

Cómo crear una Organización Eficiente en una Cultura Basada en Datos

Cómo crear una Organización Eficiente en una Cultura Basada en Datos

Vencer o Morir (en los tiempo de la IA)

Índice de la historia



1. ¿Qué hacemos aquí?
2. ¿Quiénes estamos aquí?
3. ¿Cuál es el problema a resolver?
4. La tecnología como escudo
5. ¿Y la IA?
6. Anatomía del miedo
7. Escalera cognitiva
8. Cierre

¿Para que nos pagan?



¿Quiénes estamos aquí?



¿Quiénes estamos aquí? Personas



"El verdadero problema de la humanidad es este:

**Tenemos emociones paleolíticas,
instituciones medievales y
tecnología de dioses."**



¿Cuál es el problema a resolver?



VS



¿Cuál es el problema a resolver?



VS



Cultura

Política

Miedos

Etc..

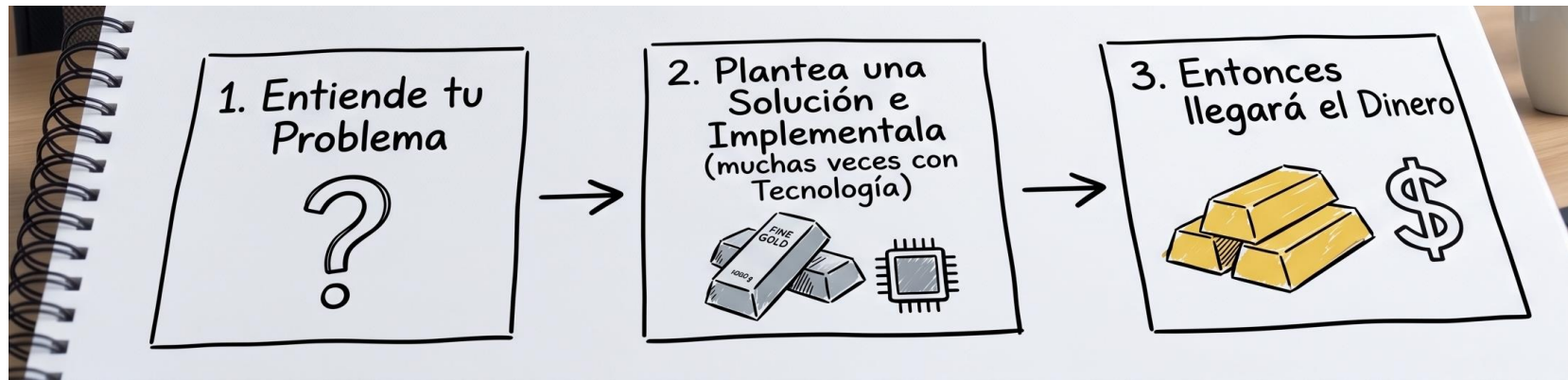
Sesgos

Inercia

Habilidades

Legacy

¿Cuál es el problema a resolver?



- **ROI**
- ↑Venta incr.
- ↓Gasto: \$ o Efic.
- Sat. Cliente: #, RFM...

La Tecnología como Escudo del Miedo (IA...)



1. Salimos a comprar herramientas... para suplantar nuestras deficiencias personales, no las necesidades reales de la empresa
2. Analítica por FOMO... para que nada cambie
3. ¿La IA nos potencia o nos evidencia?

La Tecnología como Escudo del Miedo (IA...)



1. Salimos a comprar herramientas... para suplantar nuestras deficiencias personales, no las necesidades reales de la empresa
2. Analítica por FOMO... para que nada cambie
3. ¿La IA nos potencia o nos evidencia?



McKinsey
& Company

¿Y la IA...?



1. 95% de los proyectos de IA fracasan (falso) 
2. Claude/Gemini 101 > Responsabilidad... 
3. Bajarle al Hype, vienen 2 IPOs  
4. ¿Habrá destrucción de empleo? Si, pero...

¿Y la IA...?



