

# Transformación organizacional



**Coope Ande**





**¿Por qué transformarse?**

**¿Cuántos hoy han leído el periódico en un formato impreso?**



**¿Quiénes ven hoy una película a través de canal 6 o canal 7?**

**¿Quiénes viven angustiados por lo digital? Aprendemos a hacer algo y nos lo cambian muy rápido, consumimos el 0.0000.....1% del contenido disponible**

¿Una era de cambios o un  
cambio de era?





- ✓ **Fundada por George Eastman.**
- ✓ **70's empresa líder en la industria fotográfica.**
- ✓ **90% cobertura de mercado en la venta de rollos fotográficos y 85% en la venta de cámaras.**
- ✓ **Ingeniero de la empresa creó la primera cámara digital, pero no le dieron importancia, su negocio era la venta de rollos y el revelado.**
- ✓ **Desaprovecharon la oportunidad de generar una nueva revolución de la industria, por temor a “debilitar” su principal modelo de negocio.**
- ✓ **30 años después se declara en banca rota.**



- ✓ **Empresa dominio el mercado por mucho años**
- ✓ **Con la llegada del internet, otras empresas vieron la importancia de los datos, Nokia continuó aferrado a la comunicación por voz.**
- ✓ **Continuó invirtiendo en el hardware y no en el software.**
- ✓ **2007 Steve Jobs presento el iphone primer teléfono sin teclado.**
- ✓ **Un años después Nokia decidió competir con Android pero ya era muy tarde.**



**NOKIA**



**“No os quedéis estancados. Todo, absolutamente todo, se puede mejorar. Nadie sabe en qué dirección, o en qué sentido, pero si continúas quejándote y conformándote, te será muy difícil ser innovador o creativo”**

**Guy Kawasaki**

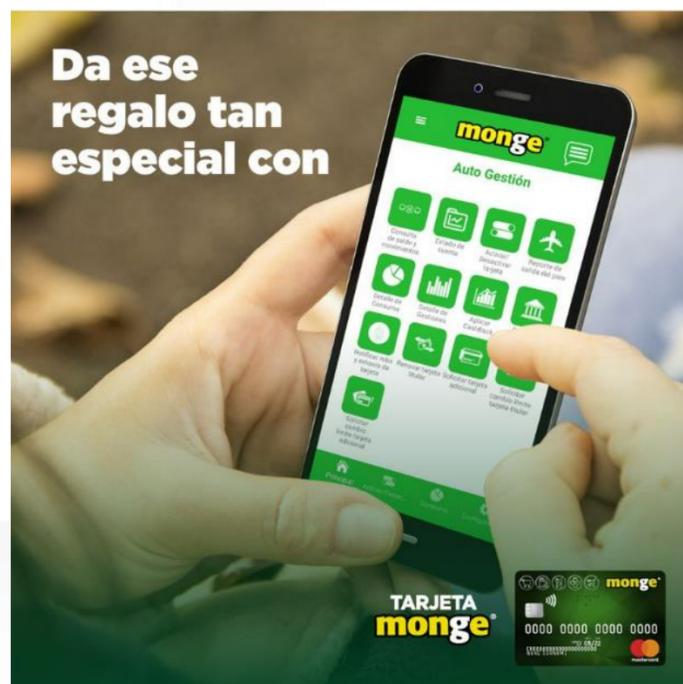
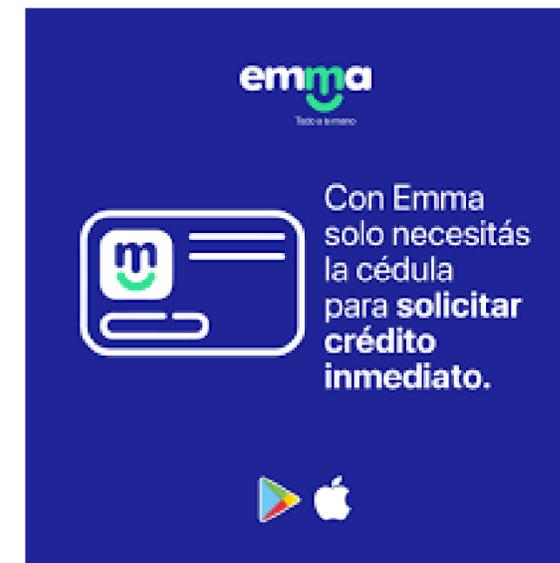


**“Incluso aquellos que afirman que no podemos hacer nada para cambiar nuestro destino, miran antes de cruzar la calle”**

**-Stephen Hawking-**



**Para que no llegue el UBER de tu negocio,  
sin estar preparado. Cambiar antes de que  
sea demasiado tarde.**



**La Cooperativa no escapa de esta necesidad de transformación**



¿Qué es transformarse?



