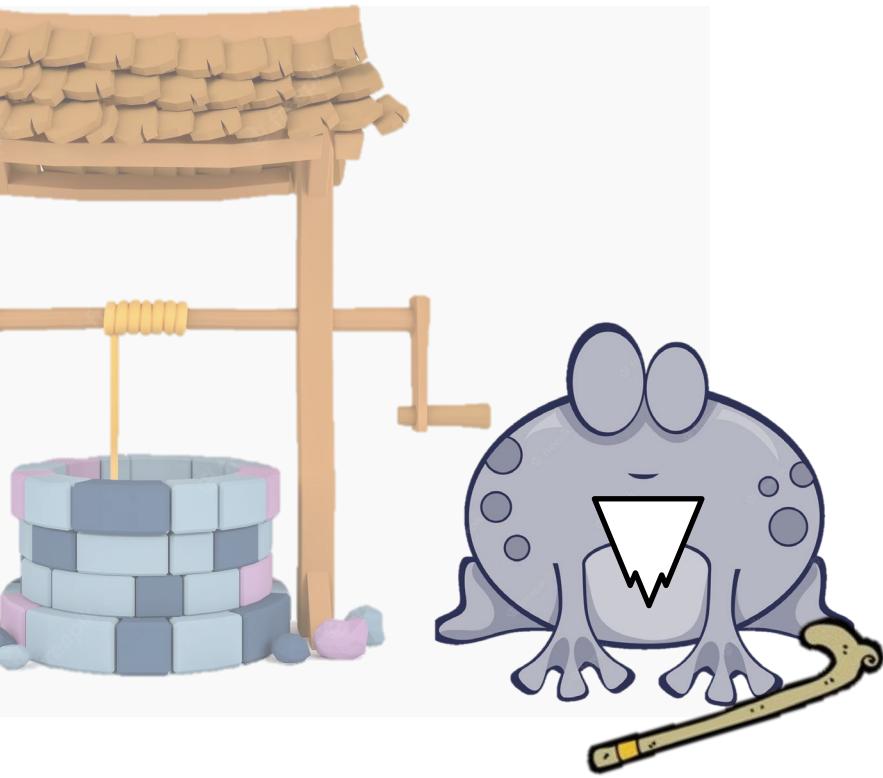


Customer Centricidad y Agilidad



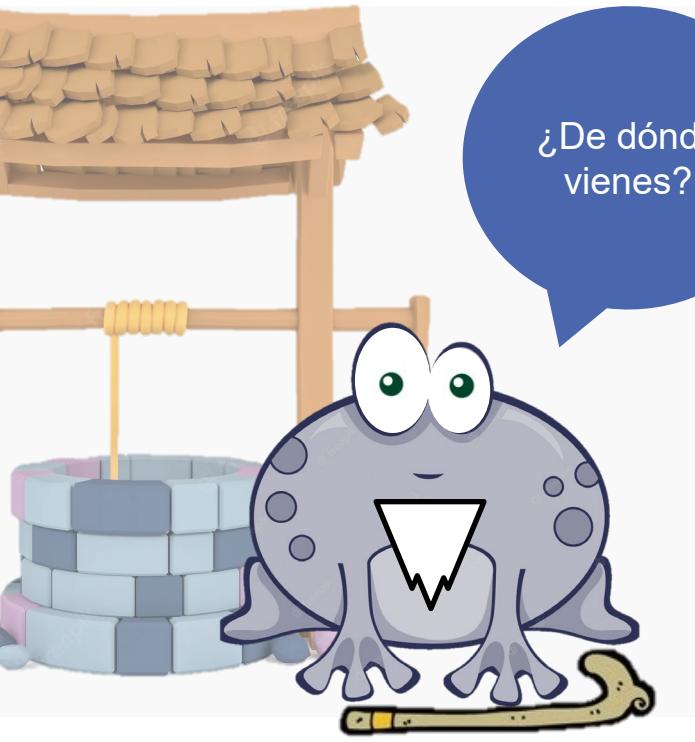


Hay un relato tibetano que dice así





Hay un relato tibetano que dice así



Hay un relato tibetano que dice así





Hay un relato tibetano que dice así





Hay un relato tibetano que dice así



Hay un relato tibetano que dice así

