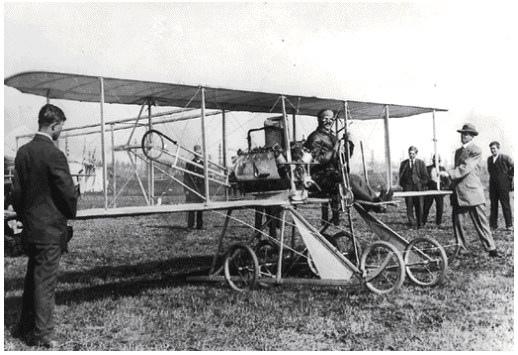
Cambio y Resistencia al Cambio

Curso de "Comercialización"
Ingeniería en Alimentos
Facultad de Ciencias Químicas y Farmacéuticas
Universidad de Chile

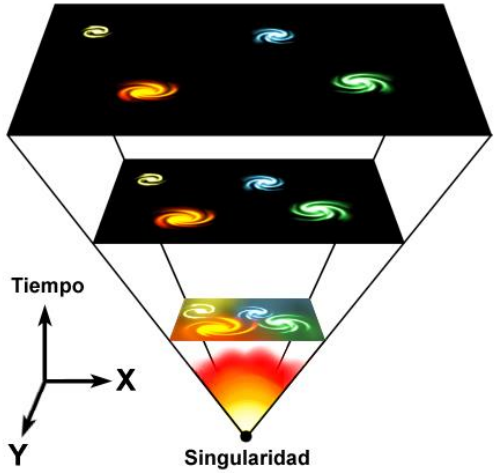
"Lo que cambió ayer
Tendrá que cambiar mañana
Así como cambio yo
En esta tierra lejana



Cambia todo cambia
Cambia todo cambia
Cambia todo cambia
Cambia todo cambia"

Julio Numhauser

Sección basada en el texto "Arquitectura del Cambio" del Prof. Jorge Fernández y en apuntes de la Cátedra de OYM del Prof. Carlos Ramírez G. de la Universidad de Chile.



Nada es estático, todo es dinámico…

El caos es creador…

DEFINICIÓN

- Concepto de Cambio:

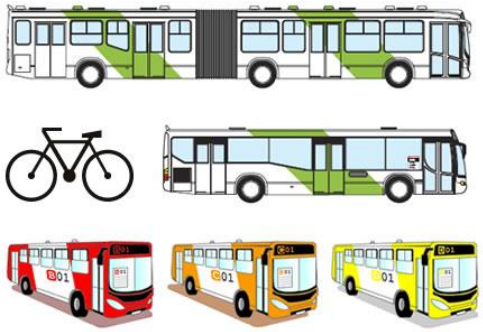
- Cambio (Cambiar)

1.- "Dejar una cosa o situación para tomar otra" (RAE).

EL CAMBIO

- Nada ni nadie cambia por un decreto. El cambio es parte de un proceso de convencimiento personal y grupal.
- Por lo tanto, son las personas las que van a ser el factor determinante del cambio.
- Implementación del Transantiago; Implementación de Cobradores Automáticos.