**Cuestionar el modelo actual de  
operación y negocio, para crecer  
y llevar una mejor experiencia al  
cliente**





# Pilares para la Transformación



**Personalización del servicio,  
poner al ser humano en el centro y  
ser facilitadores de bienestar**

**Enfoque en el  
Cliente**





# Tres herramientas fundamentales

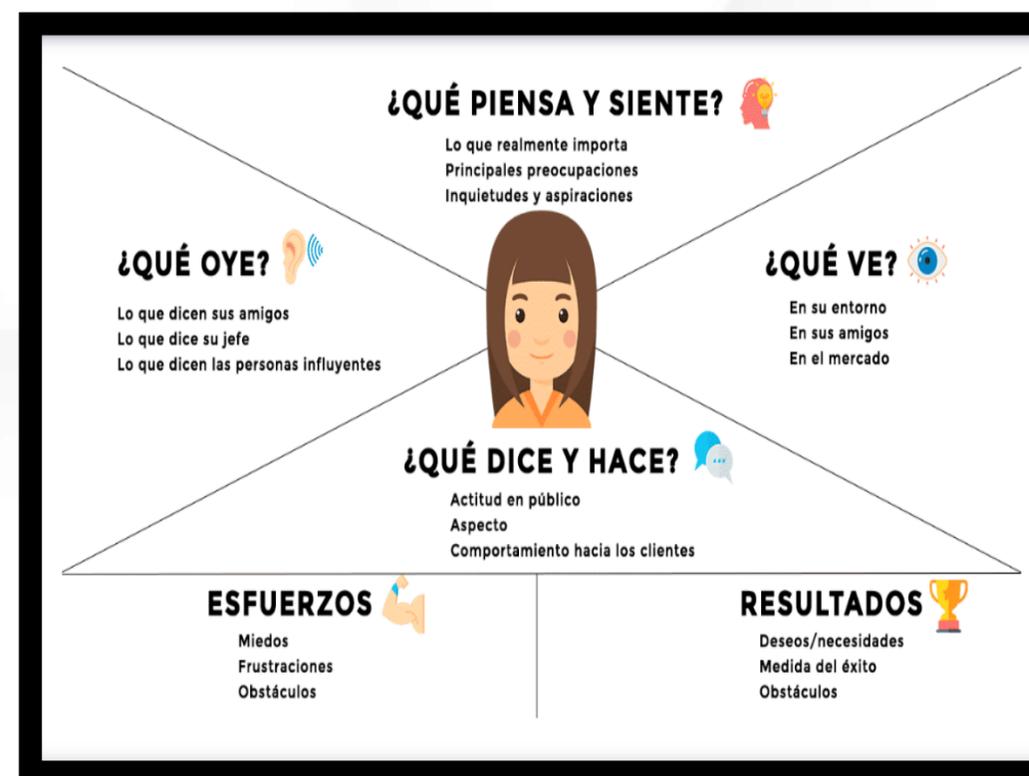
## Buyer Persona

**Audience Persona**

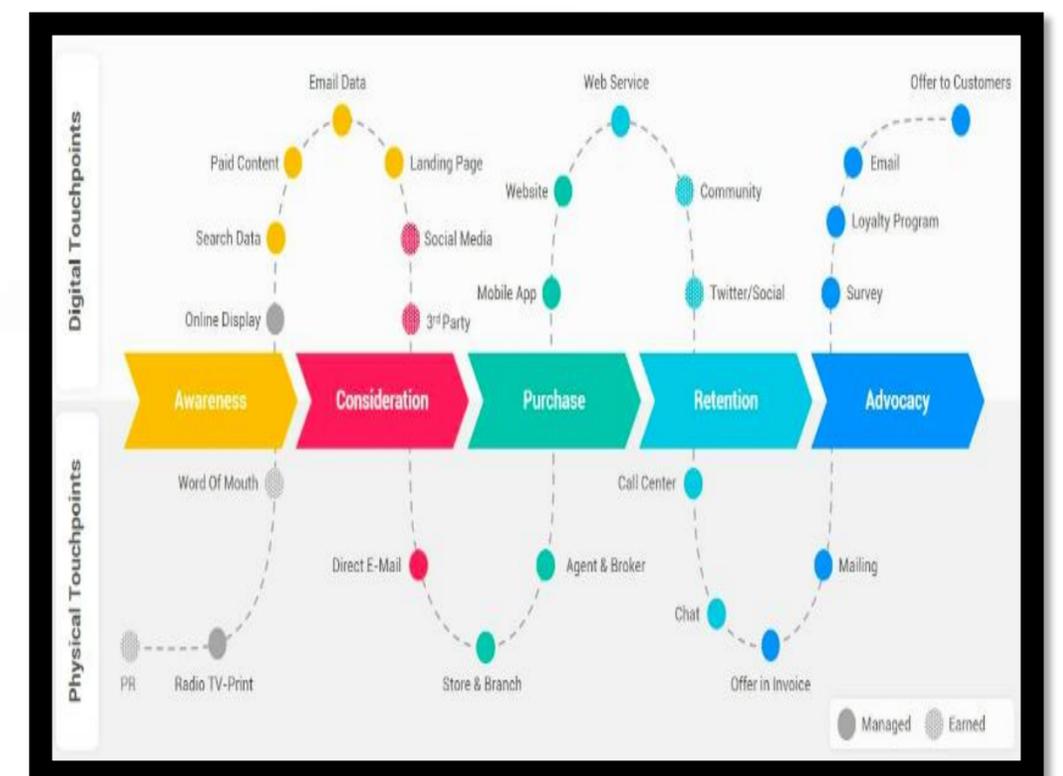
**Camila**  
(25-30 años) / Española **ES**  
Español/Frances

<b>Intereses</b>	Arquitectura, gatos, vida saludable, diseño, viajes.
<b>Redes Sociales</b>	Instagram, YouTube.
<b>Influencers</b>	Yuya, 9GAG, DuaLipa.
<b>Objetivo</b>	Adoptar un estilo de vida saludable que sea seguro.
<b>Reto</b>	Definir los musculos de sus brazos para sus tatuajes.

