



Ciclo de Jornadas sobre  
Nuevo Management

# Nuevo Management: Calidad y gestión del cambio

Burgos, 28 de septiembre de 2016

Una iniciativa de:



A person in a dark shirt stands in profile, looking up at a large, stylized graphic on a wall. The graphic consists of a red 'C' shape with a blue horizontal bar across its center. The background is a modern office interior with a dark ceiling, track lighting, and a desk with a computer monitor in the foreground.

# TRANSFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES

@nacho\_torre

Jefe de Secretaría Técnica del CEO  
Innovación y Experiencia de Cliente

JORNADA DE APRENDIZAJE  
**¿POR QUÉ NOS INTERESA EN IBERCAJA?**

**Saber colaborar es  
una fuente de  
ventaja competitiva**



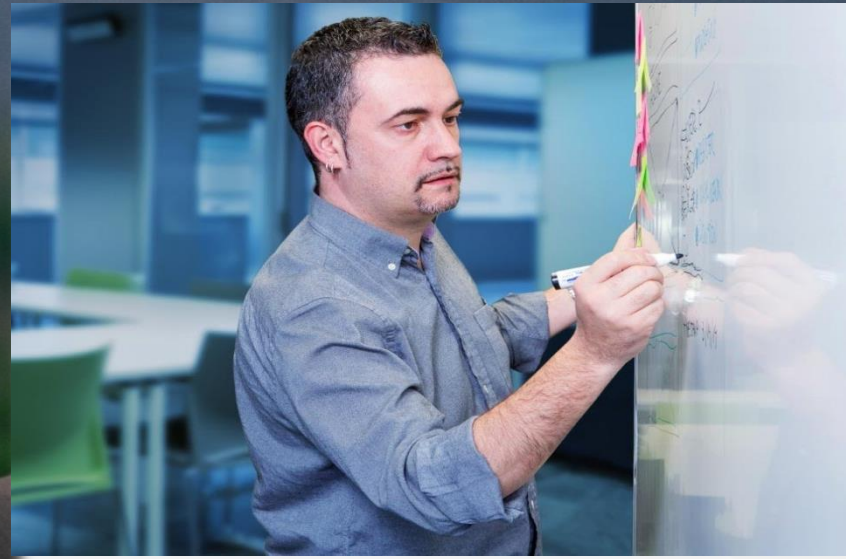
@nacho\_torre

#Tecnología  
#persona\_a\_persona



iberCaja







**Las TIC no se han  
"pasado de moda"...**

**...han evolucionado de  
Información y Comunicación a  
Interacción y Colaboración**



JORNADA DE APRENDIZAJE  
**¿POR QUÉ INNOVACIÓN EN GESTIÓN?**

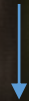
# Momento de confluencia de cambios



# Momento de confluencia de cambios



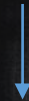
## INCERTIDUMBRE



Mayor capacidad de adaptación y de innovación



## VELOCIDAD



Mayor autonomía de pensamiento, decisión y ejecución




## COMPLEJIDAD



Conseguir procesos más simples y flexibles

**El cambio  
es la nueva normalidad**



Nos encontramos ante un **entorno**  
de transformación en el que  
aparecen retos y oportunidades....



**... pero hacer frente a los retos y convertir  
en resultados las oportunidades  
necesitamos adaptarnos al entorno.**

JORNADA DE APRENDIZAJE  
**EL DOBLE RETO DE LA GESTIÓN: ESTRATÉGICO**

**Asegurar el presente y el futuro gestionando en equilibrio innovación y operaciones es el principal reto del primer ejecutivo de una organización**

Hacer cada vez mejor lo que ya se sabe hacer

Evitar el fallo y las sorpresas

Racional, toma de decisiones, procedimientos, reglas...



Hacer las cosas de modo radicalmente diferente

Fallar rápido, barato y aprender

Curiosidad, especulación, experimentar...

