

**Programa TEI**

Programa Deloitte de  
Transformación Estratégica  
Integral  
De marzo a abril 2018

Introducción	03
Programa de Transformación Integral	06
¿Qué obtienen los participantes?	08
Metodología del programa	09
Expertos de Deloitte	12
Panelistas	13
Deloitte   Nuestro enfoque multidisciplinar	14
Anexos   Contenido metodológico	16
Contacto e inscripciones	18

# Introducción



"Deseamos que este programa se convierta en todo un acelerador del cambio para aquellas compañías que apuestan e invierten en llevar la delantera en la competitiva carrera hacia el liderazgo".

**Beatriz Dager**  
 Líder del programa  
 Socia Estrategia y Operaciones LATCO  
[bhdager@deloitte.com](mailto:bhdager@deloitte.com)

Es para mí un placer presentarles la primera edición el programa TEI (Transformación Estratégica Integral), programa que se fundamenta en la creciente necesidad de las compañías de adaptarse a un entorno cada vez más cambiante que exige una respuesta integral de las principales áreas que impulsan y transforman las compañías; Clientes, Ventas, Big Data, Recursos Humanos y Transformación Digital como catalizador.

Hasta este momento el mercado ofrecía diversos programas de especialización en cada campo pero no existía ningún programa transversal que acelerase la transformación colaborativa. Deloitte con este programa ofrece una plataforma en la que los líderes de las áreas clave donde se genera la innovación tengan la oportunidad de formarse y trabajar conjuntamente para trazar un plan de acción integral.

Deloitte se adelanta a dar respuesta a una necesidad creciente en el mercado y la plantea desde una perspectiva metodológica sólida y bien focalizada, de la mano de sus mejores expertos internacionales y de los más prestigiosos profesionales independientes del mercado.

Un cordial saludo.



**Ignacio Luque**  
 Coordinador del programa  
 Senior Manager Estrategia y  
 Operaciones LATCO  
 iluque@Deloitte.com

Estimados clientes,

Nunca como hasta ahora había sido tan crítico que las compañías integrasen sus esfuerzos de manera coordinada para responder a los retos que afrontan.

Desde Deloitte hemos identificado los cinco principales retos que debe afrontar una compañía inmersa en mercados y sectores en rápida transformación. Ver Figura 1.

Nuestro programa TEI ofrece a las compañías la posibilidad de desarrollar un plan de transformación que abarque estas cinco claves de manera que toda la organización se ordene eficientemente para el logro de objetivos a partir de un compromiso y una estrategia común.

Esperamos que este reto sea de su interés y que consideren a Deloitte como su compañero de viaje para afrontarlo.

Un cordial saludo.

Figura 1.



Los rápidos **avances tecnológicos y de innovación** han potenciado la aparición de una nueva competencia, modelos de negocio disruptivos y con nuevas normas de juego en casi todos los sectores.



Sólo las compañías capaces de **adaptarse a la singularidad de cada cliente y mejorar su relación**, podrán triunfar en el nuevo mercado globalizado.



Se necesitan nuevas formas para identificar oportunidades y **capturar el crecimiento a través de propuestas de valor adaptadas** y estrategias diferenciadas.



**El Big Data y la analítica avanzada** proporcionan a un negocio la capacidad de descubrir y aprovechar un nuevo mundo de conocimiento para toda la compañía.



La globalización y la transformación radical de las compañías han hecho necesaria una nueva forma de realizar **la gestión del cambio** y la difusión de los procesos de gestión de personal a nivel global.



# Programa de Transformación Integral

Este es el **primer programa formativo** en Perú pensado y diseñado para la transformación integral de las compañías.

Abarcará los motores de transformación de la compañía desde una perspectiva completa, vinculando a expertos en:

Transformación Digital

Clientes

Ventas

Big Data

Recursos Humanos





# ¿Qué obtienen los participantes?

## Beneficios para las compañías

Quien participe, obtendrá las herramientas para **diseñar un plan de acción** que le permita generar una transformación integral de su compañía.

Este programa formativo le brinda a los directivos las bases para identificar sus retos y generar un cambio sostenible.

