan tanto el trabajo individual como el colectivo. Facilitan la integración de equipos y el movimiento a partir de referentes espaciales. Son sensibles a las emociones que un espacio debe generar y lo diseñan para promover bienestar y productividad. Saben que si algo debe hacerse, debe localizarse en un punto que no se pueda evitar.

i = cuidador. Los **cuidadores** pertenecen a la categoría de constructores. Su característica principal es la empatía: tienen un interés genuino por el usuario y cuidan que su experiencia sea siempre positiva. Representan una fuente confiable de información y conocimiento. Les gusta el concepto de formar clubes de usuarios, para que ellos se sientan miembros de un grupo y no sólo consumidores pasivos. Son curadores de la oferta de la organización, haciendo comprensible cuáles son las opciones y ventajas presentadas, por lo que el usuario se siente tranquilo y en control. Generan prototipos del cuidado al usuario y tienen particular dedicación para que no se sienta perdido, por lo que lo retroalimentan de manera constante (por ejemplo, en cuanto a la tiempo de espera en una llamada). Generan aprendizajes sin enseñar directamente.

j = cuentacuentos. Los **cuentacuentos** pertenecen a la categoría de constructores. Saben que una buena historia puede generar motivación, transformar valores, potenciar la colaboración... y saben que es importante tener claro el objetivo a lograr antes de contarla. Son efectivos en seleccionar la anécdota adecuada y en transmitirla para generar interés inmediato en quien la escucha o lee. Utilizan las historias para comprender cómo piensa el usuario y valoran las historias que ellos cuentan para entender sus necesidades. Saben que las historias desatan emociones que permiten que los equipos se hagan más cohesivos, que generan credibilidad y que permiten explorar temáticas controvertidas o incómodas, además de que facilitan dar orden al caos.