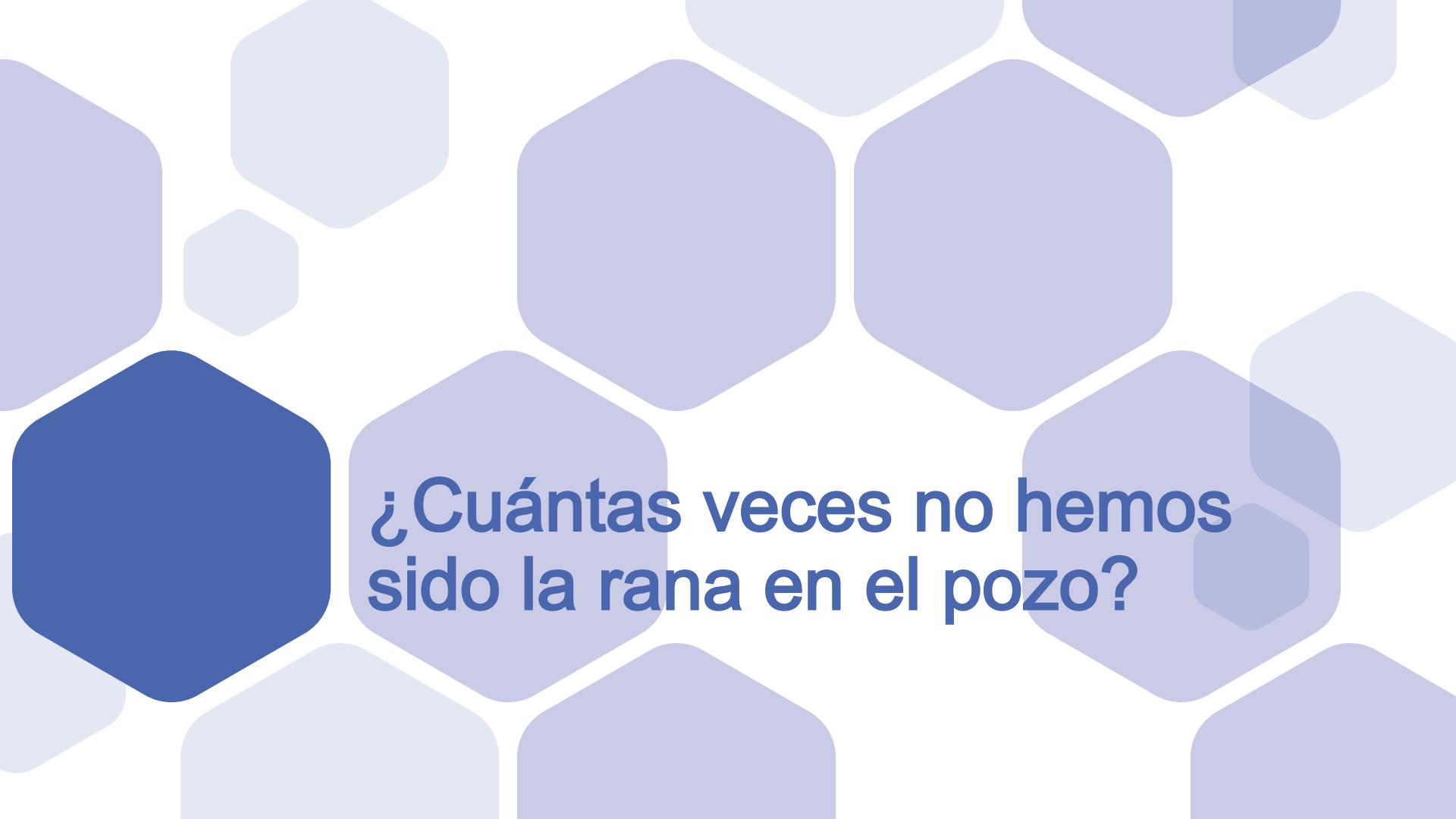


Hay un relato tibetano que dice así



Hay un relato tibetano que dice así

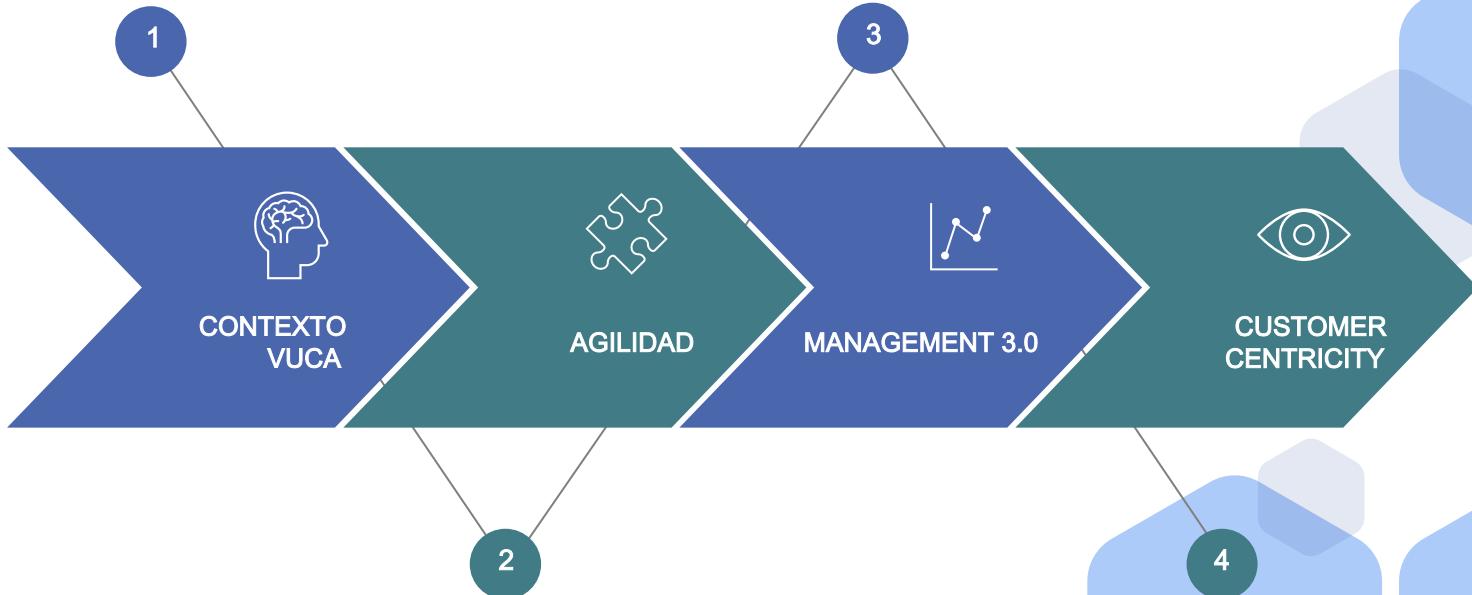




¿Cuántas veces no hemos
sido la rana en el pozo?

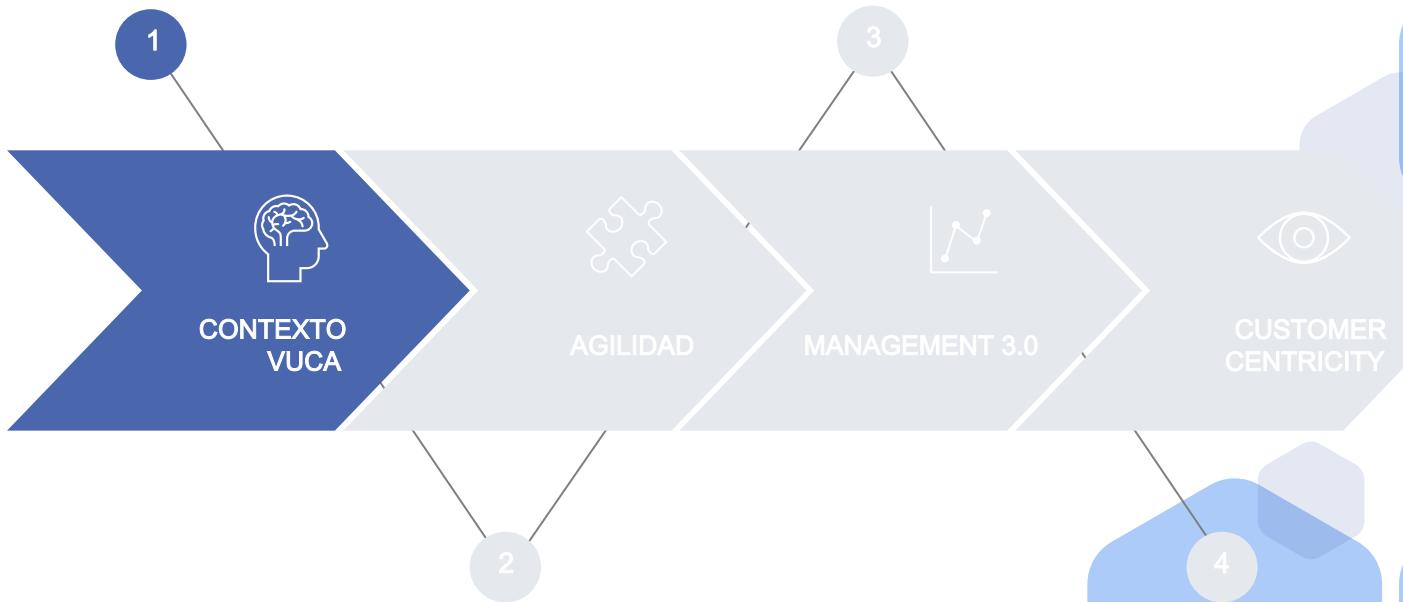


Agenda





Agenda



Nuevas realidades, nuevos contextos, nuevas formas de gestionar y liderar



PANDEMIA



PROBLEMAS A
ESCALA GLOBAL



CAMBIOS
TECNOLÓGICOS

La realidad no avisa



Pandemia

ES BUSCAR

EMPRESAS

EL ECONOMISTA

Covid-19 dejó sin ingresos a 12 millones de mexicanos

Histórico

Debido al confinamiento, por primera vez la población no económicamente activa rebasó a la económicamente activa; 12 millones de personas dejaron de laborar.