1. 95% de los proyectos de IA fracasan (falso) 

2. Claude/Gemini 101 > Responsabilidad... 

3. Bajarle al Hype, vienen 2 IPOs  

4. ¿Habrá destrucción de empleo? Si, pero...

- ↓ Automatismo o RPA con asteroides
- ↑ Potenciador del empleado

Empleo BPO / Call Center

India	5.4M	5-8%
USA	3.2M	<1%
Filipinas	1.8M	8-9%
Mexico	1.2M	<1%
Costa Rica	120k	7%

Anatomía del Miedo y la Estrategia de Supervivencia



1. ¿Qué es el miedo?
2. ¿Tenemos un departamento de RH útil?
3. ¿Tenemos una cultura de liderazgo REAL?
4. ¿Tenemos una empresa actualizada a los tiempos modernos?



**Los datos no son nada, son
el petróleo o los minerales
dentro de la tierra**

La Escalera Cognitiva: Datos, Información y Decisiones



¿Qué es y qué hace un cDAO?



1. Estrategia de Datos
2. Gobierno
3. Infra. y Arq. Datos

4. Analítica (BI, AA, BD, IA)

5. Cultura de los Datos

El mayor activo de la empresa son los datos...
¿Verdad o falacia vendedora?



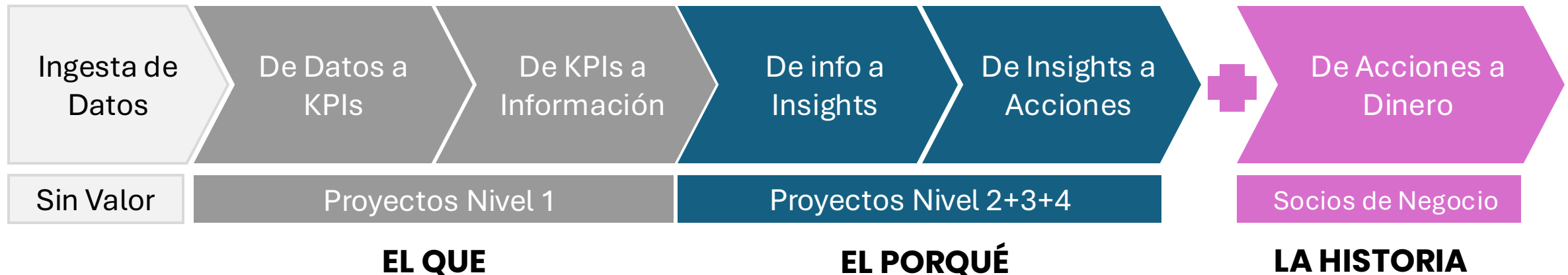
GLENCORE



Una meta necesaria...



La Escalera Cognitiva: Datos, Información y Decisiones



Como si: Hacer, Liderar y Crecer



Enfoque organizacional: corporativo, de liderazgo y personal

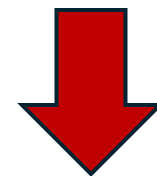
- Elevador Corporativo ↓
1. Hacer: el picar piedra. ¿80%?
 2. “Liderar”: No es ser jefe es guiar, coordinar, resolver
 3. Crecer: Innovación



