

**“Cómo mantenerse
competitivo en un entorno
volátil”**



CX
FORUM
GUADALAJARA
2026

Santiago Mayagoitia, PhD.

Referente de la mejora continua en Servicios BPO/GBS

Con más de 18 años de experiencia en la industria, Santiago Mayagoitia se ha convertido en un referente en el campo de la mejora continua asesorando programas mundiales de productividad, certificando a más de 120,000 personas en metodologías Lean Six Sigma con ahorros estimados en más de 200 MDD.

Cuenta con un Doctorado en Mercadotecnia y Comunicación Estratégica por Anáhuac México, MBA por el EGADE Business School, Diplomado en Innovación por el IPADE. Ha participado en universidades referentes a nivel mundial como Harvard, Yale y el MIT. Actualmente es Presidente de la Cámara Nacional de Empresas de Consultoría en Jalisco y Presidente de la Comisión de Productividad del Consejo de Cámaras Industriales; así mismo Santiago participa en las mesas de trabajo de la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos.

Ha recibido distintos galardones y reconocimientos como: Ingeniero del año por la Unión Jalisciense de Ingenieros, la presea Honor al mérito por el Colegio Nacional de Ingenieros Industriales y la distinción como Forjador de México.

Es profesor de maestría en el Tecnológico de Monterrey a nivel Regional y Consejero por el mismo instituto. Como instructor, está avalado nacionalmente por SEP-Conocer, STPS e internacionalmente por la International Association for Six Sigma Certification, Council for Six Sigma Certification y el International Society of Six Sigma Professionals.

Master Black Belt, PMP, y Coach Internacional ante el International Coach Federation. cuenta con una especialización en desarrollo de negocios por la universidad de Tsinghua, Beijing. Ha realizado misiones culturales de sistemas de mejora continua para el desarrollo de buenas prácticas organizacionales en Japón, Europa, así como en gran parte de Latinoamérica.

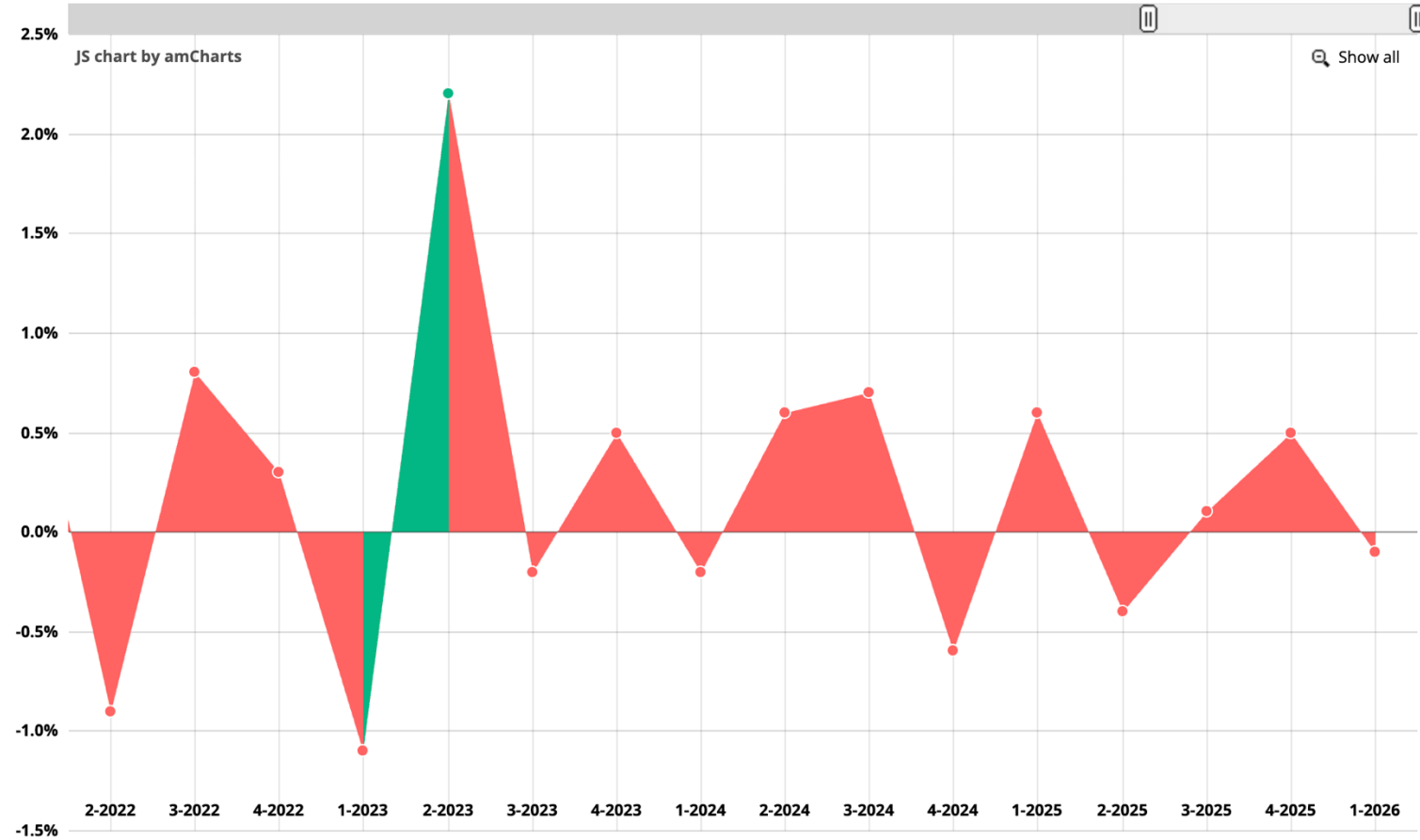
Ha participado como gerente regional, dando soporte a cuentas como Microsoft, McDonalds, Levis, CITI e Intel. Además de contar con publicaciones en distintos medios; es autor del libro "El Cubo", publicado en Latinoamérica, cuyo objetivo es habilitar técnicas que incrementen la productividad en las PyMEs y próximamente revelará su siguiente obra.