**Presente**

**Resultados de hoy**

**Cuenta de explotación**

**Futuro**

**Resultados de mañana**

**Cuenta de exploración**



JORNADA DE APRENDIZAJE  
**EL DOBLE RETO DE LA GESTIÓN: TÁCTICO**

# La estrategia es clave



**El 90% de las  
estrategias que  
fracasan lo hacen  
en la implantación**

# La complejidad es la culpable del fracaso en la implantación



Complejidad  
Corporativa



Complejidad  
Técnica



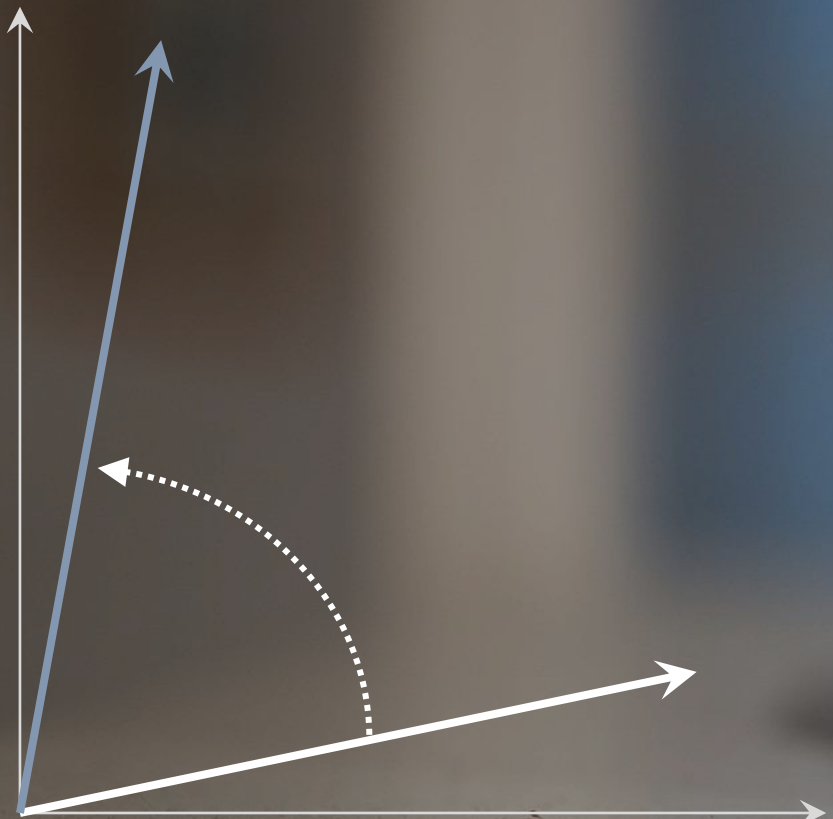
Complejidad  
Corporativa



Complejidad  
Técnica



Complejidad  
Corporativa



Complejidad  
Técnica



# Complejidad en la **organización del trabajo**

Muchas veces en "origen"