Personal
Board



Change M.
Tecnología



RRHH
Board

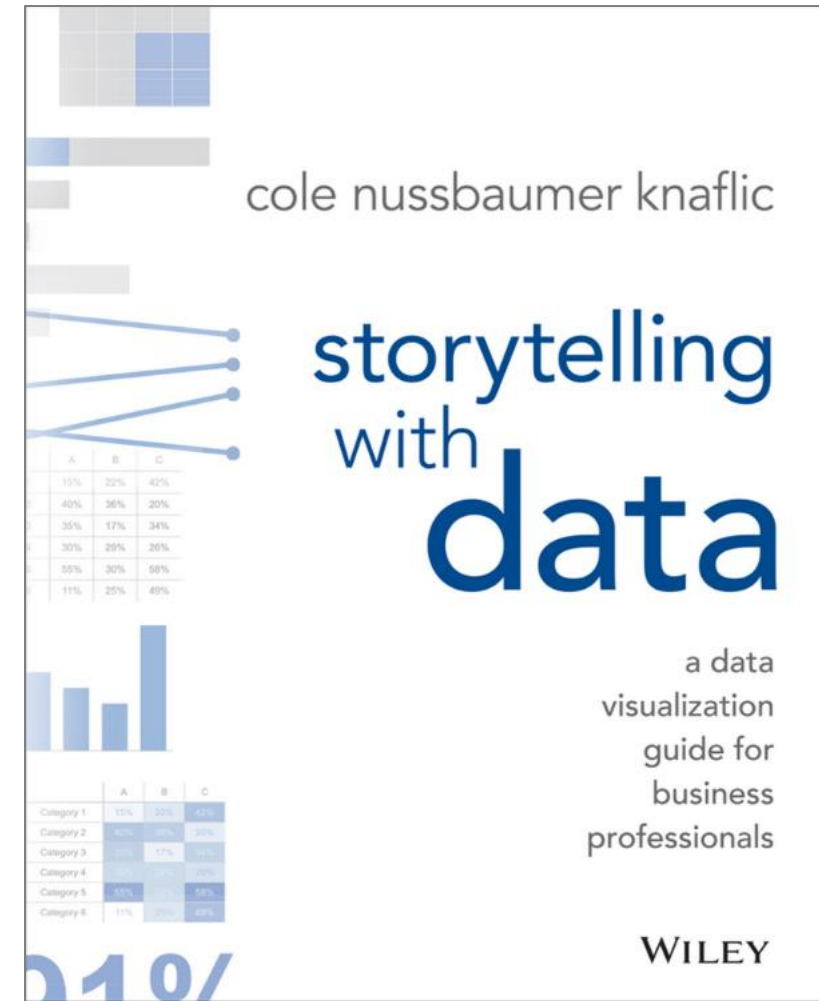
Como si: Hacer, Liderar y Crecer



Si tienes datos, úsalos bien

En que nos vamos a basar

Storytelling with data:
a data visualization guide for business
professionals

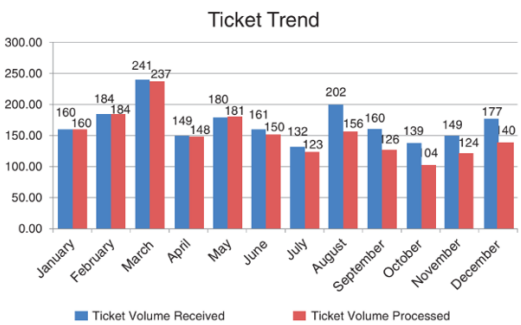


Como si: Hacer, Liderar y Crecer

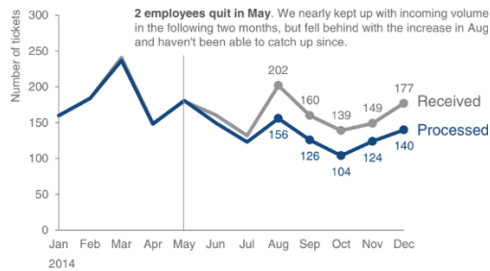


Si tienes datos, úsalos bien

No vomitamos datos, guiamos una historia de insights

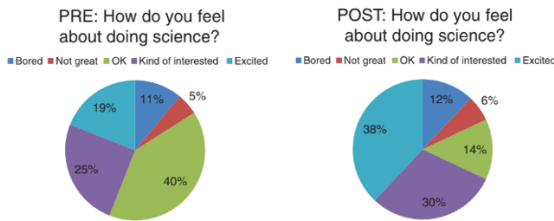


Ticket volume over time



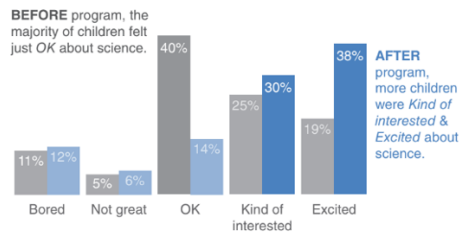
Data source: XYZ Dashboard, as of 12/31/2014. A detailed analysis on tickets processed per person and time to resolve issues was undertaken to inform this request and can be provided if needed.