Méjico | Población de 15 años y más por condición de actividad económica, abril 2020



FUENTE: INEGI

Méjico | Población ocupada según sector de actividad económica, abril 2020 %



Méjico | Población desocupada según grupos de edad, abril 2020 %



GRÁFICO: EE



Naciones Unidas
Noticias ONU
Mirada global Historias humanas

Búsqueda Búsqueda avanzada

Regiones

Temas

A la carta

Secretario General

Prensa

AUDIOTECA SUSCRÍBETE

Unos 2,7 millones de empresas podrían cerrar en América Latina y el Caribe a causa de la pandemia del coronavirus



EL FINANCIERO

Economía, Mercados y Negocios en alianza con Bloomberg

Economía

Mercados

Nacional

Opinión

Televisión

Fox Sports México

Síguenos



Bloomberg Businessweek

La otra tragedia: 10 mil empresas y negocios desaparecen por COVID-19

En tiempo récord, miles de empresas y negocios del país han bajado la cortina, cortando de tajo sueños y dificultando la recuperación de una economía que va en caída libre.



Problemas globales



Problemas globales



Noticias ONU

Mirada global Historias humanas

Búsqueda



Búsqueda avanzada

Regiones

Temas

A la carta

Secretario General

Prensa

AUDIOTECA SUSCRÍBETE

Inundaciones en Pakistán: Las agencias de la ONU advierten que hay que esperar seis meses para que el agua baje

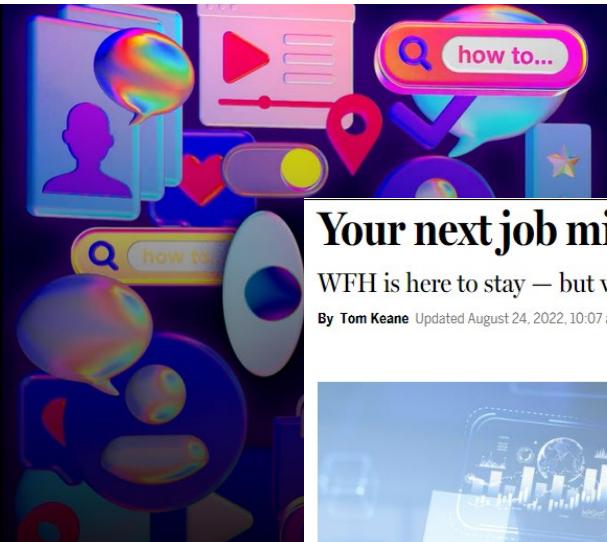


Cambios tecnológicos

The New York Times

For Gen Z, TikTok Is the New Search Engine

Need to find a restaurant or figure out how to do something? Young people are turning to TikTok to search for answers. Google has noticed.



Your next job might be in the metaverse

WFH is here to stay — but we have to do better than Zoom.

By Tom Keane Updated August 24, 2022, 10:07 a.m.



El mundo ha cambiado

- V** Volatility(Volátil)
- U** Uncertainty(Incíerto)
- C** Complexity(Complejo)
- A** Ambiguity(Ambiguo)

¿Y qué podemos hacer frente al contexto?