Santiago Mayagoitia

El Síndrome de “Doris”

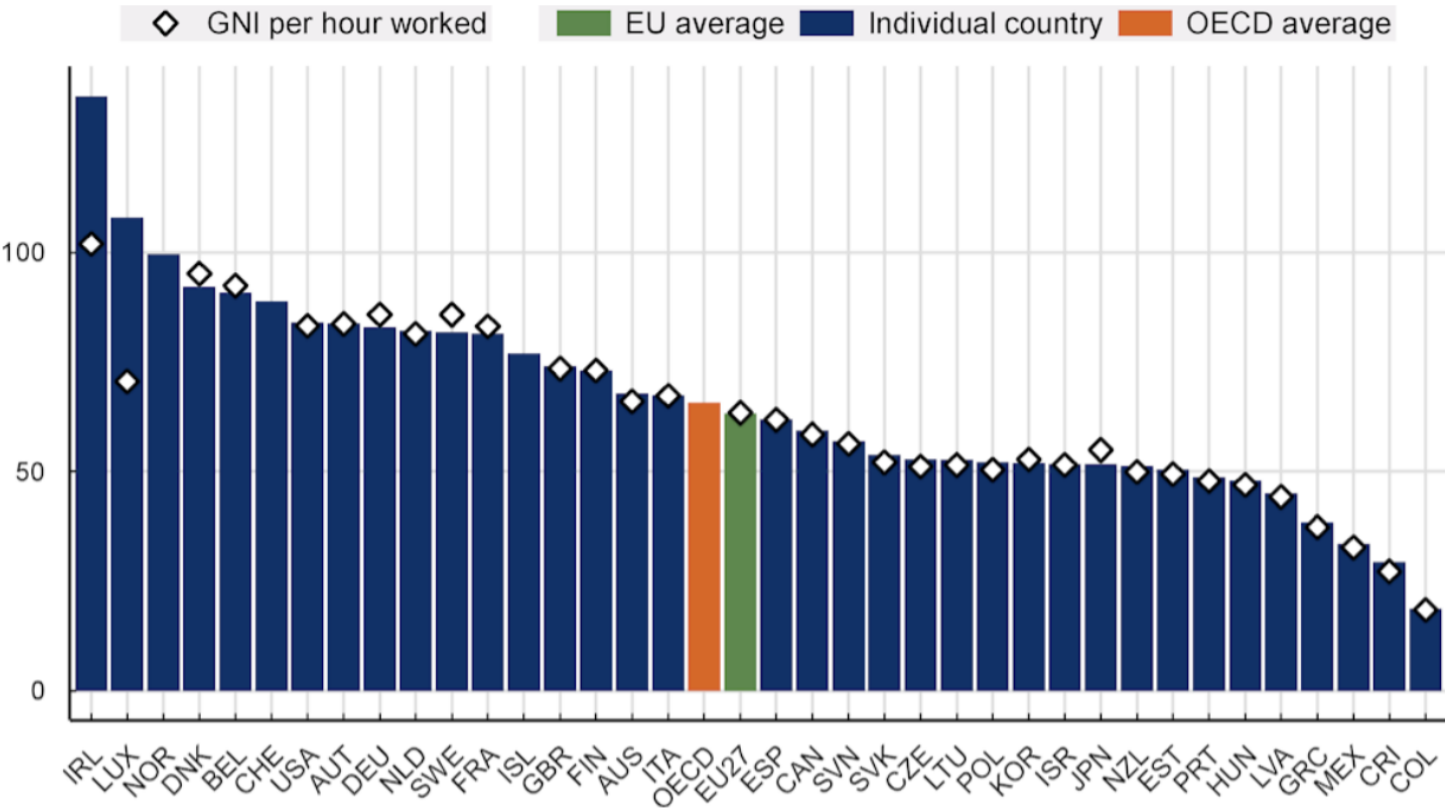
Tasa trimestral de crecimiento de la productividad laboral