Survey Results



Pilot program was a success

How do you feel about science?

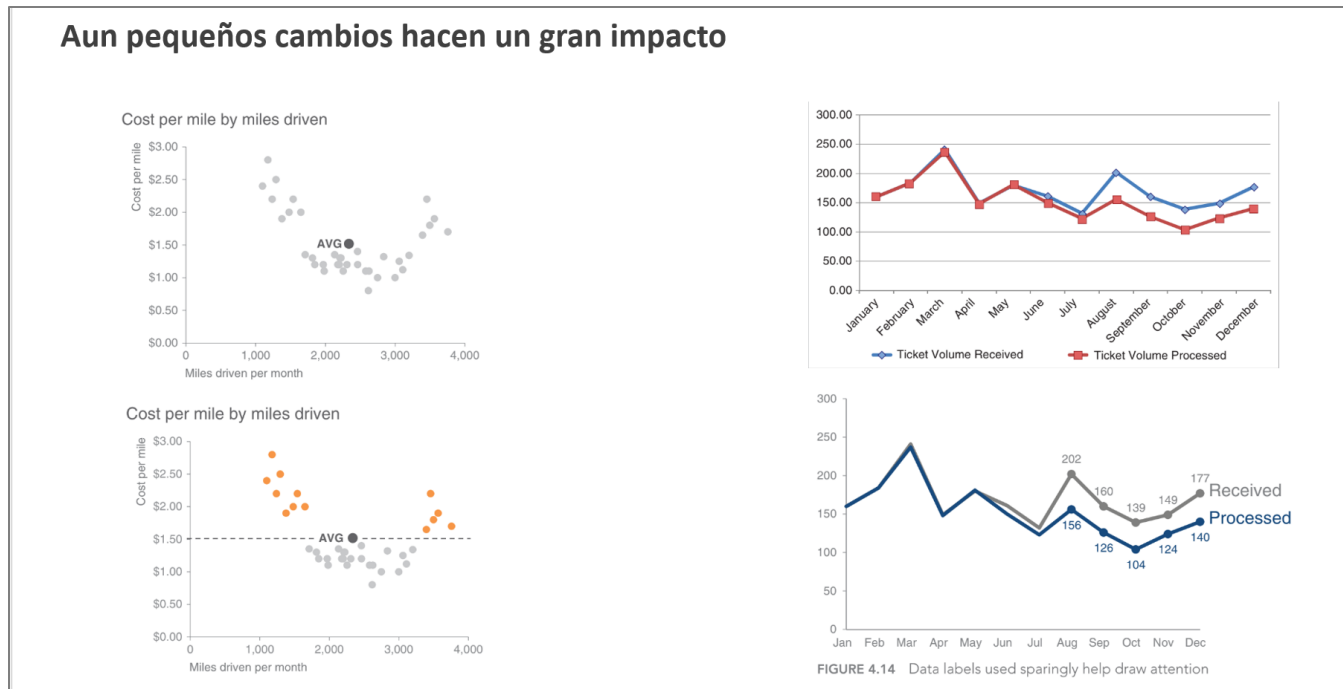


Based on survey of 100 students conducted before and after pilot program (100% response rate on both surveys).

Como si: Hacer, Liderar y Crecer



Si tienes datos, úsalos bien... Porque 1 grafica puede decir...



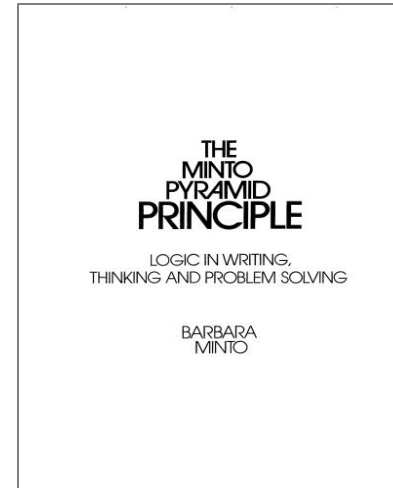
1. Cual es el problema
2. Integrar la recomendación analítica*
3. Indicar el lugar del cambio**
4. Abrir la conversación del cambio