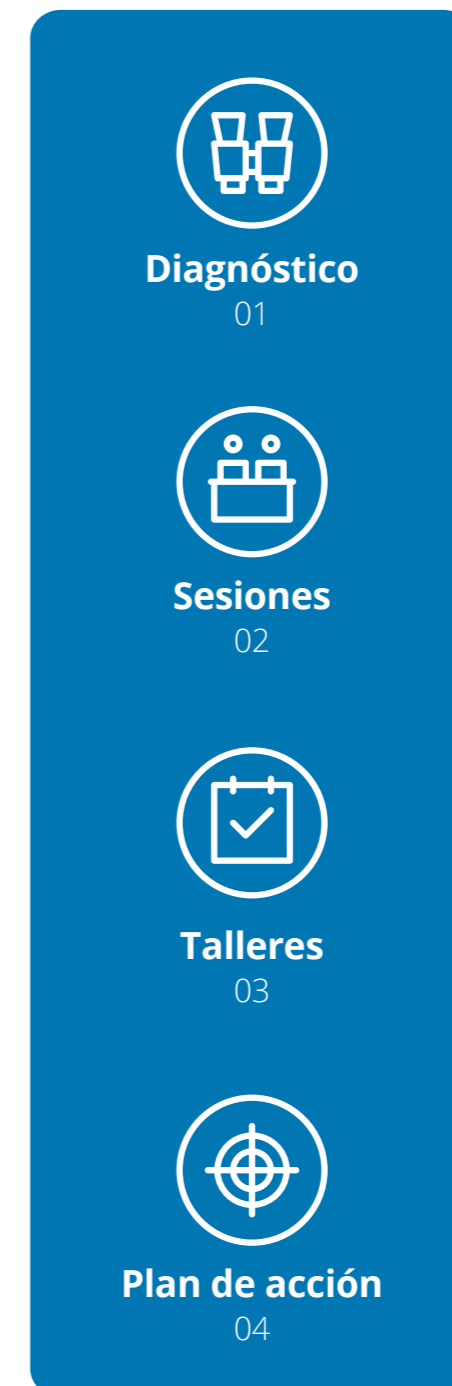


## Perfil del participante

Dirigido a **todo tipo de empresa** cuyo objetivo de crecimiento incluye un plan de transformación integral y para lo cual es necesario profundizar en temáticas de vanguardia y adquirir conocimientos prácticos y aplicables a sus negocios.



# Metodología del programa



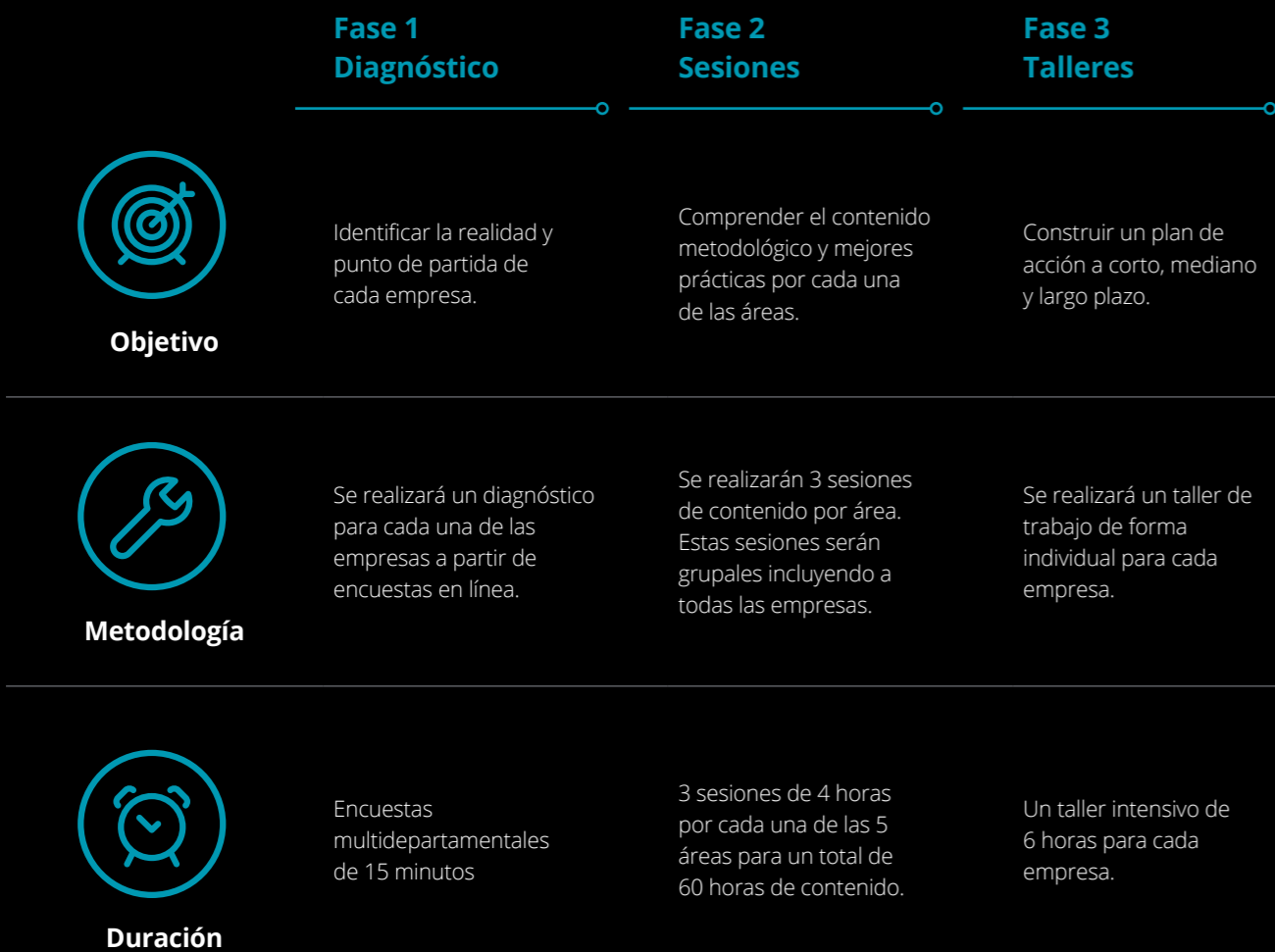
Para construir un plan de acción ajustado a las necesidades de cada compañía, es necesario partir de un diagnóstico inicial donde se identifiquen los retos particulares en las áreas claves de actividad.

