

A stylized globe in light blue and white, composed of a grid of lines, serves as the background for the text.

# TRANSFORMACIÓN

**Día Mundial de la Calidad**

**Madrid, 20 noviembre 2024**

Auditorio de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

# La reacción en cadena de la calidad





¿Pero cómo hemos  
llegado hasta aquí?



¿Qué he hecho yo  
para merecer esto?



**Ahí no quiero entrar**

# Michael Hammer

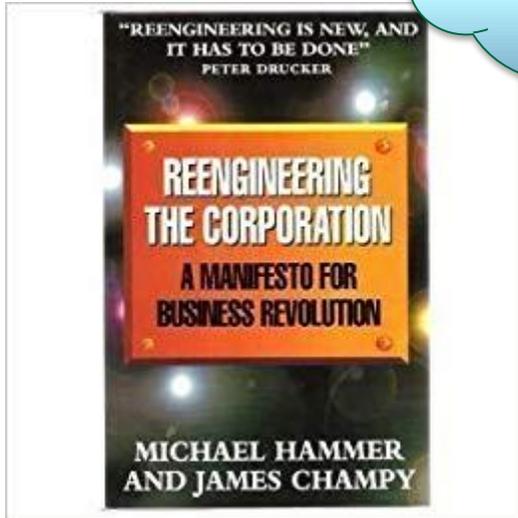
Annapolis, 1948 - 2008

Innovación Operativa

No es mejora de procesos ni excelencia operacional

Es una nueva forma de hacer los procesos de negocio

"la innovación radical en las operaciones -no sólo la mejora continua- puede destruir a los competidores y sacudir a todo un sector"