Como si: Hacer, Liderar y Crecer



Si tienes datos, úsalos bien

The Minto Pyramid Principle:
Logic in writing, thinking and problem solving

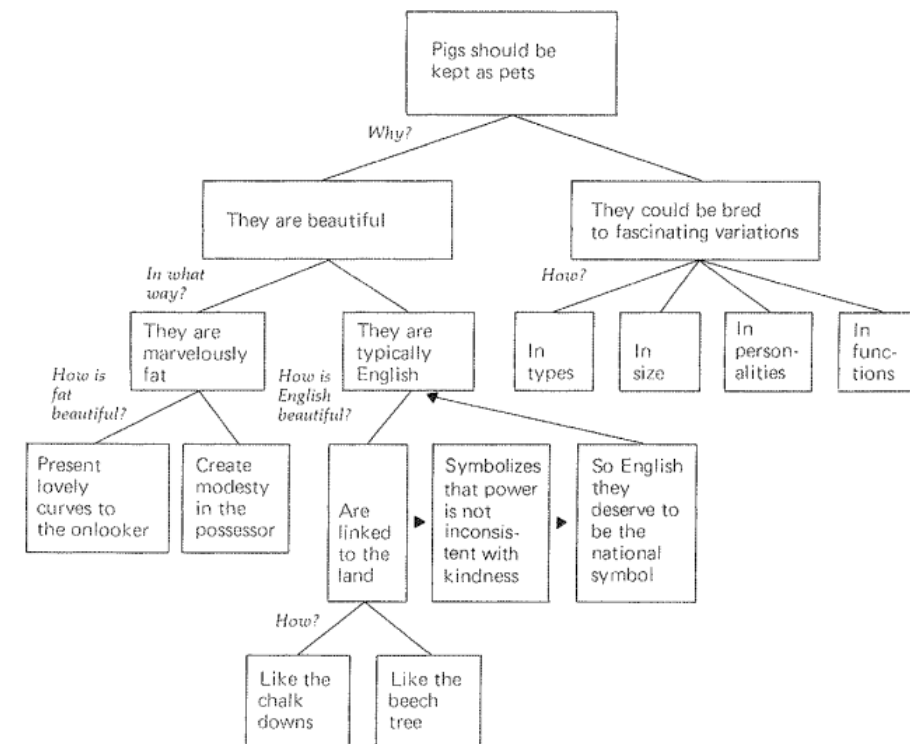
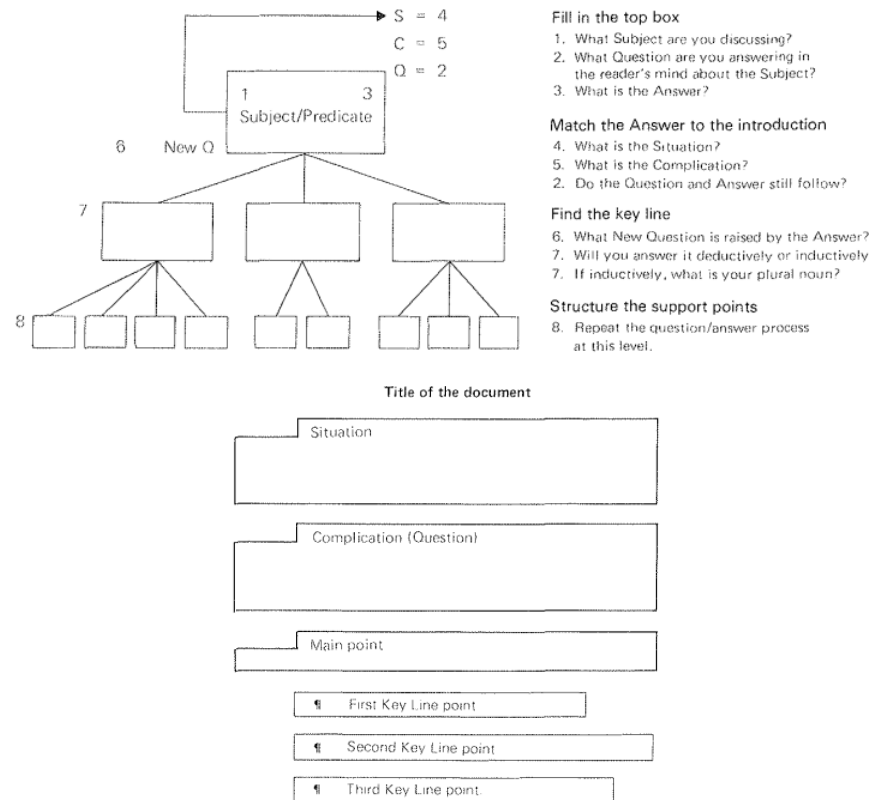