Una serie de sesiones grupales le permitirán a los expertos compartir sus conocimientos con los participantes para que éstos unifiquen y compartan los mismos conceptos y entiendan los retos comunes.

Los talleres están diseñados para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas y construir un plan de acción elaborado en conjunto entre las áreas.

El resultado final será un plan de acción de transformación integral, ajustado a la realidad y necesidades de cada compañía.

El programa parte de un diagnóstico inicial por empresa y concluye con un plan de acción por cada una de las áreas.



Para garantizar la construcción de un plan de acción de transformación integral que genere un crecimiento sostenible, los participantes estarán en continuo contacto con diferentes perfiles de expertos que los guiarán en su formación.

### Deloitte

Garantizarán la aplicación de los conceptos y metodologías aprendidas.

- **Ignacio Luque** (Clientes y Ventas)
- **Carlos Labanda** (Big Data y Transformación Digital)
- **Iván Butrica** (Recursos Humanos)

### Mejores prácticas

Se brindarán casos reales de compañías nacionales e internacionales para ver la aplicabilidad de los conceptos y conocer las mejores prácticas en diferentes sectores.

### Panelistas

Transferirán sus conocimientos en cuanto a metodologías para cada área a evaluar.

- **Raúl Guillermo Amigo** (Clientes)
- **Juan Carlos Cañón** (Ventas)
- **Gabriel Álzate** (Transformación Digital)
- **Tito Neira** (Big Data)
- **Alejandra D Agostino** (Recursos Humanos)

# Expertos de Deloitte



**Beatriz Dager**  
**Socia del área de Consultoría en Deloitte para la práctica de Strategy & Operations LATCO**  
 Líder del Programa de Transformación Estratégica Integral

- Transformación Digital
- Clientes
- Ventas
- Big Data
- Recursos Humanos



**Ignacio Luque**  
**Senior Manager del área de Consultoría en Deloitte para la práctica de Strategy & Operations LATCO**  
 Coordinador del Programa de Transformación Estratégica Integral

- Clientes
- Ventas



**Carlos Labanda**  
**Senior Manager en Deloitte para la práctica de Digital LATCO**  
 Líder de Big Data y Digital en el Programa de Transformación Estratégica Integral

- Big Data
- Transformación Digital



**Iván Butrica**  
**Senior Manager de Human Capital en Deloitte Perú**  
 Líder de Recursos Humanos en el Programa de Transformación Estratégica Integral