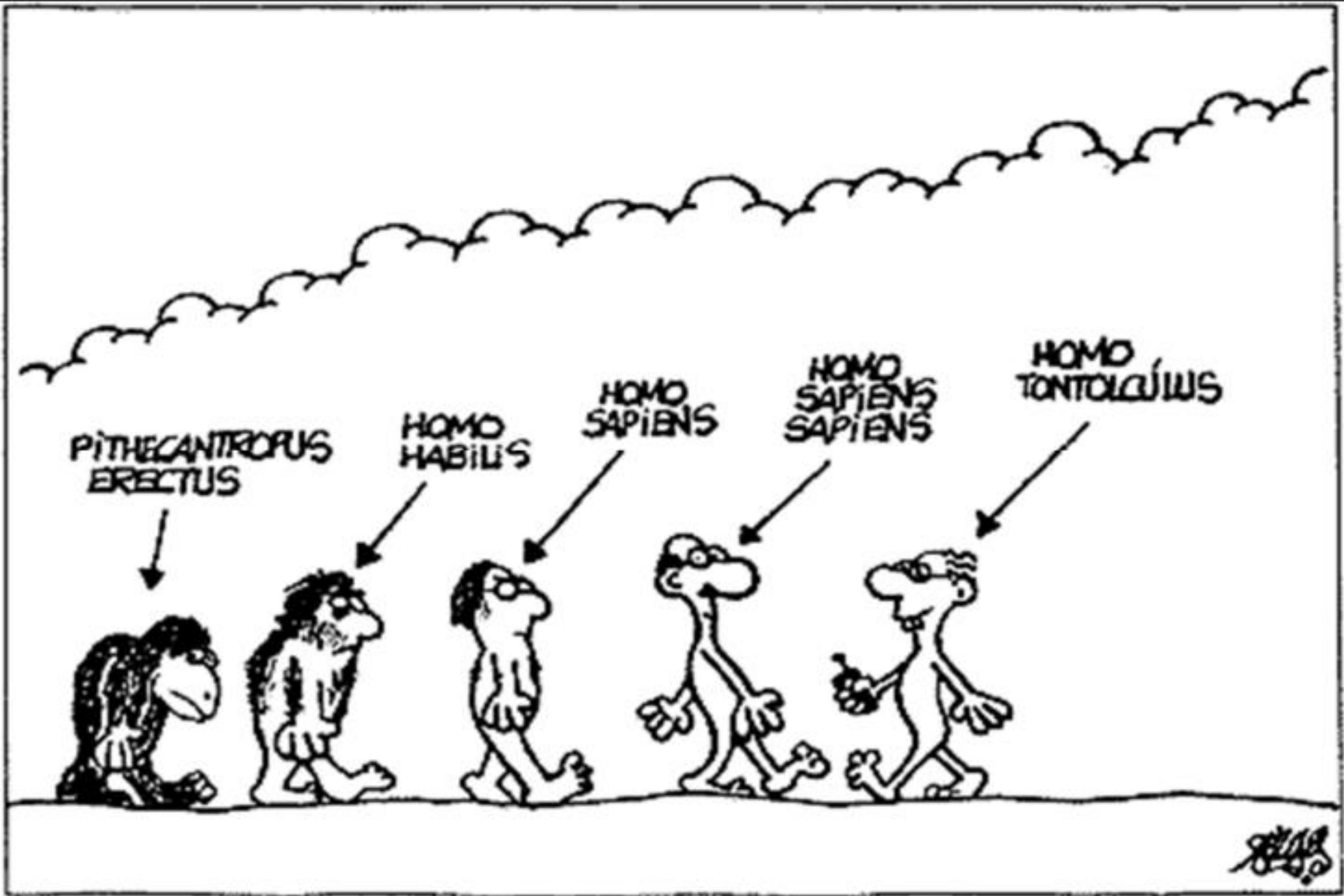


(1993)









**Estamos mejor**





LA VIDA NOS  
CAMBIA, HIJO

ANTES IMAGINABA  
HACIA DÓNDE VAN  
LAS AVES.

AHORA ME PREGUNTO  
DE QUÉ HUYEN.

TARA  
BARR

# Preguntas para las 10 áreas fundamentales de la Transformación

*Modelo de madurez de la transformación de McKinsey*

## Impacto integral

### Desempeño

¿Cómo son mis indicadores financieros y operativos respecto a los mejores en su clase? ¿Cómo se comporta la compañía respecto a su pleno potencial?

### Salud de la organización

¿Cómo crea energía la cultura, inspira a las personas para el cambio, y desarrolla el conjunto de comportamientos necesarios que responderán a la estrategia y las aspiraciones del negocio?

### Talento y capacidades

¿Está la empresa mejorando y creando nuevas capacidades, de manera significativa, en su fuerza laboral actual? ¿Cuáles son sus principales competencias? ¿Atrae nuevo talento?

### Experiencia del cliente

¿El foco está en el cliente? ¿Son los objetivos de la compañía suficientemente ambiciosos en lo referente a la experiencia del cliente?

### ESG

¿Son los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza centrales para el propósito, la estrategia y la cultura de la compañía? ¿Cómo impulsan el crecimiento estos principios?

## Reinvención del negocio

### Modelo operativo

¿Ha desarrollado la compañía un modelo de operaciones centrado en el cliente, con nuevas formas de trabajar y un diseño organizativo ágil? ¿Cuál es el ritmo de la toma de decisiones? ¿Se corrigen rápidamente los errores?

### Nuevos negocios

¿Está desarrollando y adquiriendo la compañía nuevos negocios para impulsar el crecimiento? ¿Está innovando lo suficientemente rápido?

### Grandes movimientos estratégicos

¿Persigue la empresa 'grandes movimientos' en gestión de la cartera, fusiones y adquisiciones programáticas, y asignación dinámica de los recursos necesarios para mantener su ventaja competitiva? ¿Piensa bien dónde competir?

### Analítica

¿Utiliza la empresa analítica avanzada en la toma de decisiones del día a día, impulsando un valor considerable y medible en los resultados?

### Adopción digital y tecnología

¿Está liderando la compañía la reinvención de los recorridos y procesos de sus clientes mediante adopción digital? ¿Cuenta con la infraestructura y la arquitectura tecnológica adecuadas?

# Businesses' top 10 skill priorities for 2027

1.  Analytical thinking

2.  Creative thinking

3.  AI and big data

4.  Leadership and social influence

5.  Resilience, flexibility and agility

6.  Curiosity and lifelong learning

7.  Technological literacy

8.  Design and user experience

9.  Motivation and self-awareness

10.  Empathy and active listening

## Type of skill

 Cognitive skills    Self-efficacy    Technology skills    Working with others

## Source

World Economic Forum, Future of Jobs Report 2023.

## Note

The skills which organizations will prioritize in workforce development initiatives from 2023 to 2027

# Nosotros y la Transformación



Descubre,  
Conecta,  
Multiplica

**Guille Lorbada**

*Presidente de nuestra Comunidad de Innovación*