

Ayudantía: Preguntas y Respuestas

1. Comente por qué esta afirmación es incorrecta: "El modelo ETAN trabaja sobre un modelo de ventas tradicional".

Respuesta: La afirmación es incorrecta porque el modelo ETAN especifica, entre otros, el cruce técnico de canales y productos, tanto propios como de terceros, los problemas de integración de canales, la lógica de atención para cada producto y canal, los estándares de servicio, por producto, servicio y canal. Por lo tanto es mucho más completo que el modelo de ventas tradicional, que se enfoca netamente en cómo pasan los recursos desde el cliente final hasta la organización.

Por esto, el modelo ETAN más que trabajar sobre un modelo tradicional de ventas, trabaja sobre un MODELO DE ATENCION.

2. ¿Debería una empresa actual seguir una filosofía estratégica de adaptabilidad, para así aprovechar la mayor oportunidad frente a la creciente incertidumbre del futuro?

Respuesta: Sí, debería tenerla porque las estrategias triunfantes son autodestructivas ya que son rápidamente replicadas (por otras empresas). Por esta razón, la adaptabilidad es el camino que la empresa actual debiera seguir, ya que está inmersa en un entorno sujeto a constantes cambios.

3. ¿Cuál es el gran desafío, administrar el conocimiento o acumularlo?

Respuesta: El gran desafío es el de administrar el conocimiento más que acumularlo, lo que impone nuevas herramientas conceptuales. El cambio fundamental es que en el nuevo paradigma educacional, el método es el contenido. A lo que se refiere es que antes el método era acumular mucha información, ahora no es que no sea importante, pero se suele caer en la acumulación, en redundancia de información, en tener mucha información sin valor real, por lo que lo único que hace es confundirnos más. El desafío es poder ocupar la información que tenemos, como también saber dónde buscar la información que no tenemos. Y, por último, saber cómo, cuándo y dónde ocuparla.

4. ¿Es la planificación un tema delicado para las empresas, y por lo mismo debería ser discreta y centralizada?

Respuesta: No, el esfuerzo de planificación simplemente ya no puede ser de tipo discreto. Debe ser un ejercicio de tipo continuo, en permanente análisis y revisión. Ello, en la mayoría de los casos, además requiere organizaciones con capacidad estratégica distribuida, lo que impone no sólo problemas nuevos de control, si no de coordinación y de decisiones, y tiene por cierto requerimientos tecnológicos para poder hacerlo.

5. ¿Es cierto que los Modelos de Negocios para ser exitosos deben estar orientados, primero, al aprovechamiento de oportunidades y en un segundo plano a los clientes, ya que éstos siempre pueden ser captados?



ETAN: Estrategia, Tecnología, Adaptabilidad y Negocios



Respuesta: No es cierto ya que en los negocios, la verdadera adaptabilidad está asociada a los cambios de los modelos de negocios, los que, para ser exitosos deben, primero, estar orientados a los clientes y segundo, al aprovechamiento de oportunidades. No hay que olvidar que los clientes son LA RAZON DE SER de cualquier negocio, un negocio sin clientes es como un show sin público.

Además, es imprescindible que el modelo de negocios esté enfocado primero en los clientes, ya que estos son los que finalmente toman la decisión frente a qué empresa quieren ser clientes, es decir, a quién le compran o no le compran.

6. Diga por qué, con respecto al área de Gestión, lo que se recomienda hacer en la práctica es hacer visibles los cambios a la organización de manera participativa.

Respuesta: Idealmente, el liderazgo y la gestión del cambio consisten en validar los "cambios de lenguaje" que provienen de las unidades o agentes que operan dentro de la organización general.

Para ello, la velocidad y la calidad de las comunicaciones es fundamental.

7. Comente esta afirmación: "Las máquinas son transitorias, evolutivas y siempre descartables".

Respuesta: La correcta aplicación de una nueva tecnología viene entonces de una "nueva manera de pensar y ver las cosas", esta lógica o fuerza se va "expresando" o materializando través de las máquinas o sistemas tangibles. Pero las máquinas son siempre transitorias, son evolutivas y siempre descartables, no así la lógica que opera.

8. ¿Es el cuestionario (clase 5) un Examen que asegura la definición del Modelo de Negocios?

Respuesta: No, se opera en base a un cuestionario típico de trabajo estratégico de negocios. Pero el cuestionario es sólo un instrumento de provocación de las ideas. No es un examen, es un apoyo que permite explorar ideas desde diferentes ángulos.

9. ¿Son los Modelos de Negocios (los tesoros) evidentes, lógicos, aparentes?

Respuesta: No son evidentes, ni lógicos ni aparentes. Para poder definirlos se necesita de un trabajo colectivo, el cual lo defina. De hecho hay empresas en la actualidad que no tienen su negocio bien definido, lo cual en esta época es crucial. El mapa en sí vendría a ser la gran síntesis, como veíamos en la clase número 1, el bosque visto desde lejos de manera que uno se abstrae al tema y puede modelarlo, o sea crearlo, una verdadera obra de arte.

10. ¿Es la forma de proceder para mapear un Modelo de Negocios por prueba y error de las diversas hipótesis exploratorias, estresando al máximo las ideas, de modo de garantizar su robustez?

Respuesta: Sí, de esta manera se encuentran los pilares, más fuertes y fundamentales para la construcción del modelo.