Como si: Hacer, Liderar y Crecer

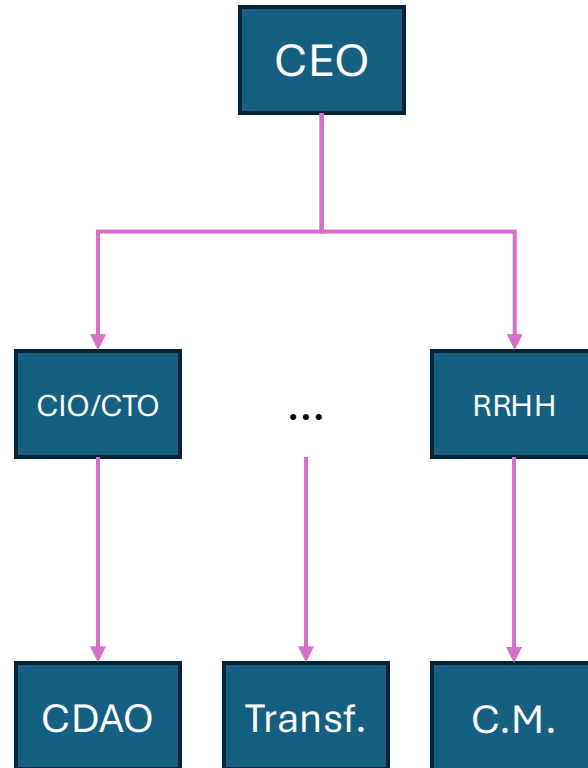


Si tienes datos, úsalos bien

Pyramid Principle



Como si: Hacer, Liderar y Crecer (+ un poco de ayuda)