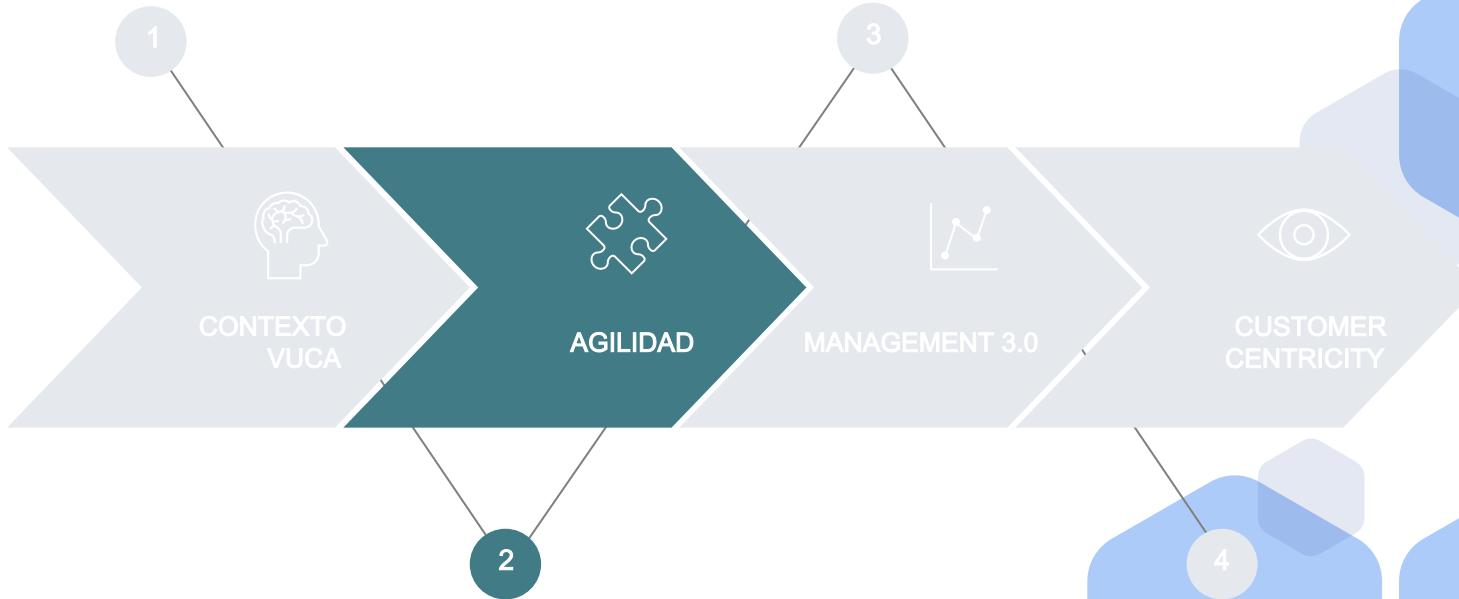


¿Tal vez detenernos a pensar?





Agenda



¿Qué es la agilidad?

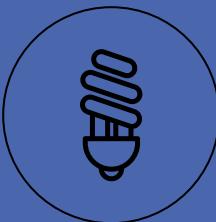
La agilidad es la capacidad de **adaptar y reconfigurar** rápida y eficientemente la **visión**, la **estructura**, los **procesos**, los **equipos** y la **tecnología** hacia la creación de valor en la organización y el cliente.



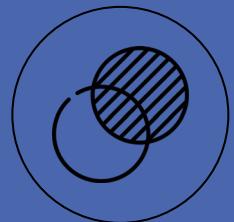
¿Cuálesson los beneficios?