## Mapa de Empatía

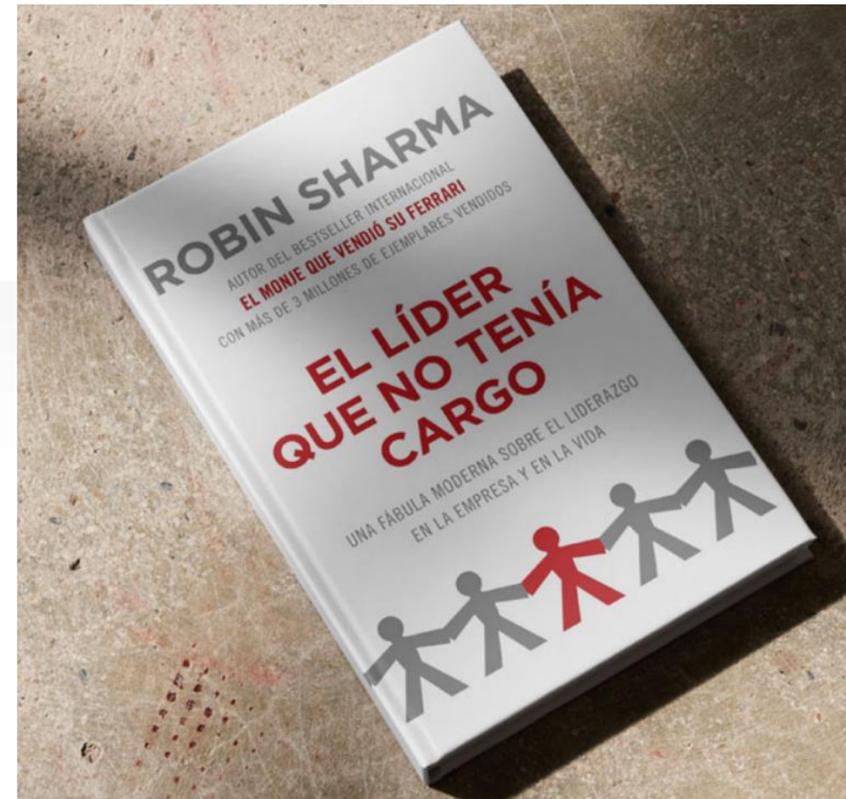


## Customer Journey Map





# Liderazgo

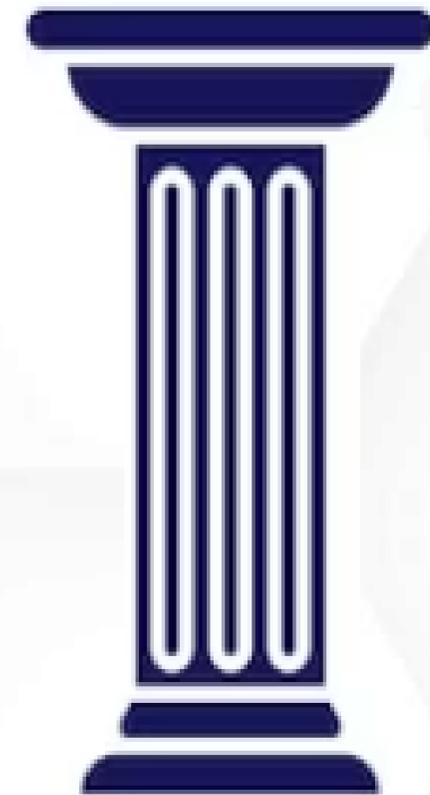


**Una persona que toma la iniciativa, tiene una visión clara, se enfoca en soluciones, se esfuerza por estar cohesionado con el equipo, es proactivo, es creativo, es un buen comunicador y está enfocado en lograr sus metas.**



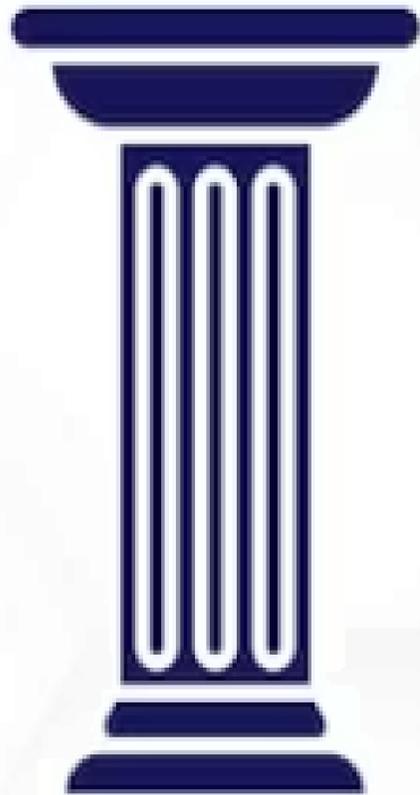
