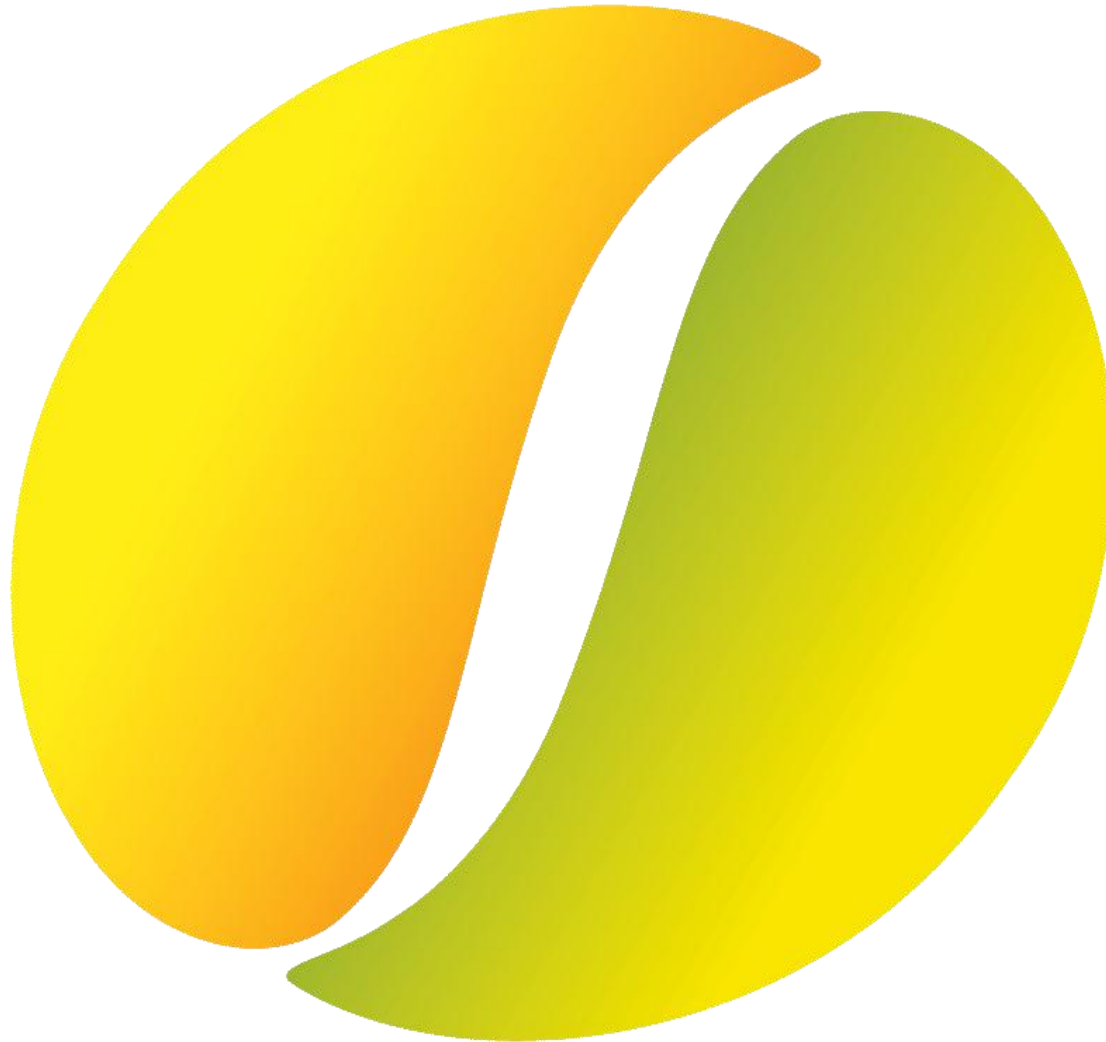




inQbando ideas



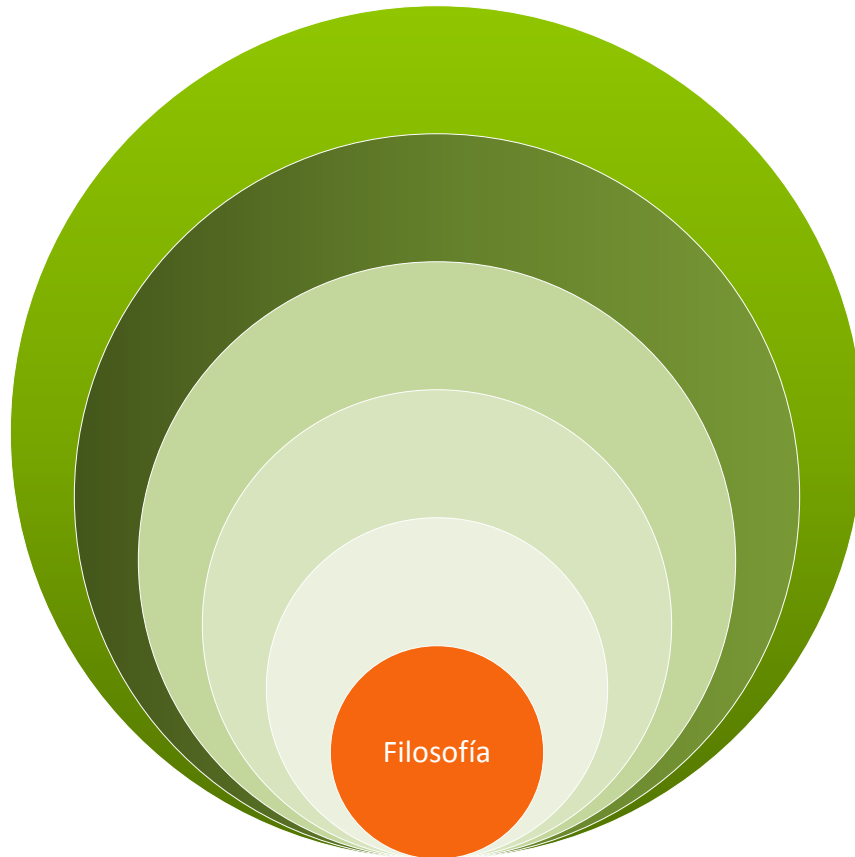
Filosofía

Experiencias Extraordinarias de Marca



"El carácter y personalidad de una empresa es directamente proporcional al carácter y personalidad de su líder"

Ram Charan - El arte de la Ejecución en los Negocios



La Filosofía es el alma y el corazón de una organización. Toda empresa, con o sin fines de lucro, existe y fue creada con el objetivo de satisfacer una necesidad. La filosofía enmarca el concepto con el que cada empresa abordará la labor de satisfacer la necesidad detectada. Es el elemento que da razón y objetivo a su existir como sistema, y al existir de sus productos o servicios.

Muchas empresas se dedican a satisfacer una misma necesidad, pero es en su filosofía donde nace la diferencia de su efectividad, tal y como lo señala Jim Collins en su libro *Empresas que Perduran...*



in·Q·ba
ESCUELA DE NEGOCIOS

“Los líderes mueren, los productos se vuelven obsoletos, los mercados cambian, nuevas tecnologías surgen y las modas en administración vienen y van, pero la ideología central de los grandes corporativos perdura como una fuente de guía e inspiración”