ORIENTACIÓN AL
CLIENTE



REDUCCIÓN AL
TIME TO MARKET



EFICIENCIA Y
CALIDAD



MOTIVACIÓN Y
COMPROMISO

4 valores

1

Respuesta ante el
cambio sobre
seguir un plan

VOLATILITY

2

Colaboración con
el cliente sobre
negociación
contractual

UNCERTAINTY

3

Individuos e
interacciones sobre
procesos y
herramientas

COMPLEXITY

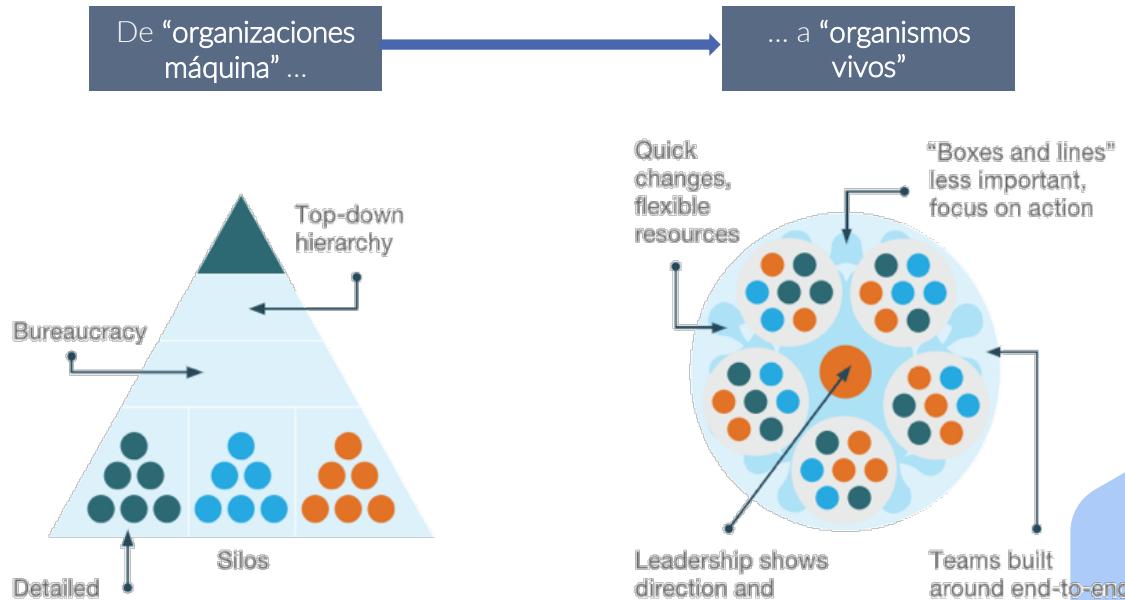
4

Software
funcionando sobre
documentación
extensiva

AMBIGUITY

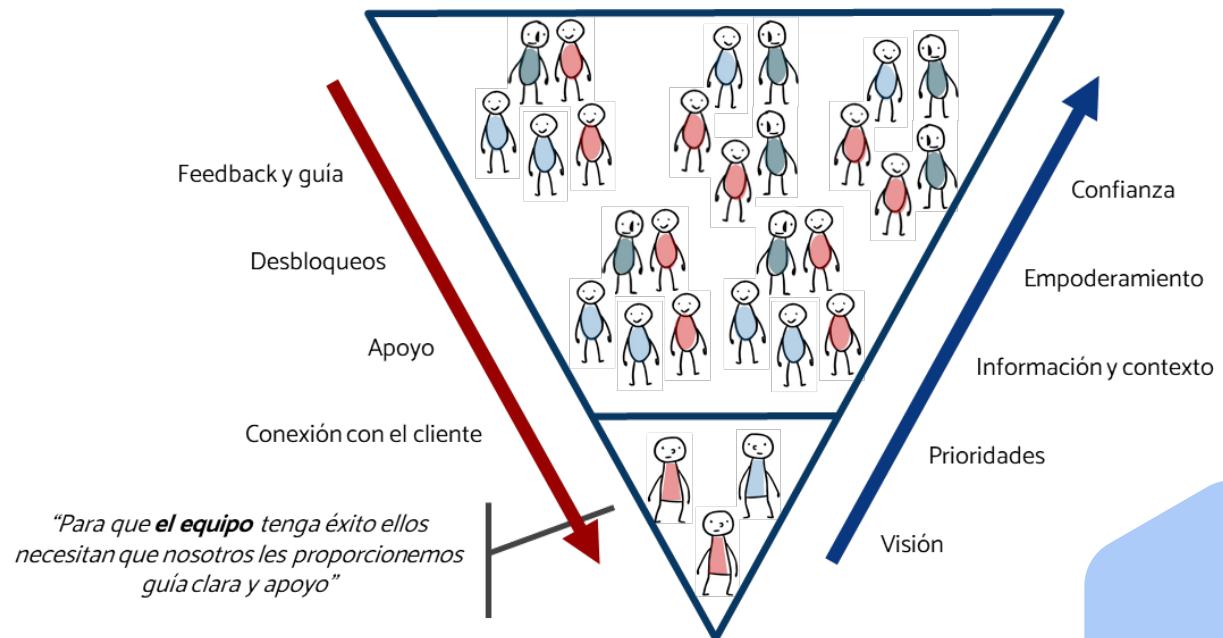
Estructura tradicional vs Ágil

Una estructura ágil está conformada por células multidisciplinares que operan en ciclos y tienen una toma de decisiones rápida. Están guiadas por el propósito común de generar valor para todos los interesados y tienen la capacidad de reconfigurarse de forma rápida y eficiente



Estructura Ágil

Es imperativo convertirse en una empresa ágil para asegurar la creación, captación, manutención y comercialización del valor



Por qué falla la agilidad en las organizaciones



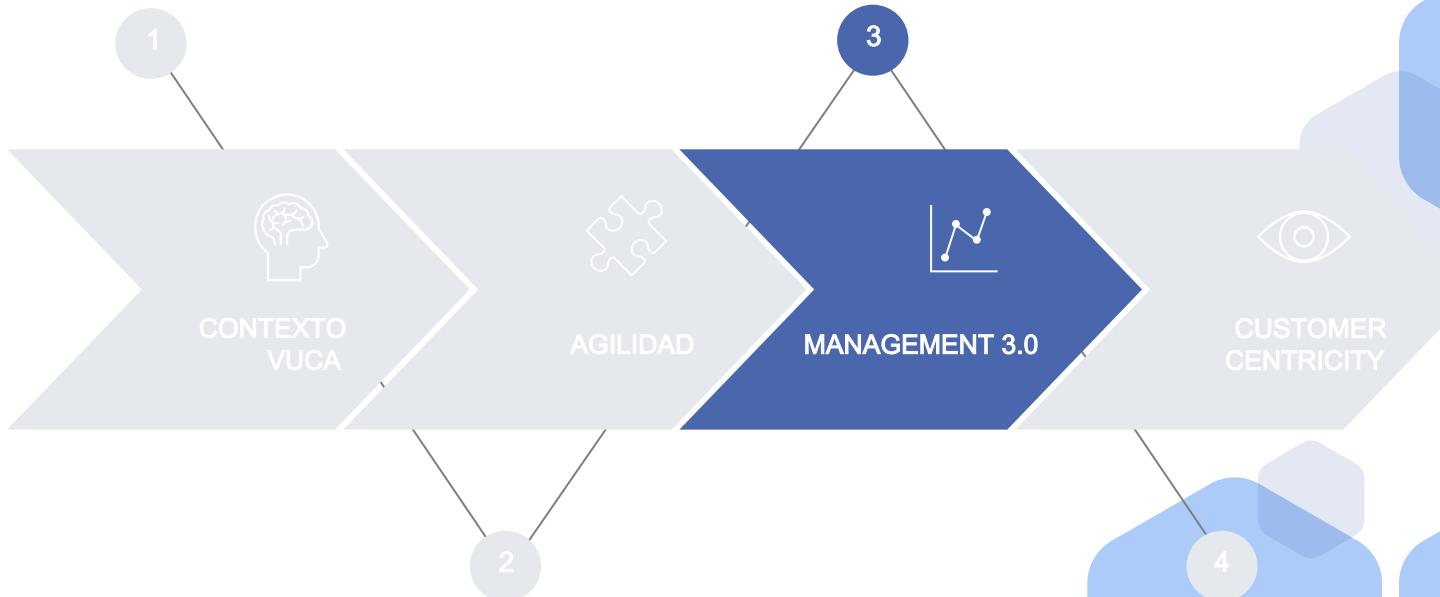
Factores que Contribuyen a Resultados Insatisfactorios



