

Tirada: 55.971	Expansión	Superficie: 148,00 cm²	Ocupación: 13.09%	Valor: 1.754,16	Página: 10
Difusión: 35.870					
(O.J.D)	Nacional	Diaria			
Audiencia: 125.545	Economía				
(E.G.M)	2^a Edición	21/06/2013			
Ref: 4868647					



OPINIÓN

Enrique
Dans

Rectificar es de sabios

El mundo de las consolas de videojuegos es un oligopolio: tres empresas marcan la pauta: Nintendo, Sony y Microsoft. Todos los movimientos y evoluciones de las cuotas de mercado se analizan con atención, y cada lanzamiento tiene un componente de apuesta importante, en el que se conjugan muchos elementos para dar como resultado una buena acogida.

En este contexto, la presentación de la Xbox One no salió como Microsoft esperaba: el sistema fue positivamente evaluado por la mayoría de los analistas, pero las restricciones planteadas sobre los juegos, un estricto DRM que daba lugar a obligaciones como el no poder jugar sin conexión para poder evaluar la condición de original del juego, a severas limitaciones por región geográfica o a limitaciones sobre el préstamo o alquiler, provocaron una fuerte reacción de los usuarios en foros y redes sociales.

¿Qué ha hecho la compañía? Sencillamente, eliminar esas restricciones. Rectificar. Si un cambio enfurece a tus usuarios, escúchalos y da marcha atrás. ¿Lo habría hecho la compañía de no estar en un mercado como este, en el que su competencia directa podría haberse señalado esos puntos como debilidades? Es lo de menos. Lo importante es que la empresa ha demostrado su capacidad de escuchar, y su voluntad de complacer a sus clientes cuando expresan mayoritariamente su opinión.

En un entorno bidireccional, las decisiones que antes se planteaban como "demostraciones de fuerza" deben tener en cuenta otros condicionantes. Hablemos de empresas o de política, las decisiones deben buscar el consenso, la aprobación en cada momento. Cada día hay menos cartas blancas, y más gestión en base a la escucha. ¿Significa eso una imposibilidad para tomar decisiones impopulares? No, significa que necesitarás aprender a explicarlas muy bien.

Profesor de IE Business
School