- Recursos Humanos

# Panelistas



**Raúl Guillermo Amigo**  
 • Gerente y fundador de UMUNTU CX Design en Miami  
 • Ponente principal en Direct Marketing Association US & Asia  
 • Conferencista internacional  
 • Profesor de CEM del MBA en Universidad de Lyon, Francia  
 — Clientes



**Juan Carlos Cañón**  
 • Consultor y cofundador de AGNI Coaching & Consulting SAS  
 • Gerente comercial, Director de Mercadeo y Ventas, Gerente de Affinity en el sector asegurador y de comunicaciones  
 • Creador de la conferencia "Cinco momentos de verdad"  
 • Docente universitario  
 • Conferencista y entrenador a nivel nacional e internacional  
 — Ventas



**Tito Neira**  
 • Más de 15 años de experiencia en importantes empresas nacionales y multinacionales  
 • Experto en implementación de proyectos analíticos y de datos  
 • Docente de la Maestría Ingeniería de la Información en Universidad de los Andes  
 — Big Data



**Gabriel Álzate**  
 • Director de Gestión Interactiva SURA Colombia  
 • Creador del modelo de transformación digital GAT  
 • Más de 40 proyectos digitales como líder  
 • Docente en la Maestría de Marketing en la Universidad EAFIT Colombia  
 — Digital



**Alejandra D Agostino**  
 • Socia del área de Consultoría en Deloitte LATCO  
 • Directora Regional de Estrategia y Transformación para 9 países en IBM  
 — Recursos Humanos

# Deloitte

## Nuestro enfoque multidisciplinar

Nuestro posicionamiento multidisciplinar y único nos permite ofrecer una amplia gama de servicios integrales que combinan el conocimiento funcional con las soluciones específicamente diseñadas para ayudar a nuestros clientes en sus retos y oportunidades. Con esto, acompañamos a las compañías en el diseño de una transformación integral que les permitirá alcanzar un crecimiento sostenible.

Las firmas miembro de Deloitte trabajan para más del 80% de las compañías globales del ranking Fortune 500.

Deloitte se enfoca en ayudar a sus clientes a conseguir la excelencia a través del desarrollo de soluciones, conformando equipos con especialistas de las industrias a nivel mundial.

### Consultoría



#### Estrategia y Operaciones

- Fuerza de ventas
- Estrategia de canales
- Pricing
- Category Management
- Experiencia del cliente



#### Gestión Humana

- Talento
- Transformación del área de Recursos Humanos
- Transformación organizacional



#### Tecnología

- Big Data y Analytics
- Business Intelligence
- Estrategia y arquitectura tecnológica
- ERP y CRM

## Firma líder en servicios profesionales con cobertura global





# Anexos

## Contenido metodológico



### Digital

#### Sesión 1

##### Contexto y pilares de la transformación digital

- Revolución digital y tendencias
- Casos de éxito por sector
- Canales y herramientas digitales
- Marketing digital

#### Sesión 2

##### Digitalización de procesos y evaluación de TI

- Cadena de valor de la compañía
- Tendencias futuras
- Tendencias cloud
- Herramientas destacadas
- Tecnologías disruptivas por sector

#### Sesión 3

##### Manejo de datos y modelos de negocio digitales

- Visualización y presentación de resultados
- Modelo de innovación digital
- Creación de ADN digital
- Modelos operativos y de gobierno digitales

#### Taller

Creación de iniciativas a implementar en la compañía, de acuerdo a su nivel de madurez digital

#### Resultado final

Los asistentes adquirirán una visión práctica sobre los momentos de transformación digital para su negocio específico



### Clientes

#### Sesión 1

##### Conceptualización de CX y el significado de los clientes

- Conceptos fundamentales de CX
- Entendimiento y gestión de CX
- Modelo multidimensional de CX como insumo de diseño

#### Sesión 2

##### Design thinking en el diseño de experiencias

- Diseño de experiencia
  - Recorrido del cliente y mapa de empatía
  - Propuesta de valor y modelo de negocio experiencial

#### Sesión 3

##### Conectando la experiencia con la cuenta de resultados

- Visualización y presentación de Blue prii de procesos
- Ponderación del impacto financiero
- Priorización de procesos según su impacto sobre CX y la cuenta de resultados