**Valores, costumbres y comportamientos existentes en la organización. Dar motivos al personal para ir en la dirección que la organización fijó.**

## **Cultura**





# Procesos



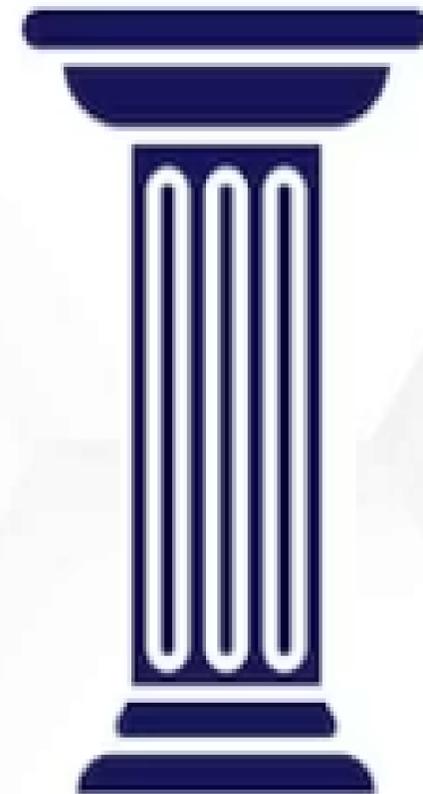
**Enfoque continuo en la eliminación de actividades que no aportan valor y por ende generan ineficiencia a la organización y fricción al cliente.**