Es imperativo trabajar el liderazgo y el apoyo de los colaboradores



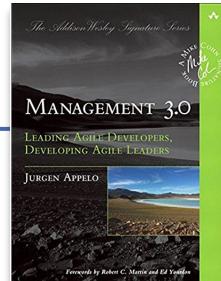
Agenda



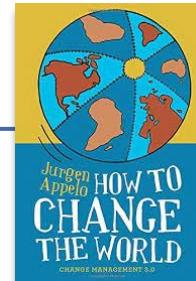
Teoría del Management 3.0



2010



2012



2017



Jurgen Appelo

Evolución del Management

01



Management 1.0 Los líderes asumen que todo es **reemplazable**—inclusive las personas—y priorizan el control de las partes **más valiosas**.

02



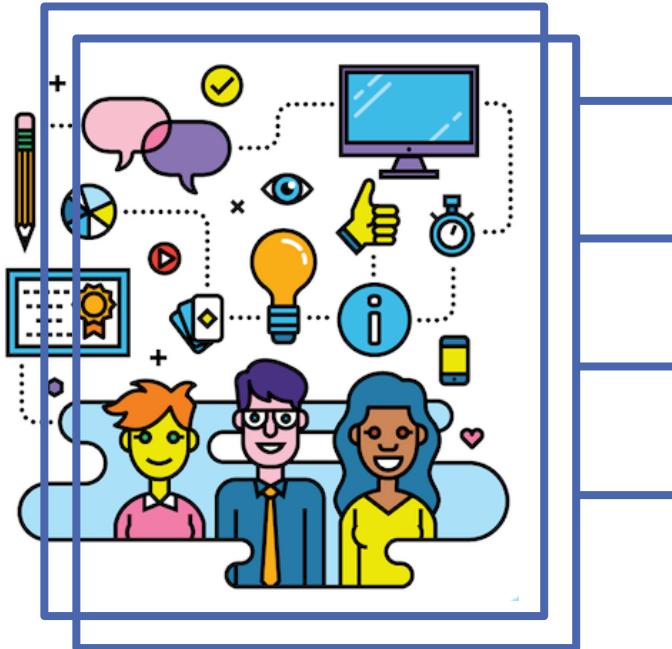
Management 2.0 Todo el mundo reconoce que **“las personas son los bienes más valiosos”** sin embargo, al mismo tiempo, los managers prefieren mantener la jerarquía.

03



Management 3.0 Todo el mundo es (parcialmente) responsable de contribuir a su éxito y el **gran cambio** está en el **involucramiento de todos**.

¿Qué es el Management 3.0?



Mindset de liderazgo, innovación y gestión de equipos

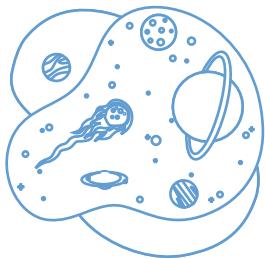
Busca que los **equipos** y las personas trabajen juntos y de forma eficiente para que **la organización** alcance sus **objetivos**

Coloca en **el centro** a las **personas** para fomentar su **compromiso** y **motivación**

“El management tiene que ver con las personas. Su misión es hacer que las **personas** trabajen juntas, para potenciar sus fortalezas y mitigar sus debilidades”

Pensamiento sistémico

Todo está relacionado..



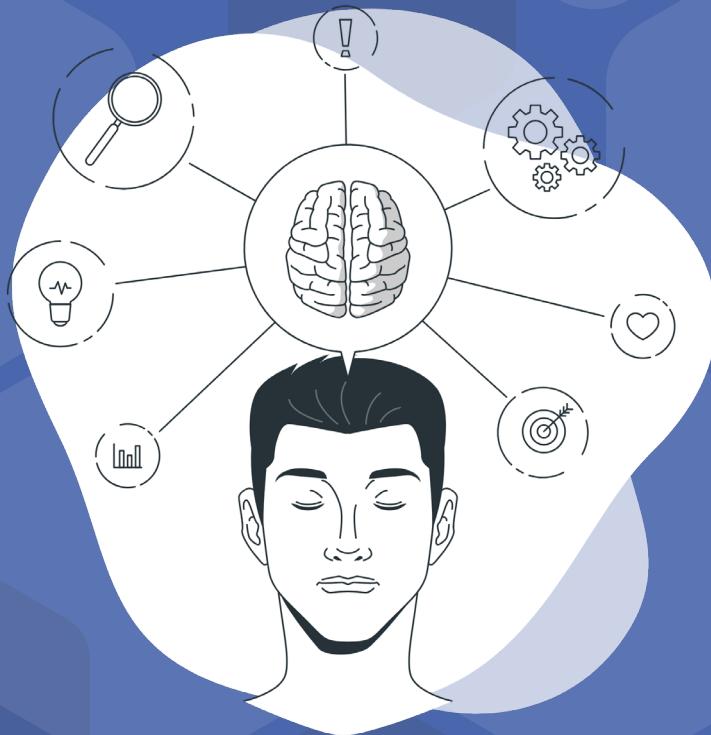
1. Los sistemas están dentro de otros sistemas