Jim Collins – Empresas que perduran





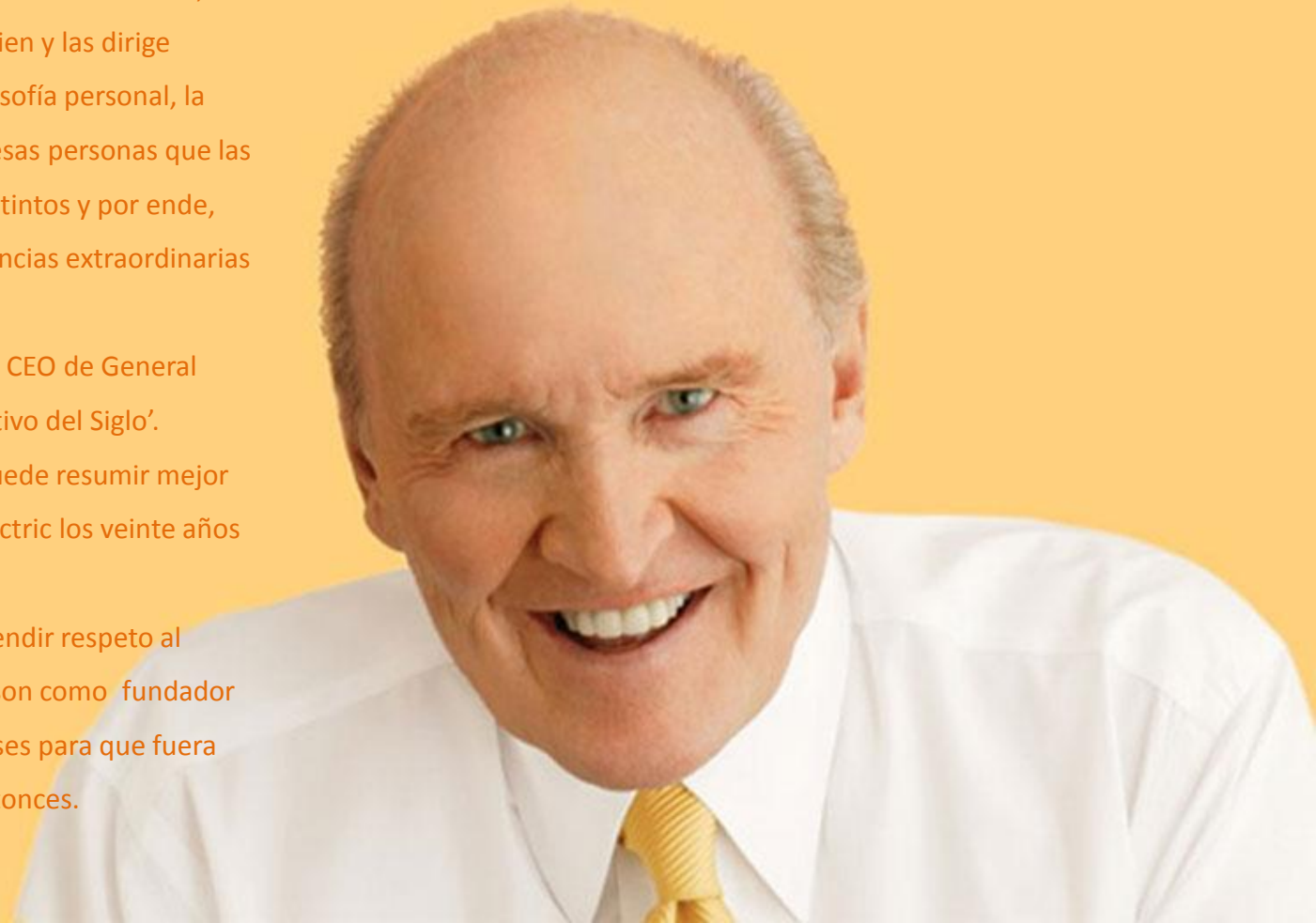
El Ejecutivo del Siglo

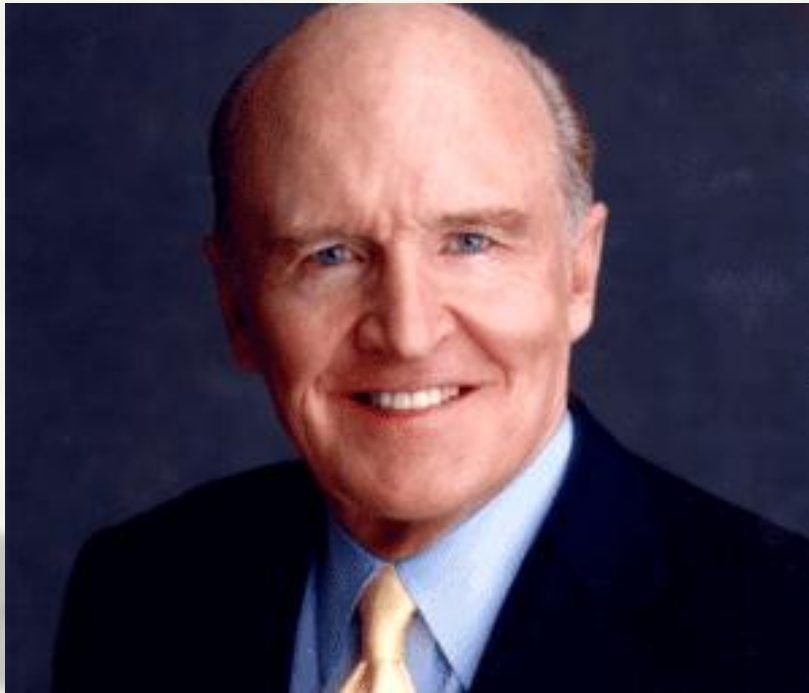
¿Qué tiene que ver esto de la filosofía con la cita inicial? Bueno, las empresas no se crean solas, ni se dirigen solas. Las crea alguien y las dirige alguien. Y es a partir de la filosofía personal, la forma de pensar y de ser de esas personas que las compañías toman rumbos distintos y por ende, terminan entregando experiencias extraordinarias o no.