La silla incomoda

Figure 2.1. Labour productivity levels across OECD countries in 2024 or latest available year

GDP per hour worked, USD 2020 PPP constant prices



“No te
preocupes...
Ocupate”

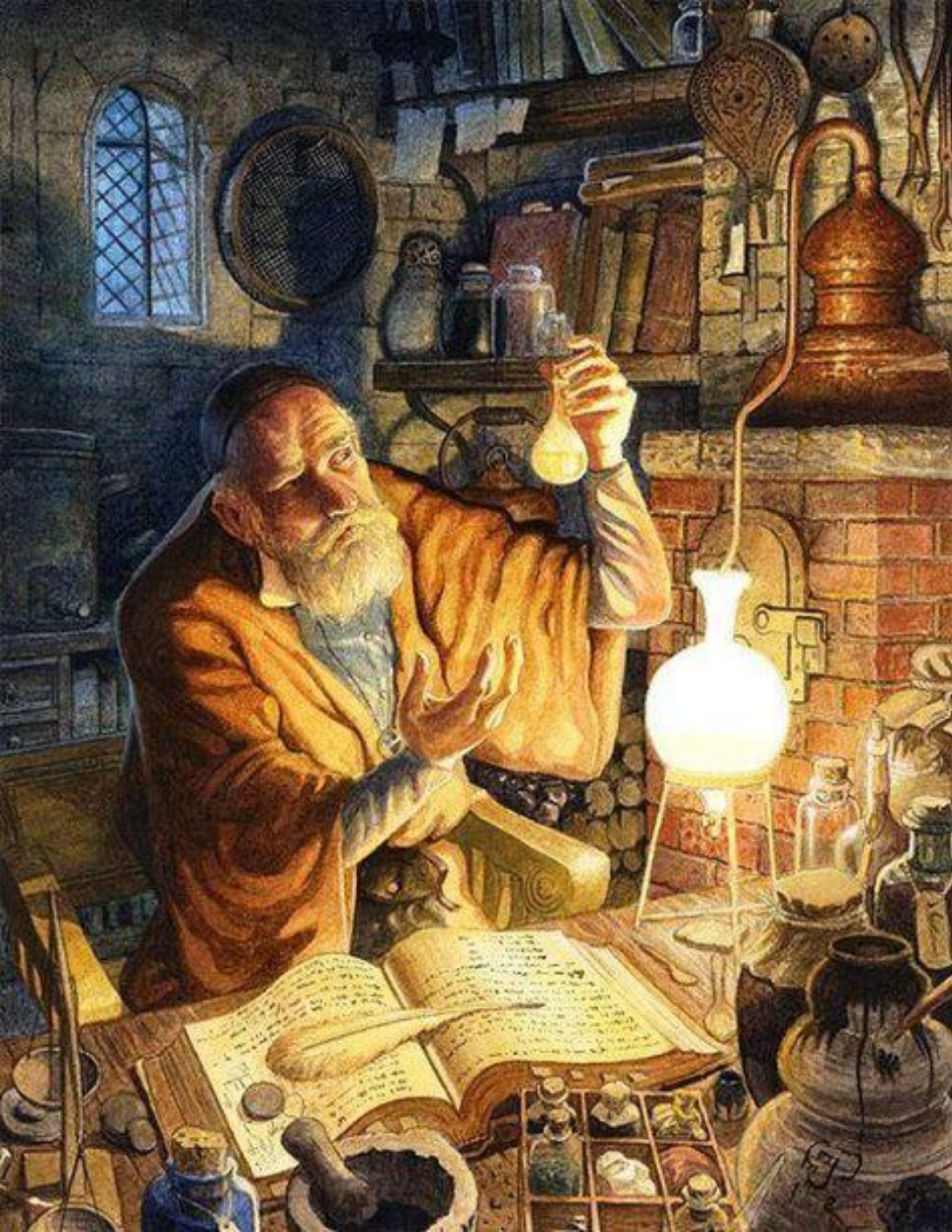
La Dicotomía del Control

JORNADA LABORAL DE 40 HORAS SE CUMPLIRÁ HASTA 2030

Jornada laboral hacia las 40 horas semanales

Año	Reducción gradual
2026	Entrada en vigor y período de transición
2027	46 horas
2028	44 horas
2029	42 horas
2030	40 horas