2. Los sistemas pueden ser abiertos o cerrados



3. Las funciones de los sistemas dependen de su estructura



“Hay que aprender a enfrentar la incertidumbre puesto que vivimos una época cambiante donde los valores son ambivalentes, donde todo está ligado. Es por eso que la educación del futuro debe volver sobre las incertidumbres ligadas al conocimiento.”

- Edgar Morin

Los tiempos han cambiado, los líderes también

Piensa a largo plazo

Inspira al equipo

Valora una diversidad de opiniones

Desarrolla a todos los miembros del equipo

Fomenta la confianza en el ambiente de trabajo

Piensa en "el equipo", no en "mi"





Agenda



“No podemos ser una organización enfocada al cliente (Customer Centricity) sin primero ser Ágiles y pensar antes en nuestros colaboradores (Management 3.0)”

Un poco de datos

80% de los consumidores son más propensos a realizar una **compra cuando las marcas ofrecen experiencias personalizadas**

51% de los consumidores están **dispuestos a pagar más por una excelente experiencia combinada a su producto**

Un poco de datos

73% de los consumidores dice que **la experiencia es un factor importante detrás de sus decisiones de compra** (PWC)

6-7 veces más caro adquirir un nuevo cliente, que mantener a uno actual (LiveChat)

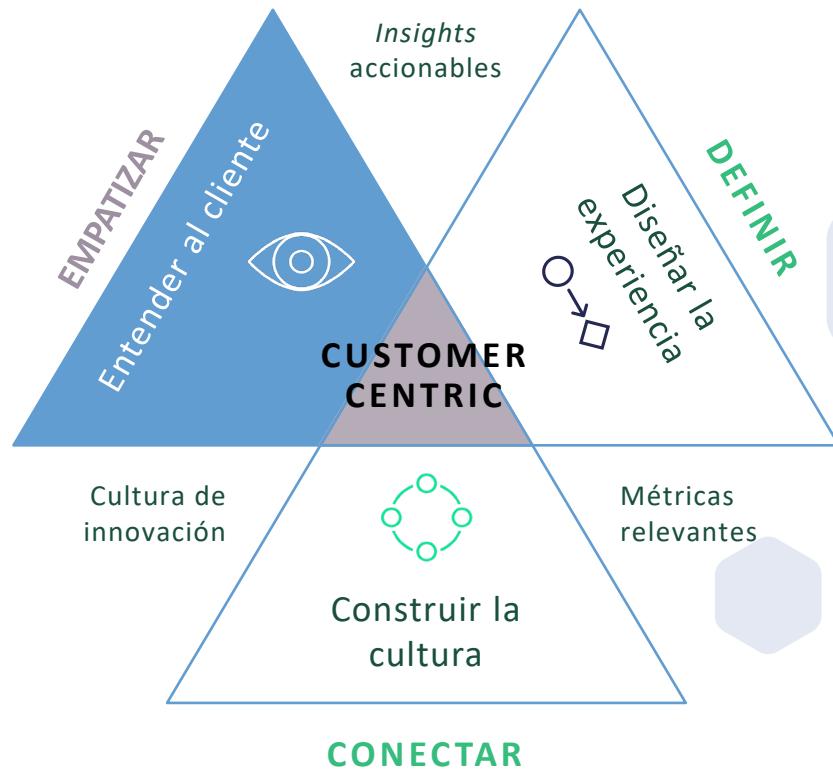
Un poco de datos

Las empresas que consiguen implementar una estrategia customer centered son

**60% más
rentables**

Entender al cliente

- Profundizar en la importancia de entender las necesidades del cliente para generar un impacto en las decisiones estratégicas y en el negocio.



“En este mundo hipercompetido, ya no basta con el otro nos conozca. Hay que seducirlo y perderlo en amor”

- Ana María Olabuenaga



Y yo agregaría que **tenemos que empezar por enamorar a nuestros colaboradores, nuestros proveedores, nuestros socios, a toda la cadena**, impulsarlos para que salgan del pozo y no esperar la carta de la realidad para otorgar valor.

¡GRACIAS!