**La tecnología es importante, pero lo único que realmente importa es lo que hacemos con ella.**

**-Muhammad Yunus-**

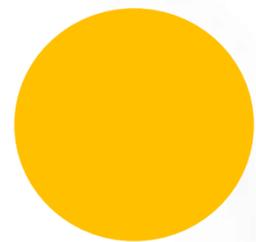
# Tecnología



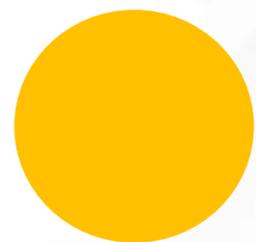


# **Programa de Transformación Empresarial Hacia la Cooperativa del Futuro**

08/2021



**Diagnóstico y Análisis  
de Situación Actual  
(As is)**



**Definir Situación  
Deseada  
(To Be)**

04/2022

**Identificar  
Brechas**



**Programa de  
Transformación  
Empresarial Hacia la  
Cooperativa del Futuro**



# Gobierno para la transformación



## Run The Business

- Business As Usual
- Estabilidad
- Consistencia
- Optimización

## Change The Business

- Innovación
- Nuevos modelos de negocio
- Nuevas fuentes de ingreso
- Nuevas ideas

**Estrategia**

# Transformación de la Cultura Organizacional





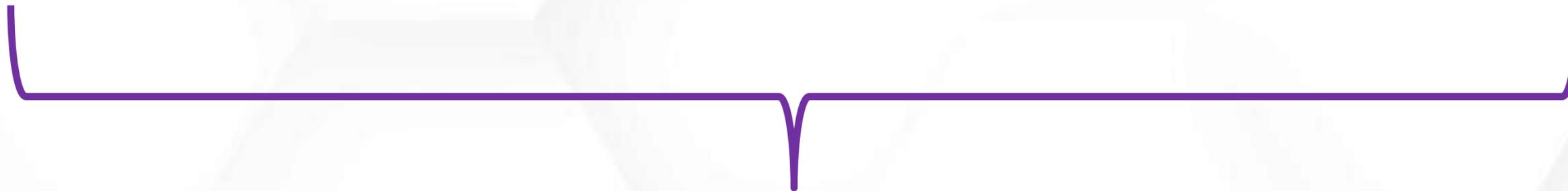
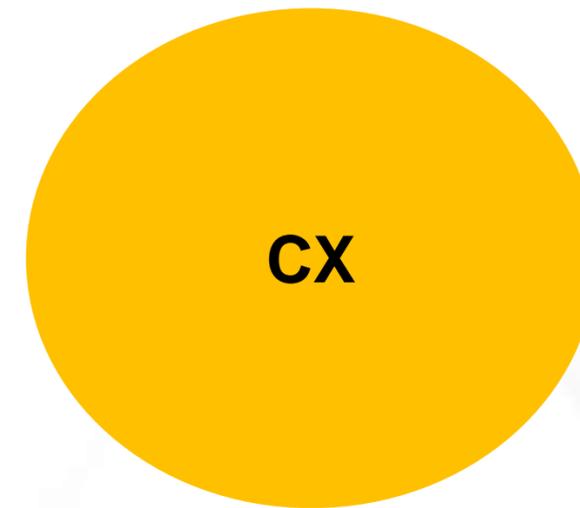
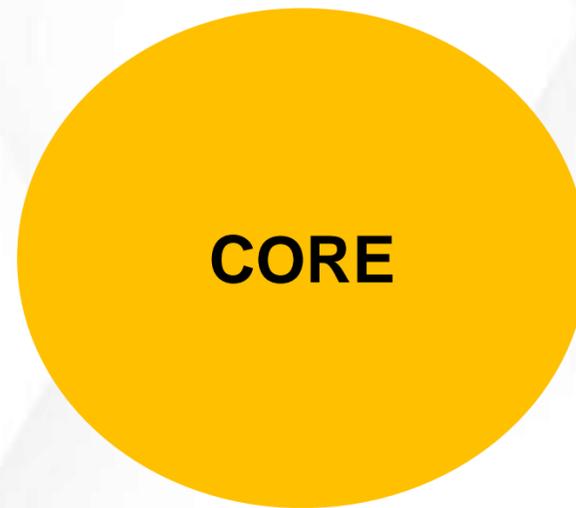
# La Cooperativa biónica



## Principios de Arquitectura

- **Eficiencia y agilidad en las adquisiciones.**
- **Cliente centro.**
- **Estandarización organizacional.**
- **Adopción.**
- **Escalabilidad y sostenibilidad.**
- **Diseño para el cambio.**
- **Co-creación de entrega de valor.**
- **Calidad de entrega en el servicio.**
- **Automatización y autoservicio.**
- **Seguridad de la información**
- **Continuidad de negocio.**





**Implementación de Soluciones de Clase Mundial**

#ALWAYS  
PEOPLEFIRST



LA **TRANSFORMACIÓN**  
**DIGITAL** NO SE LOGRA  
CON TECNOLOGÍA, SINO  
CON PERSONAS

---

*vía @Retina*