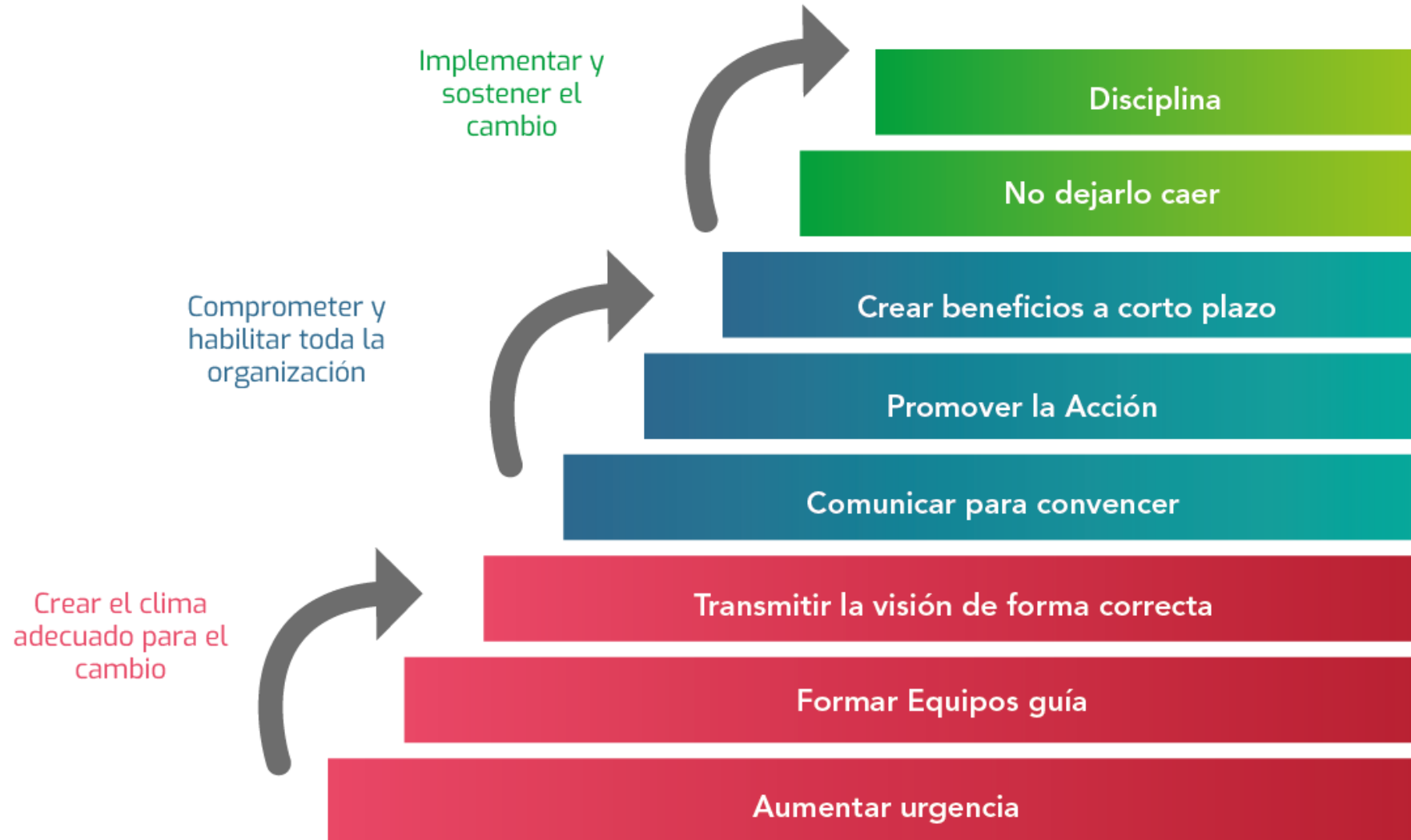


La mejora continua es arte y ciencia

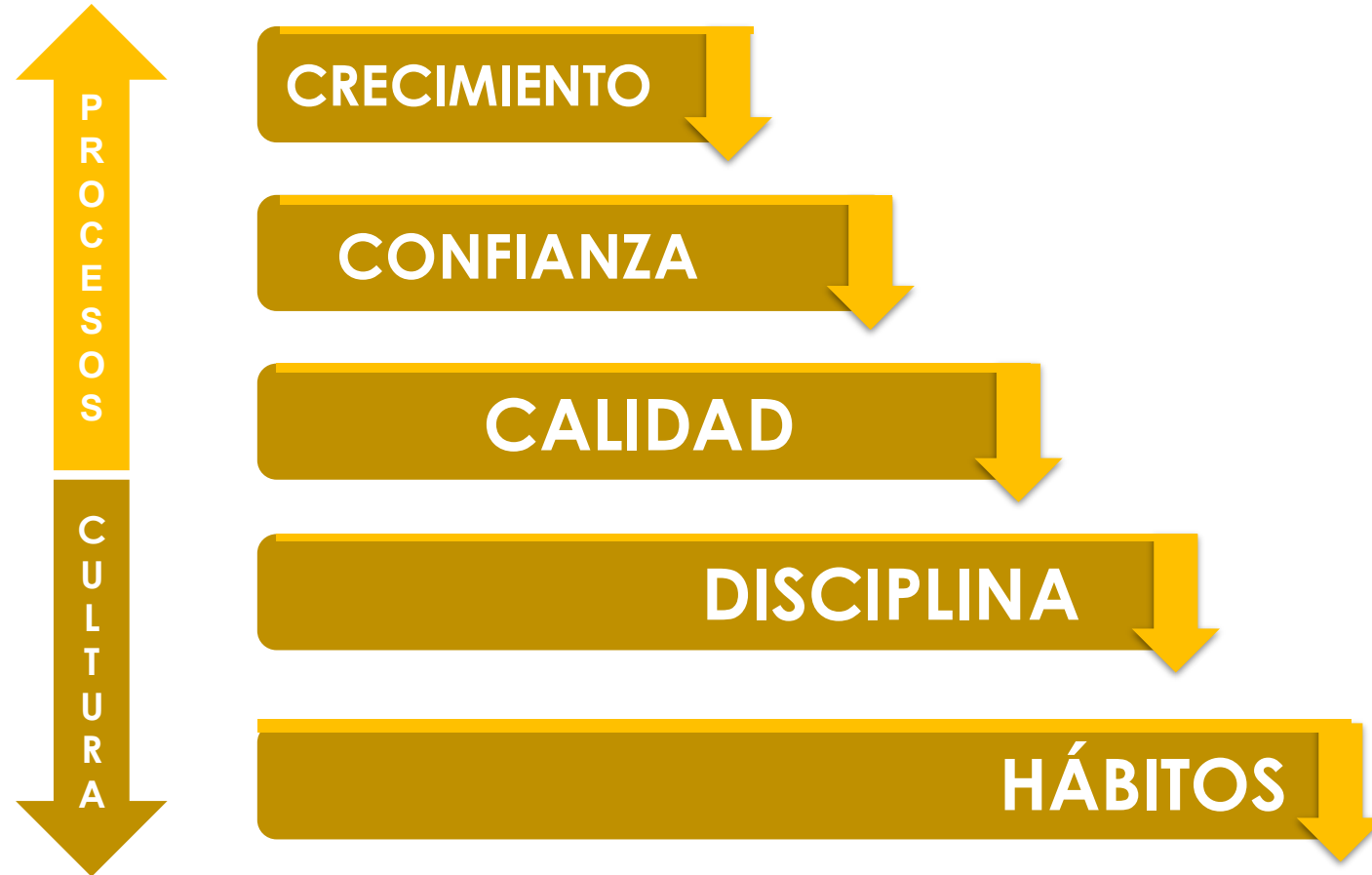


1. Una CULTURA
poderosa gana cada
batalla

El cambio es un proceso estructurado

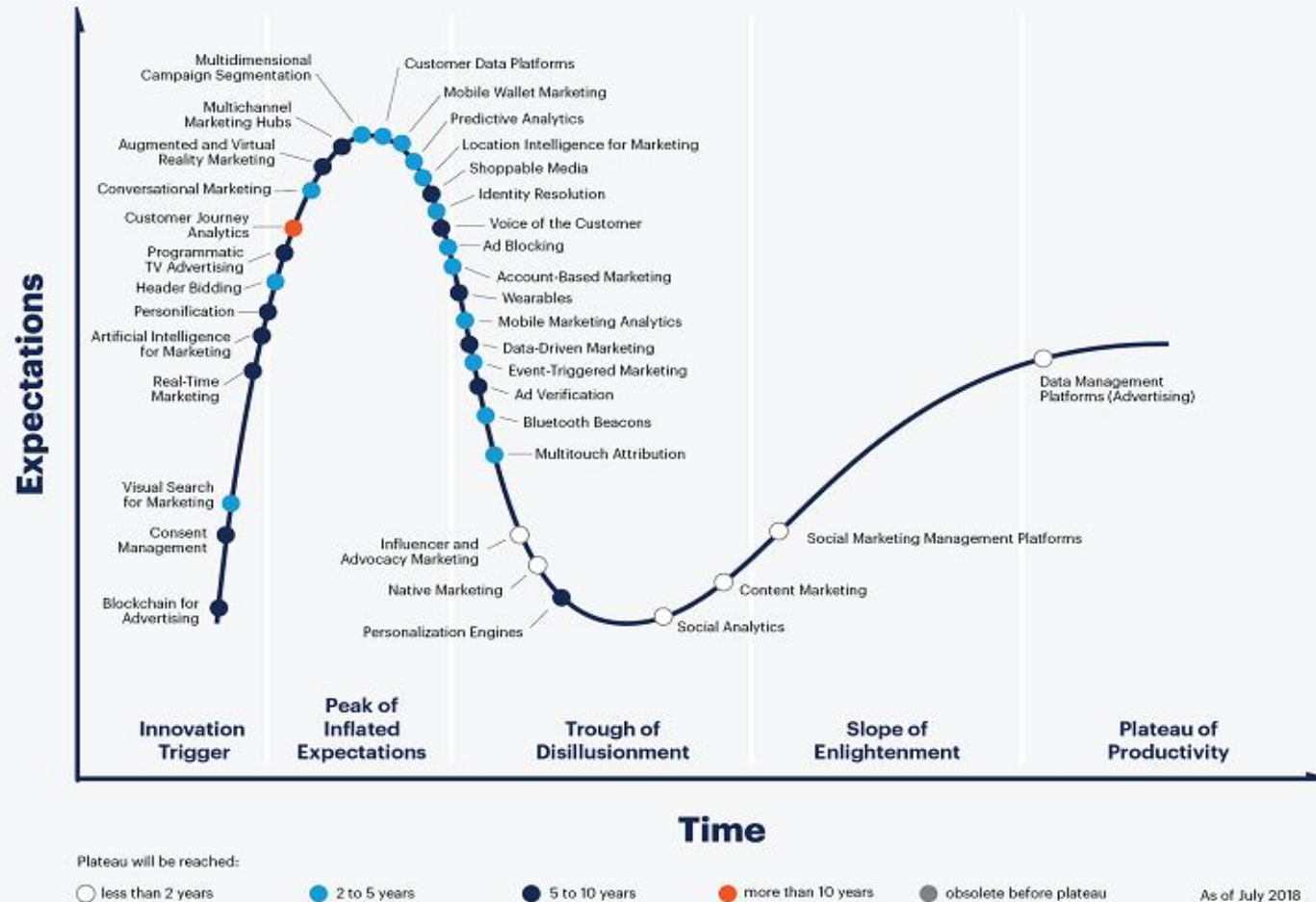


El cambio es un proceso estructurado



2. La empresa grande
