



Víctor W. Bohórquez López
Profesor e Investigador Principal
CENTRUM Católica Graduate Business School

Pensamiento Crítico, Improvisación más TICs para Superar Situaciones de Crisis



Desde el inicio de los tiempos, los seres humanos hemos padecido diversos tipos de situaciones de crisis, algunos con consecuencias catastróficas y que, en la mayoría de casos, no solo no fueron posibles de prever, sino que tampoco estuvimos preparados para afrontarlos. Ello se explica porque ocurren raramente y que no hay dos iguales, por lo que elaborar un conjunto de procedimientos para cubrir toda la casuística posible es casi imposible.

Lo recomendable sería fomentar el pensamiento crítico y la improvisación como agentes conductores de las reacciones que deberían seguir los tomadores de decisiones ante estos eventos. Por ello, requerimos entender cómo son tomadas las decisiones en condiciones complejas y caóticas, pues esos eventos afectan la forma de pensar y actuar de quienes deben tomar las medidas correspondientes, que superan lo planeado para cuando ocurran.

Los pensadores críticos se mueven más o menos secuencialmente a través de un proceso estándar de identificación de problemas: hacen suposiciones razonables acerca de la naturaleza de los mismos, utilizan criterios de acuerdo a los cuales la información sobre los problemas puede considerarse relevante, realizan inferencias a partir de datos pertinentes y las organizan en conceptos que ayudarán a dar con una solución factible.

Los improvisadores, en tanto, realizan algo sin haberlo preparado con anterioridad, pero deben tener un amplio conocimiento de las posibilidades existentes para llevar a cabo la tarea que mejor les parezca para alcanzar el éxito esperado.

Entonces, si combinamos pensamiento crítico con improvisación lograremos una mejora en la gestión de las situaciones de crisis, pero faltaría una interacción más fluida entre los diferentes involucrados y mejor acceso a información en tiempo real, lo que favorecerá una acertada toma de decisiones.

En este contexto, las tecnologías de información y comunicaciones (TICs) sirven a la sociedad, estableciendo canales y estructuras adecuadas que deberían utilizarse antes, durante y después de situaciones de crisis, pues la información exacta y oportuna es tan crucial como rápida y coherente es la coordinación entre los servicios de emergencia. De manera que los sistemas de información efectivos que dan acceso oportuno a información relevante son críticos no solo porque mantienen informadas a las personas, sino que cuanto más rápido los servicios de emergencia recolecten, analicen, diseminen y actúen con información clave, más efectiva será su respuesta, cubriendo mejor las necesidades de los afectados.

Debemos resaltar el rol de las personas, especialmente las afectadas por la situación de crisis, quienes con el apoyo de las TICs podrían tener un mejor comportamiento ante estos casos, facilitando la reducción de su impacto, tomar decisiones adecuadas, intercambiar información, buscar a los desaparecidos, realizar labores de rescate y apoyar a las víctimas directas e indirectas.

Un punto medular para utilizar la información proporcionada por las TICs y potenciar el pensamiento crítico es asegurar que cada paso necesario se complete correctamente de acuerdo con un conjunto común

de estándares intelectuales, tales como claridad, precisión, relevancia, lógica y equidad.

Se improvisaría si los procedimientos establecidos no son los apropiados, pero gracias al mayor acceso a la información en tiempo real, los participantes podrán sentirse “personal de primera respuesta”, dando y recibiendo información fidedigna de primera mano y difundiendo la situación a la que nos estamos enfrentando.

El objetivo es que las TICs cubran las necesidades de información requeridas por cada persona a fin de que cada uno de los involucrados pueda combinar el pensamiento crítico con la improvisación, teniendo la posibilidad de tomar decisiones acertadas y con menos incertidumbre. 🗣️

