

CaixaBank impulsa la innovación con técnicas de ‘visual thinking’

- **A través de su filial CaixaBank Tech, la entidad está implantando nuevas metodologías de trabajo para simplificar conceptos complejos y tomar decisiones de forma más ágil.**
- **La entidad utiliza herramientas de pensamiento visual en procesos de ideación de producto, divulgación de proyectos estratégicos, atracción de talento o comunicación, entre otros.**

8 de Abril de 2024

CaixaBank, a través de su filial tecnológica CaixaBank Tech, está implantando nuevas metodologías de trabajo para agilizar la toma de decisiones. Una de ellas es la llamada *visual thinking*, una técnica que permite representar ideas a través de dibujos, gráficos, diagramas y textos cortos, con el objetivo final de tomar mejores decisiones y de forma más ágil.

Las herramientas de *visual thinking* utilizan elementos visuales para explicar conceptos complejos. Se desarrollan bajo el soporte de la neurociencia, que defiende que el cerebro trabaja mejor con imágenes que con palabras, las retiene durante más tiempo y las interpreta de forma más certera y homogénea. Según los expertos, el cerebro procesa mejor las imágenes y recuerda el 65% de lo que se ve dibujado frente a un 10% de lo que se lee.

Bautizada por Rudolf Arnheim en su obra fundacional “Visual Thinking”, de 1969, esta metodología parte de la base de que “la visión es el medio primordial del pensamiento” y la percepción visual es imprescindible para la formación de conceptos mentales. De esta forma, los elementos visuales simplifican conceptos complejos, ayudan al cerebro a enlazar nociones y a sintetizar, estimulan el pensamiento, activan la creatividad y potencian la memoria.

CaixaBank Tech arrancó con el uso de la metodología *visual thinking* en 2022, a través de su equipo de Transformación, dedicado a fomentar la innovación en la compañía y potenciar el pensamiento creativo de sus equipos. Por ahora, ha implantado esta técnica en procesos de ideación de producto, divulgación de proyectos estratégicos, atracción de talento y comunicación.

Las diferentes técnicas de *visual thinking* están resultando especialmente útiles en el análisis y toma de decisiones, por su capacidad de sintetizar conceptos clave, compartir conocimiento con los equipos, focalizar, conceptualizar y organizar el pensamiento. Además, la técnica del pensamiento visual se ha revelado de gran ayuda para potenciar la innovación y la creatividad.

Diversidad de técnicas

La metodología *visual thinking* incluye diferentes técnicas que, a pesar de compartir una base común, se desarrollan de forma distinta.

Destacan el *Sketchnoting* (o toma de apuntes visual), por el que se plasma un proyecto creando metáforas visuales. Si se trata de volcar *in situ* la información de una ponencia se llama *graphic recording*. El resultado es una foto formada por dibujos, etiquetas y formas que convierten la información en una imagen sencilla y fácil de entender.

Por otra parte, los Mapas visuales son formas de organizar la información y, sobre todo, son métodos eficaces para extraer y memorizar información y para procesos de toma de decisiones. Los hay de muchos tipos: mapas mentales, conceptuales, de burbujas... o la llamada técnica Ishikawa: una herramienta que ayuda a identificar las causas de un problema y se utiliza para resolver asuntos complejos.

CaixaBank Tech

CaixaBank Tech es la filial tecnológica de CaixaBank, que agrupa los equipos especializados en tecnología y sistemas del grupo financiero con el objetivo de impulsar y acelerar los proyectos de transformación tecnológica.

Con más de 11 millones de usuarios de su banca digital, CaixaBank cuenta con la mayor base de clientes digitales del sector financiero en España, e impulsa la aplicación de las tecnologías más innovadoras, con proyectos basados en blockchain, computación cuántica, inteligencia artificial, big data o cloud computing, en la mejora de los servicios bancarios.

Gracias a su estrategia de transformación digital, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus productos y servicios digitales y ha recibido múltiples reconocimientos internacionales como el de 'Entidad Financiera más Innovadora en Europa Occidental 2022' por Global Finance, y el 'Banco más Innovador del Mundo 2021' en los premios EFMA & Accenture. En cuanto a banca digital, fue elegido 'Mejor banco digital en banca de particulares en España 2021', y recibió los reconocimientos al 'Mejor diseño web en banca de particulares en Europa Occidental 2021' y 'Mejor aplicación móvil en banca de particulares en Europa Occidental 2021', también por Global Finance.