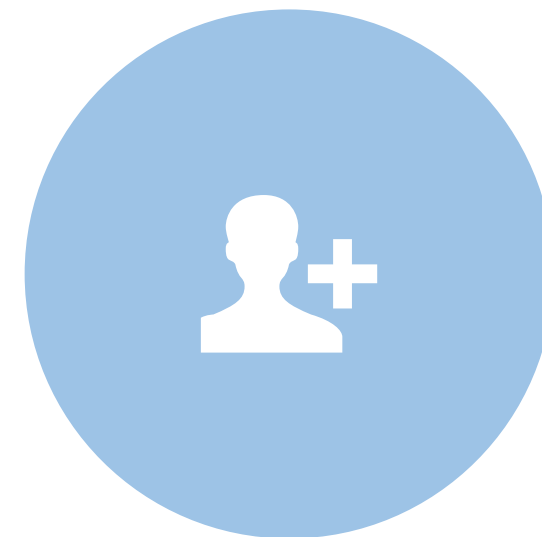
**Estrategia**



**Procesos clave**



**Estructura**



**Personas**





# Complejidad en la **organización del trabajo**

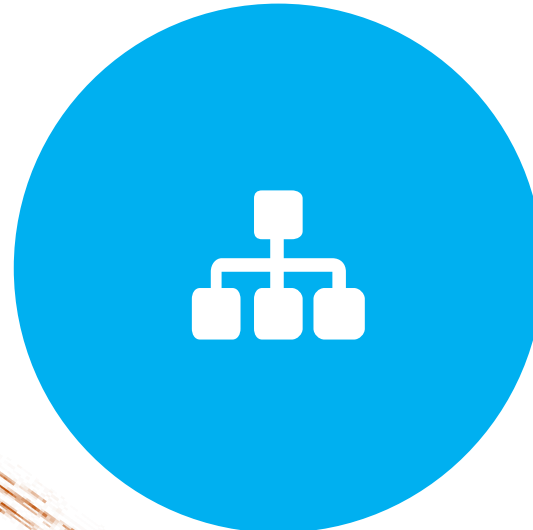
Muchas veces en "origen"



**Estrategia**



**Procesos clave**



**Estructura**



**Personas**



# Complejidad en la relación entre personas y equipos



JORNADA DE APRENDIZAJE  
**¿CÓMO AFRONTAMOS EL FUTURO Y  
RESOLVEMOS LA COMPLEJIDAD?**



# Primero Identificando los retos

# Primero Identificando los retos



**Alineamiento  
de objetivos**

# Primero Identificando los retos



**Alineamiento  
de objetivos**



**Entorno más  
colaborador y  
participativo**

# Primero Identificando los retos



**Alineamiento  
de objetivos**



**Entorno más  
colaborador y  
participativo**



**Ser más eficientes  
en el lanzamiento  
de nuevas ideas**

# Primero Identificando los retos



**Alineamiento  
de objetivos**



**Entorno más  
colaborador y  
participativo**



**Ser más eficientes  
en el lanzamiento  
de nuevas ideas**



**Mayor orientación  
al cliente**



# Primero Identificando los retos



**Alineamiento  
de objetivos**



**Entorno más  
colaborador y  
participativo**



**Ser más eficientes  
en el lanzamiento  
de nuevas ideas**



**Mayor orientación  
al cliente**



**Tener menos reuniones,  
más productivas y  
eficientes**

# Primero Identificando los retos



**Alineamiento  
de objetivos**



**Entorno más  
colaborador y  
participativo**



**Ser más eficientes  
en el lanzamiento  
de nuevas ideas**



**Mayor orientación  
al cliente**



**Tener menos reuniones,  
más productivas y  
eficientes**



**Aprender más de  
éxitos y fracasos**

# Primero Identificando los retos



**Alineamiento  
de objetivos**



**Entorno más  
colaborador y  
participativo**



**Ser más eficientes  
en el lanzamiento  
de nuevas ideas**



**Mayor orientación  
al cliente**



**Tener menos reuniones,  
más productivas y  
eficientes**



**Aprender más de  
éxitos y fracasos**



**Tomar decisiones  
de una forma ágil**

# Segundo Buscando soluciones



# Segundo

## Buscando soluciones

	DESIGN THINKING	LEAN STARTUP	KANBAN	SCRUM	RETROS	INCEPTION	REUNIÓN ÁGIL	DECISIÓN ÁGIL	VIGILANCIA ENTORNO
ALINEACIÓN OBJETIVOS		✓	✓			✓			
ENTORNO COLABORADOR	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
EFICIENCIA LANZAMIENTO			✓	✓					✓
ORIENTACIÓN A CLIENTE	✓	✓	✓	✓		✓			✓
APRENDER ÉXITOS Y FRACASOS					✓				
DECISIONES ÁGILES		✓	✓	✓				✓	
REUNIONES EFICIENTES		✓	✓	✓			✓		

# Segundo

## Buscando soluciones

### Algunos proyectos

- » Modelo gestión de personas/empleados
- » Despliegue propuesta de valor a clientes
- » Nuevos productos y servicios digitales (App, wallet, PFM, ...)
- » Planes de acción de mejora de reputación
- » Nuevos espacios de atención a clientes
- » Proyectos y equipos trabajando en modo ágil



# Ibercaja

140 años de historia...

...y nos seguimos adaptando



@nacho\_torre

iberCaja 

# ORGULLOSOS DE SER IBERCAJA GRACIAS

@nacho\_torre

Jefe de Secretaría Técnica del CEO  
Innovación y Experiencia de Cliente