no vence a la chica,
sino la rápida a la lenta

Gartner Hype Cycle for Digital Marketing and Advertising



La curva de la adopción

gartner.com/SmarterWithGartner

Source: Gartner
© 2018 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Gartner®

Un sistema de mejora continua



Lean Startup



3. Gasta en valor,
Ahorra en desperdicios

Costos de No Calidad

Lo Más Caro



El cliente detecta defectos en el servicio recibido.

Caro



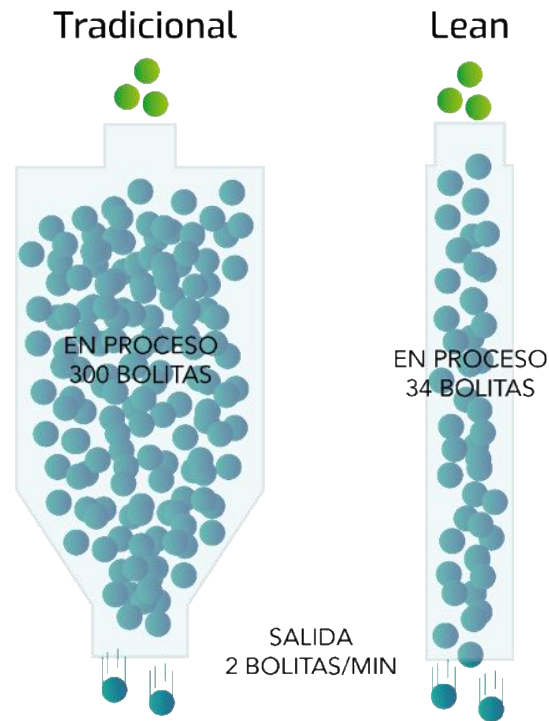
La empresa corrige internamente los defectos.

Lo Menos Caro



El empleado previene defectos y mejora continuamente la calidad.