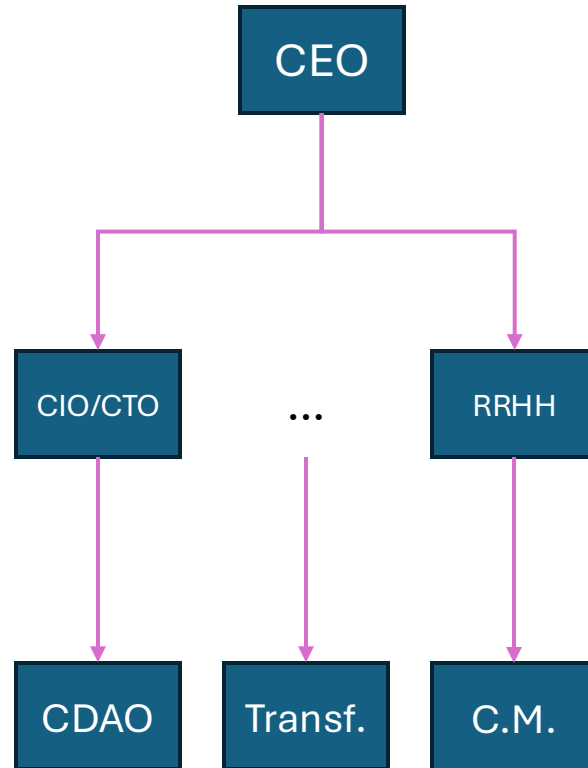


- Herramientas
- Soporte
- Capacitación
- Cultura real

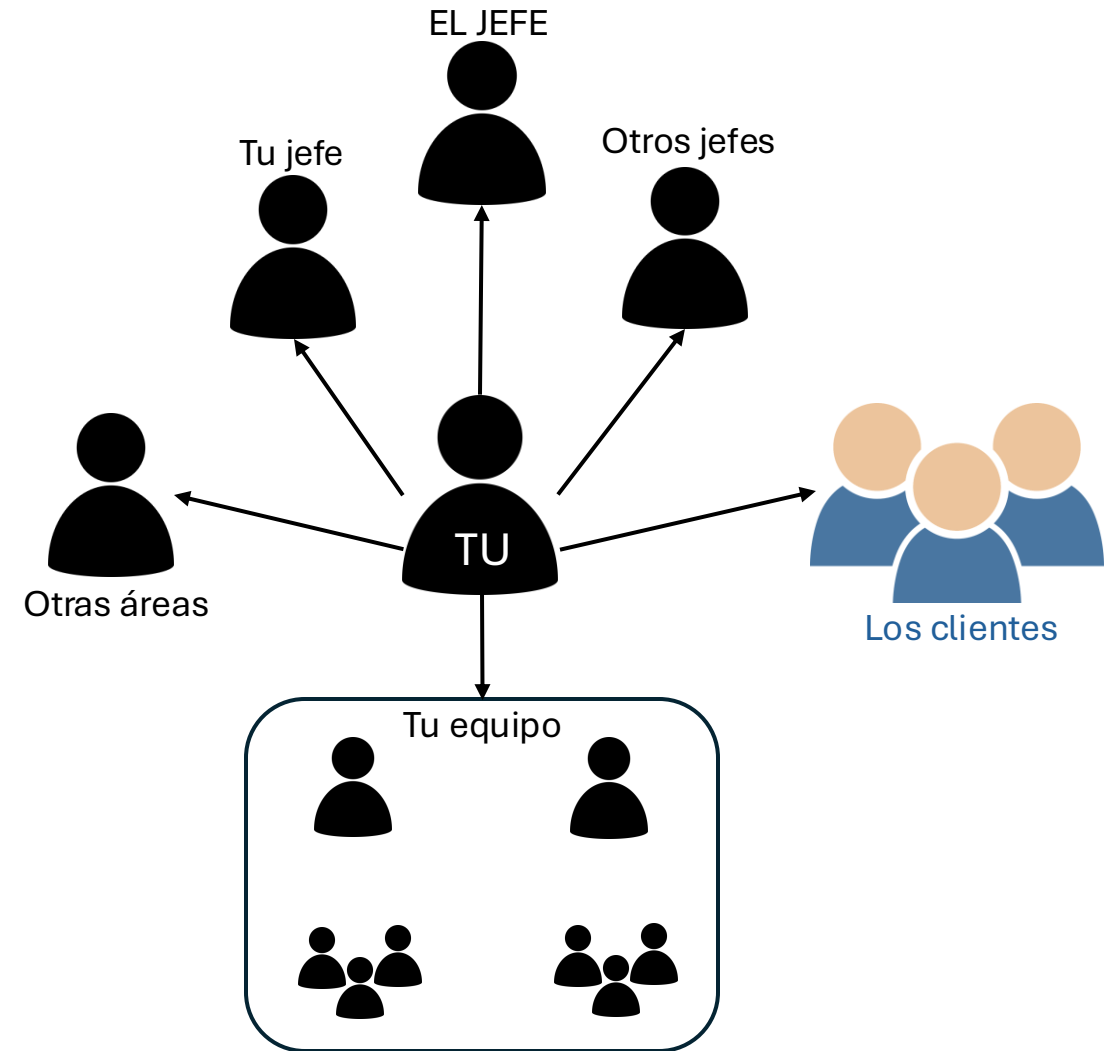
MATRIZ DE TALENTO & CONOCIMIENTO EN IA



Como si: Hacer, Liderar y Crecer (+ un poco de ayuda)



- Herramientas
- Soporte
- Capacitación
- Cultura real



¿Cuál es el problema a resolver?



GRACIAS