Les presento a Jack Welch, ex CEO de General Electric y nombrado 'El Ejecutivo del Siglo'.

La frase de Ram Charan no puede resumir mejor lo que hizo él con General Electric los veinte años que estuvo al frente.

Por supuesto que debemos rendir respeto al trabajo inicial que realizó Edison como fundador de GE, pues estableció las bases para que fuera una gran compañía desde entonces.





Para conocer de primera mano la filosofía de Welch ver:
<http://www.charlierose.com/view/interview/3211>

Es gracias a Welch que debemos que en nuestros días estén de moda temas como: la implementación de Six Sigma, el concepto de la compañía esbelta, el *boundarylessness* al interior de la organización, las evaluaciones de 360º, la gestión de talentos por niveles de competencia, la gestión de carrera y planes de sucesión.

Jack Welch entendió bien dos cosas: una, que su negocio no era crear productos y servicios, sino que su papel principal era formar personas; y dos, que su estrategia debía ser una - GE debía ser la número uno o número dos en todos los ramos de la industria donde tuviera presencia.

Es así como GE se convirtió en una de las empresas más admiradas y del cómo de sus filas han salido excelentes CEOs para varias empresas. Jack Welch supo transformar su filosofía en procesos concretos y con ello impulsar el éxito de GE.



Para conocer aún más la filosofía del líder detrás de Apple ver:

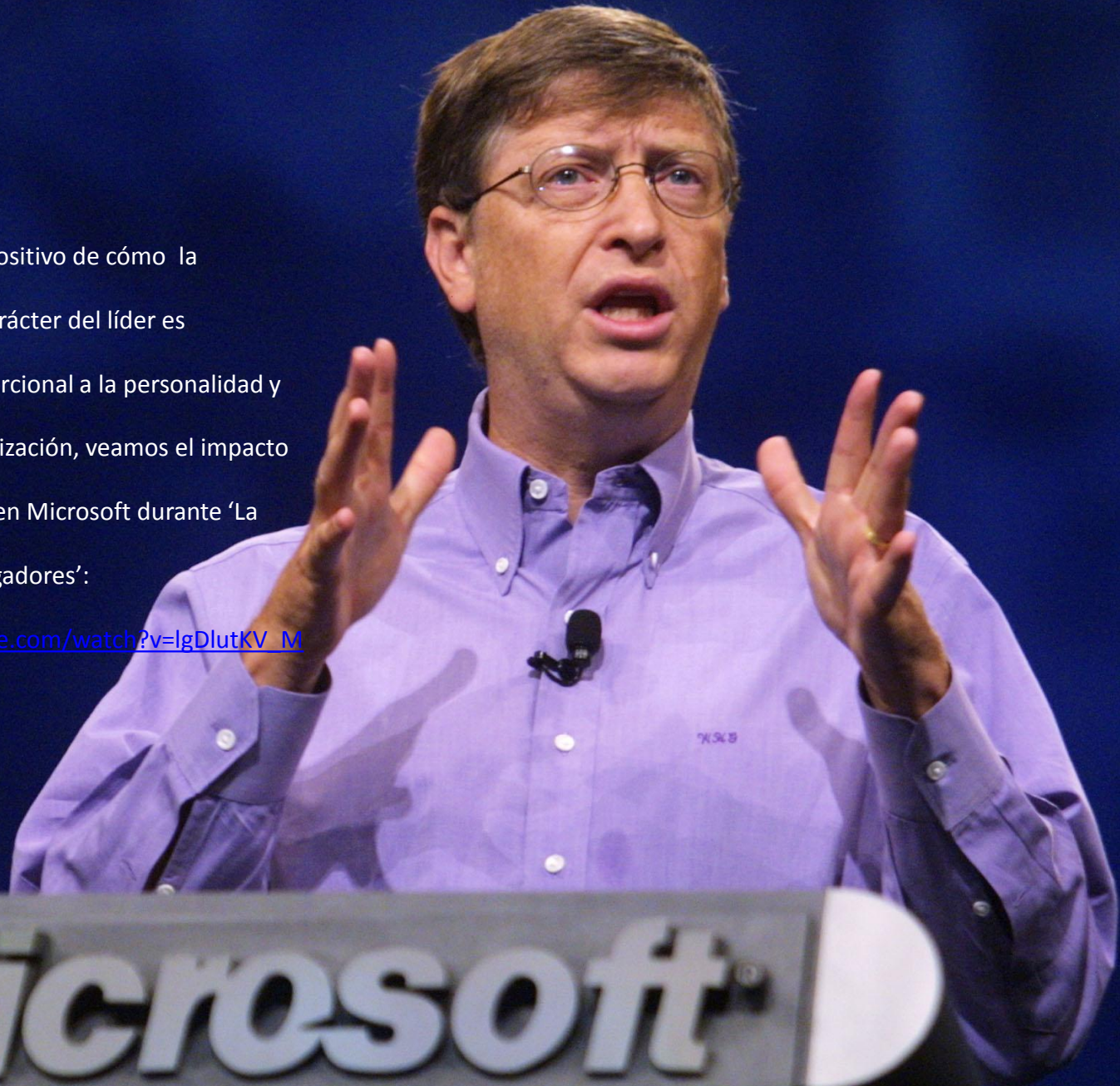
<http://www.youtube.com/watch?v=UF8uR6Z6KLc>

