

## MISIÓN ADAPTABILIDAD, CINCO PILARES NECESARIOS EN LA AGENDA DE LA DIRECCIÓN

Oscar Lozano



### El éxito de las organizaciones para 2021, más allá de la resiliencia

La pandemia Covid-19 ha tenido un impacto a gran escala y en dimensiones sin precedentes en todo tipo de empresas: reducción de rentabilidad o la quiebra, empleos perdidos, muchas noches sin poder dormir y, al final, una realidad diferente a la que existía a principios del 2020. Como en todo ecosistema, en el empresarial, van a sobrevivir y a prosperar no necesariamente los más fuertes, ni tampoco los más ágiles, sino los que tengan los atributos para adaptarse a un entorno que definitivamente resulta más retador.

Ese reto se puede resumir en los siguientes aspectos:

- La pandemia seguirá al menos durante el primer semestre del 2021, frente a una economía que va a tardar en recuperarse por políticas gubernamentales, pérdida de poder de compra, desempleo, cambio en las prioridades de uso y consumo, incertidumbre en el tipo de cambio, incremento en el costo de laborar por la iniciativa de subcontratación; problemas emocionales en empleados y trabajadores por sentimientos de pérdida (de seres queridos, de libertad, de socializar), por mencionar solo algunos de los retos.
- Bajo este ambiente, como empresarios y ejecutivos debemos buscar generar valor, para nuestros colaboradores, clientes y accionistas, para lograrlo es imposible que seamos la misma empresa que antes de la pandemia. A continuación, se presentamos cinco elementos clave que marcarán la transformación en 2021.

### RESILIENCIA SOBRE EFICIENCIA

Si algo nos ha enseñado la pandemia del Covid-19 es que debemos ser resilientes, en lo personal y como organización. Las empresas que han salido mejor libradas son aquellas que han estado acostumbradas a hacer esfuerzos constantes para ser competitivas; **una lección que nos va a dejar a todos esta pandemia es mantenernos fuertes frente a la adversidad.**

Una segunda lección es que **enfrentamos riesgos en toda la cadena de suministro que debemos identificar y proactivamente minimizar.** Mitigarlos va a requerir de costos adicionales por parte de las compañías, pero puede ser mucho menor que el enfrentarse con los riesgos materializados.



Como empresarios y ejecutivos debemos buscar generar valor, para nuestros colaboradores, clientes y accionistas, para lograrlo es imposible que seamos la misma empresa que antes de la pandemia

OSCAR  
**LOZANO,**  
Socio Director  
Sintec, MTY



## INTERACCIÓN CON EL CLIENTE / CONSUMIDOR

Nuestros clientes y consumidores han cambiado en sus prioridades de compra y consumo, en dónde comprar y cómo compran, el comercio electrónico es una muestra de esto, pero no lo es todo. Una pregunta fundamental que toda organización debe hacerse es **¿qué hacer para mantenerse relevantes frente a los clientes y consumidores?**. Las respuestas a esta pregunta pueden ser cambios en algunos casos marginales y en otros sustanciales, ya sea en la segmentación, en los productos y servicios de la empresa, así como en la forma como la empresa llega al mercado e interactúa con sus clientes y usuarios. **Mantenerse cercano a los clientes es más importante que nunca.**

## MODELOS DE OPERACIÓN ANTE UNA REALIDAD DIFERENTE

La recuperación económica va a ser lenta, se espera que el PIB del 2019 se recupere hasta el 2024. Para las empresas enfocadas en el mercado local esto implica la ausencia de un crecimiento por encima del obtenido en 2019, por ende, sus fuentes para mantener una

rentabilidad sana deben ser impulsadas por iniciativas **para hacer cambios radicales en su modelo de operación, cambiando sus formas de trabajar.** Desde usar menores espacios de oficina, mayor uso de tecnología digital, cambios en sus procesos de negocio, fortalecer sus procesos de gestión y ser más demandantes en resultados.

## LIDERAZGO DE SERVICIO

Estamos acostumbrados a ejercer el liderazgo en la conducción del negocio, en sus resultados y en su desarrollo. Sin embargo, no podemos pasar por alto el sentimiento de pérdida y estrés emocional que han vivido y van a seguir viviendo los colaboradores. El reto para un ejecutivo se torna en no solamente en **mantener el resultado de la empresa y su evolución, sino también en dedicar tiempo y esfuerzo para mantener la salud física y emocional del personal de la organización.**

## LA TRANSFORMACIÓN DE UNO MISMO

**No puede haber un cambio en la empresa si no hay un cambio en el liderazgo** de quienes la conducen. Empezando por tener mayor empatía con los colaboradores, impulsar cambios transformacionales, tener mayor interacción con otros ejecutivos, modificar formas de gestionar, por mencionar algunos. Cada uno de nosotros debe hacer una reflexión y entender qué elementos de su rol debe cambiar. Lo que es un hecho es que no podemos cambiar una organización si no se cambian los estilos de liderazgo.



**Oscar Lozano,**  
Socio Director Sintec, MTY  
oscar.lozano@sintec.com

Cuenta con más de 30 años de experiencia transformando y generando valor para las empresas en América Latina. Ha sido reconocido por crear una de las firmas de consultoría más exitosas, de rápido crecimiento y rentables en América Latina. Participa activamente en diferentes juntas directivas de compañías líderes en México y ayuda a empresarios desde etapas iniciales de incubación hasta empresas desarrolladas.

CIUDAD DE MÉXICO / MONTERREY / BOGOTÁ / SAO PAULO / SANTIAGO DE CHILE

www.sintec.com  
informes@sintec.com

 /SintecConsulting  @Sintec  @Sintec\_