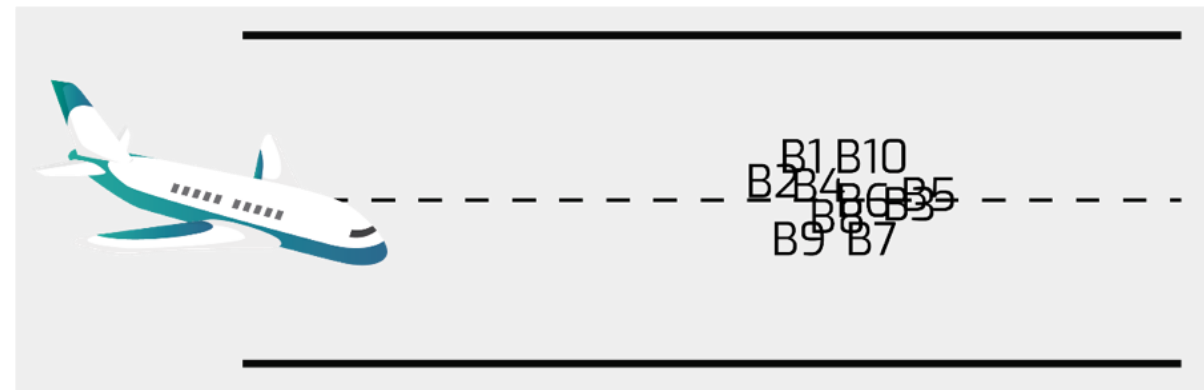
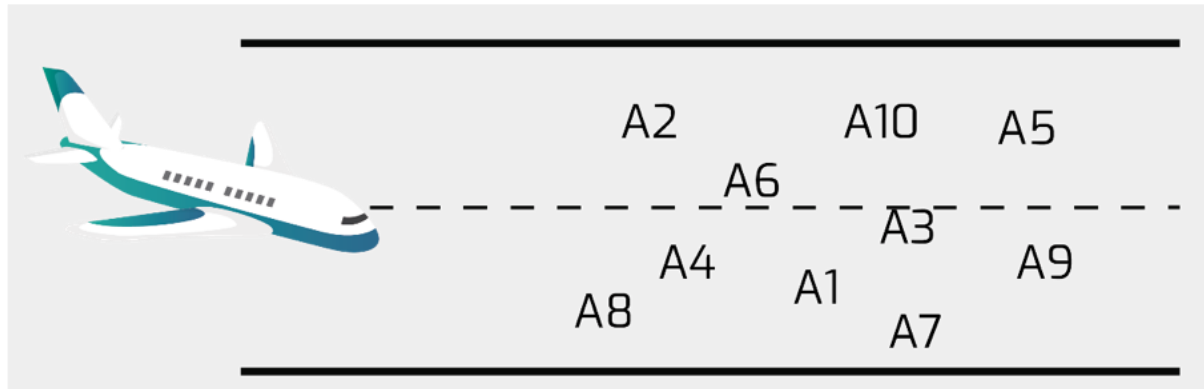
Lean



Lean = Velocidad

- § Procesos Flexibles.
- § Trabajo en Equipo.
- § Procesos Estables.
- § Flujo Continuo.

Six Sigma



Six Sigma = Calidad

§ Solución de
problemas

§ Procesos sin variación

§ Rediseño e Innovación

No lo olvides

CX
FORUM
GUADALAJARA
2026

IMT

RESONANCE
Visión 2030



Mayagoitia
BEYOND IMPROVEMENT

IMT

LLEVA A TU EMPRESA A LA
**PRIMERA CERTIFICACIÓN
ABIERTA**
LEAN BPO / GBS
ESPACIOS EXCLUSIVOS

Al adquirir un boleto al
**CX FORUM
GUADALAJARA**
2026
tu empresa recibe
CERTIFICACIÓN GRATUITA
LEAN BPO / GBS para uno de
tus miembros

ASEGURA TU LUGAR
22 - 23 de septiembre
RIU Hotel Plaza Guadalajara

**SANTIAGO
MAYAGOITIA**
EXPERTO EN LEAN BPO / GBS

Únete a mis redes sociales



Correo: smayagoitia@ilssg.org

WhatsApp: 33 3559 2134

The logo is centered within a white circle. The background of the entire image is a blue gradient, transitioning from a lighter blue at the top to a darker blue at the bottom. The text 'CX' is rendered in a large, bold, blue font with a horizontal gradient, where the 'C' is lighter and the 'X' is darker.

CX

FORUM

GUADALAJARA

2026