Steve Jobs ha logrado que Apple entregue experiencias extraordinarias en el ámbito tecnológico al él verse siempre como un usuario. Esa es la clave del éxito de Apple y el por qué se ha mantenido como empresa líder en innovación. Por ejemplo, en 1987 más de 10 años antes de que la Palm saliera al mercado, fue gracias a él que los 'handheld personal assistants' fueron inventados cuando salió el 'Newton'. Sobra platicar de la revolución que causó la primera Macintosh, que con su diseño moderno (para aquella época), así como su Sistema Operativo amigable enfocado en el usuario puso en jaque a los grandes de la industria, principalmente IBM que al día de hoy sigue sufriendo las decisiones de sus líderes en ese momento, quienes dijeron que el que llegara a existir una computadora por cada persona era una fantasía. La filosofía, la forma de pensar de una persona, aterrizada de manera efectiva tiene la capacidad de revolucionar una industria e impactar el rumbo de la civilización como lo ha hecho Jobs con Apple o Jeff Bezos con Amazon.



Por el lado no tan positivo de cómo la personalidad y el carácter del líder es directamente proporcional a la personalidad y carácter de la organización, veamos el impacto que tuvo Bill Gates en Microsoft durante 'La Guerra de los Navegadores':

http://www.youtube.com/watch?v=lgDlutKV_MQ&feature=related





in·Q·ba
ESCUELA DE NEGOCIOS



¿Es entonces la personalidad y el carácter de una organización directamente proporcional a la personalidad y carácter de su líder? Por supuesto que si. Muchos podrán replicar que, sin embargo, Bill Gates se transformó en el hombre más rico del planeta y que sostuvo ese lugar por más de cinco años... si, pero a qué precio. Si continúan con el video que precede al que les compartí, verán que la situación lo afectó de manera personal y profunda. Vale la pena preguntarse finalmente para quién están hechos los productos de la organización, para satisfacer la ambición del líder o para producir herramientas que satisfacen una necesidad específica de una sociedad moderna. Por lo tanto si tu empresa no está entregando experiencias extraordinarias de marca y de servicio, es momento de hacer una autorevisión y determinar qué es lo que se debe modificar para lograrlo.

in·Q·ba Escuela de Negocios

Sobre el autor

El Profesor Isaac Guerrero Jaimes trabajó en Walt Disney World y desde entonces, y por más de 10 años, ha estudiado los factores que intervienen para producir Experiencias Extraordinarias de Marca y de Servicio, transformándose así en un ávido observador y estudiante de marcas y empresas.

En inQba es facilitador del Curso de Experiencias Extraordinarias de Servicio, donde se profundiza en los temas compartidos en este artículo con un enfoque práctico y aplicable. Así también, es responsable de los servicios de Asesoría y Coaching a empresas en este tema.





in·Q·ba Escuela de Negocios

InQba es una Escuela de Negocios con visión innovadora, que busca un cambio radical del emprendimiento y el desarrollo empresarial en México.

Visítanos en:

www.inqba.org.mx