#### Taller

Construcción de un marco que permita decodificar CX en cada compañía y diseño de la experiencia ideal

#### Resultado final

Los asistentes se llevarán la metodología de Gestión Experiencial y las plantillas par diseñar experiencias



### Ventas

#### Sesión 1

##### Gestión del mercadeo y planificación de mercados

- Tamaño del mercado e identificación de nuevos segmentos
- Modelo "Blue Ocean Strategy"
- Estrategias de entrada a un nuevo mercado
- Proyección de mercado y ventas

#### Sesión 2

##### Comportamiento del consumidor y neuroventas

- Contextualización de las nuevas tendencias
- Análisis y aplicación del modelo MSH
- Técnicas de neurociencia aplicadas a las ventas, la negociación y la comunicación

#### Sesión 3

##### Innovación aplicada a la gestión comercial en la organización

- Fundamentos de innovación en ventas
- Innovación a partir de técnicas de creatividad
- Métodos de valoración y selección de ideas
- Construcción y evaluación de conceptos

#### Taller

Análisis y generación de recomendaciones para la implementación de nuevos modelos de actuación comercial

#### Resultado final

Los asistentes apropiarán los métodos y tendencias en la venta para implementar procesos que aumenten la productividad



### Big Data

#### Sesión 1

##### Introducción a la analítica, conceptos y volumen de datos

- Introducción a la analítica de datos y aplicaciones generales
- Conceptos básicos de Ciencia de Datos Aplicada (CDA)
- Jerarquía de *Analytics*: Descriptiva, Predictiva y Prescriptiva

#### Sesión 2

##### Data, tratamiento y entendimiento de la información

- Origen de datos y su rol: Pirámide DIKW
- Planeación estratégica en proyectos de CDA
- Especificación de las hipótesis hacia el manejo de datos
- Calidad y manejo de datos (tipos de datos)

#### Sesión 3

##### Modelamiento e interpretación de resultados

- Familias de modelos
- Modelos de segmentación, interdependencia y dependencia de variables
- *Machine Learning* para la automatización de la analítica

#### Taller

Planteamiento de soluciones de transformación en torno a la generación y análisis de la información

#### Resultado final

Los asistentes conocerán métodos estadísticos y de programación para descubrir, extraer y crear inteligencia a partir de datos



### Recursos Humanos

#### Sesión 1

##### Nuevas tendencias a nivel mundial en recursos humanos

- La nueva organización
- Entendimiento de modelos ONA
- Cultura organizacional, compromiso y experiencia del empleado
- Nuevos modelos de aprendizaje

#### Sesión 2

##### Significado e implementación del liderazgo disruptivo

- Significado del líder en la era digital
- Aprendizaje social y adaptación
- Transformación cognitiva y conductual del líder digital
- Pionero digital versus inversionista digital

#### Sesión 3

##### Aplicación tecnológica sobre los recursos humanos

- Modelos de madurez en recursos humanos digital
- Analítica de talento y plataformas digitales
- Colaboración y diversidad
- El nuevo espacio digital

#### Taller

Aplicación de *design thinking* a los recursos humanos de la compañía y generación de iniciativas de mejora

#### Resultado final

Las compañías obtendrán un diagnóstico de madurez y las herramientas para innovar en recursos humanos



# Contactos e inscripciones

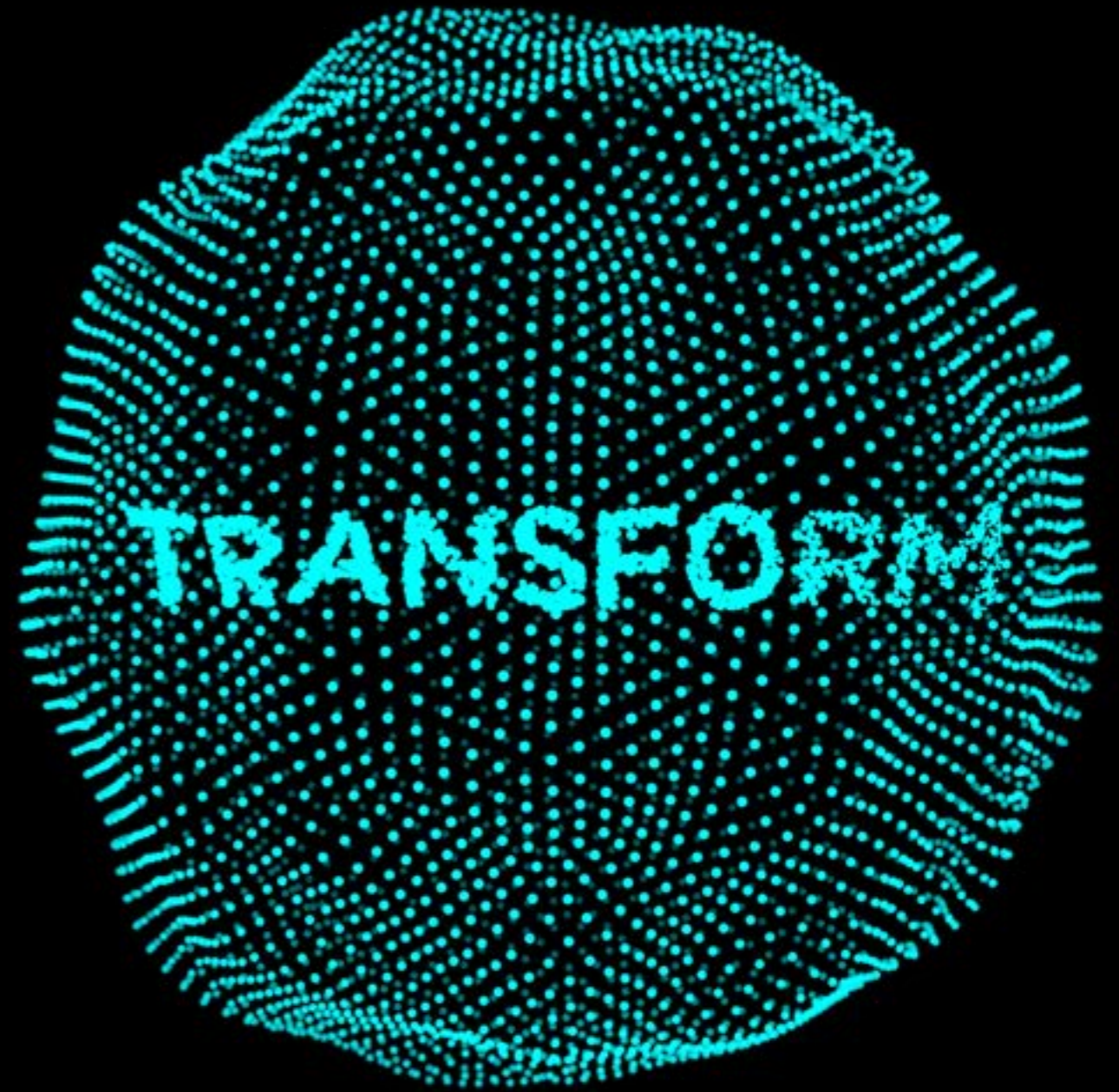
Para mayor información, por favor contáctese con:

**Ignacio Luque de la Orden**  
Senior Manager | Consultoría | LATCO  
iluque@deloitte.com

**Mercadeo Deloitte Colombia**  
cmercadeo@deloitte.com

[www.deloitte.com/co](http://www.deloitte.com/co)

**Deloitte.**



**Programa TEI**  
Programa Deloitte de  
Transformación Estratégica  
Integral  
De Febrero a abril 2018

Consulting ●



# Deloitte.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y a sus entidades relacionadas, DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y de sus firmas miembro puede verse en el sitio web [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión de riesgos, impuestos, legal, y servicios relacionados a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Deloitte presta sus servicios a cuatro de cada cinco de las empresas listadas en el ranking Fortune Global 500®, a través de una red global de firmas miembro en más de 150 países, brindando sus capacidades de clase mundial y servicios de alta calidad a clientes, suministrando el conocimiento necesario para que los mismos puedan hacer frente a sus más complejos retos de negocios. Para conocer más acerca de cómo los más de 244.000 profesionales generan un impacto que trasciende, conéctese con nosotros a través de Facebook, LinkedIn o Twitter.

Esta comunicación contiene únicamente información general, ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") están, por medio de la presente comunicación, prestando asesoría o servicios profesionales. Previo a la toma de cualquier decisión o ejecución de acciones que puedan afectar sus finanzas o negocios, usted deberá consultar un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable por pérdidas que pueda sufrir cualquier persona que tome como base el contenido de esta comunicación.