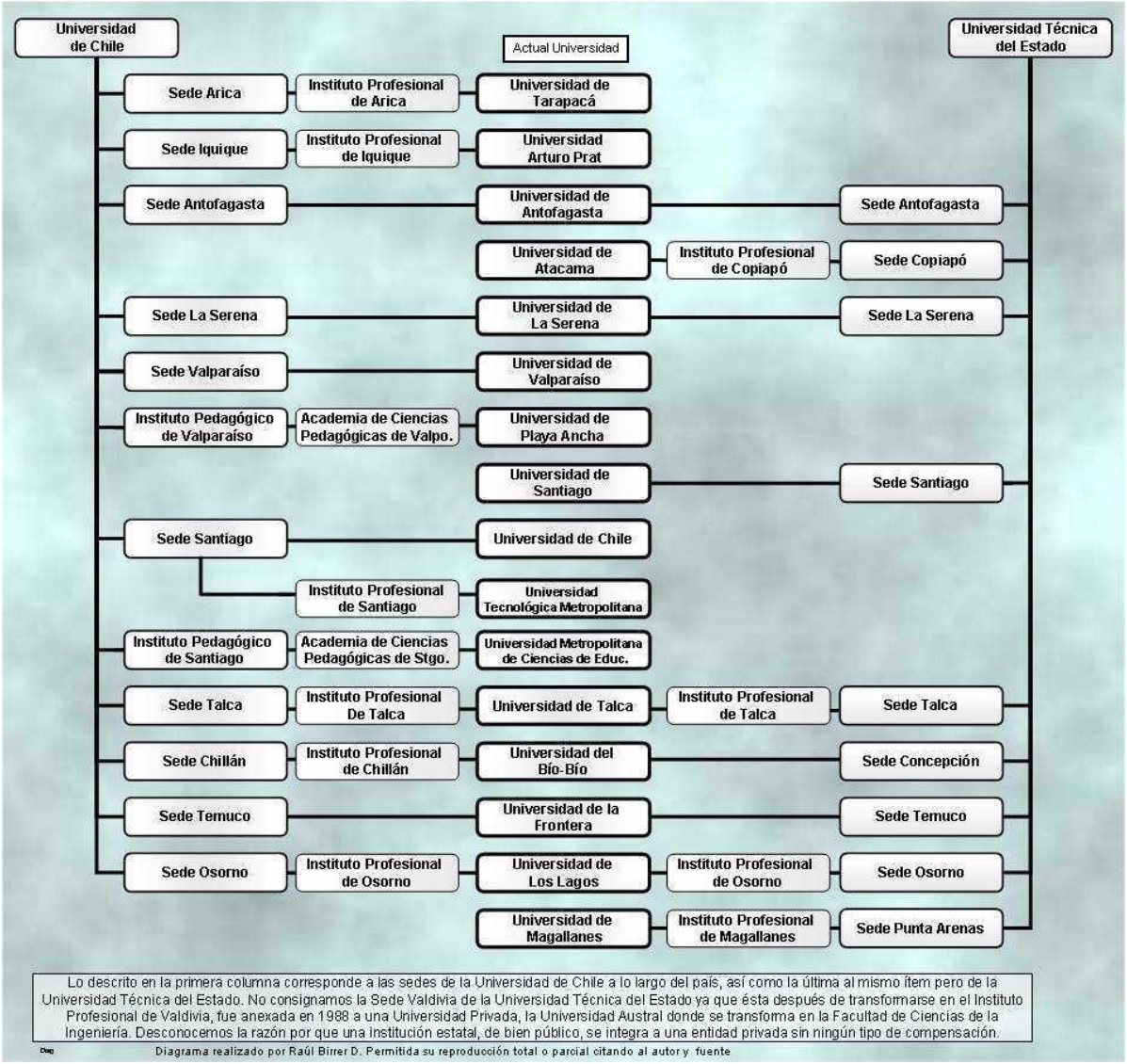
El cambio



transantiago

transantiago en marcha

El cambio


Universidad de Chile
Actual Universidad
Universidad Técnica del Estado
Sede Arica
Instituto Profesional de Arica
Universidad de Tarapacá
Sede Iquique
Instituto Profesional de Iquique
Universidad Arturo Prat
Sede Antofagasta
Universidad de Antofagasta
Sede Antofagasta
Universidad de Atacama
Instituto Profesional de Copiapó
Sede Copiapó
Sede La Serena
Universidad de La Serena
Sede La Serena
Sede Valparaíso
Universidad de Valparaíso
Instituto Pedagógico de Valparaíso
Academia de Ciencias Pedagógicas de Valpo.
Universidad de Playa Ancha
Universidad de Santiago
Sede Santiago
Sede Santiago
Universidad de Chile
Instituto Profesional de Santiago
Universidad Tecnológica Metropolitana
Instituto Pedagógico de Santiago
Academia de Ciencias Pedagógicas de Stgo.
Universidad Metropolitana de Ciencias de Educ.
Sede Talca
Instituto Profesional De Talca
Universidad de Talca
Instituto Profesional de Talca
Sede Talca
Sede Chillán
Instituto Profesional de Chillán
Universidad del Bío-Bío
Sede Concepción
Sede Temuco
Universidad de la Frontera
Sede Temuco
Sede Osorno
Instituto Profesional de Osorno
Universidad de Los Lagos
Instituto Profesional de Osorno
Sede Osorno
Universidad de Magallanes
Instituto Profesional de Magallanes
Sede Punta Arenas
Lo descrito en la primera columna corresponde a las sedes de la Universidad de Chile a lo largo del país, así como la última al mismo ítem pero de la Universidad Técnica del Estado. No consignamos la Sede Valdivia de la Universidad Técnica del Estado ya que ésta después de transformarse en el Instituto Profesional de Valdivia, fue anexada en 1988 a una Universidad Privada, la Universidad Austral donde se transforma en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería. Desconocemos la razón por que una institución estatal, de bien público, se integra a una entidad privada sin ningún tipo de compensación.
Diagrama realizado por Raúl Birrer D. Permitida su reproducción total o parcial citando al autor y fuente

El cambio

- ¿Todo cambio es positivo?
- Es posible que los cambios empeoren una situación basal (dependerá de la perspectiva de análisis).
- ¿Todo tiempo pasado fue mejor? (Resago Cultural).
- Para cambiar se deben pagar costos…

EL CAMBIO

- El cambio por definición es "impredecible".
- La planificación intenta reducir la incertidumbre. Pero nada asegura el éxito del cambio.

Resistencia al Cambio

- No todos están de acuerdo con el cambio.
- Cada persona piensa por sí sola que le es conveniente y que no es conveniente.
- Intereses y posiciones.

Resistencia al Cambio

- Siempre hay resistencia al cambio.
- Para evitar los problemas, se debe plantear una estrategia del cambio.
- Se deben encausar acciones y tareas que permitan reducir la incertidumbre y "acostumbrar" a las personas a la nueva realidad.

RESISTENCIA AL CAMBIO Y GESTIÓN DEL CAMBIO

- **Fernández, Jorge.** "Arquitectura del Cambio Organizacional"

  Zona de finalización o duelo:

  - Sensación de que unos pierden y otros ganan.
  - El directivo debe explicar claramente en qué consiste el cambio. **INFORMAR.**
  - Hacia donde se quiere llegar con el cambio.
  - Que dificultades trae este cambio.
  - Crear un grupo que facilite el cambio (facilitadores).
  - Es inevitable que las personas crean que algo pierden.
  - Informar de lo que se hizo, lo que se hace y lo que se hará.
  - Nadie es culpable.

Resistencia al Cambio y Gestión del Cambio

Zona Neutral:

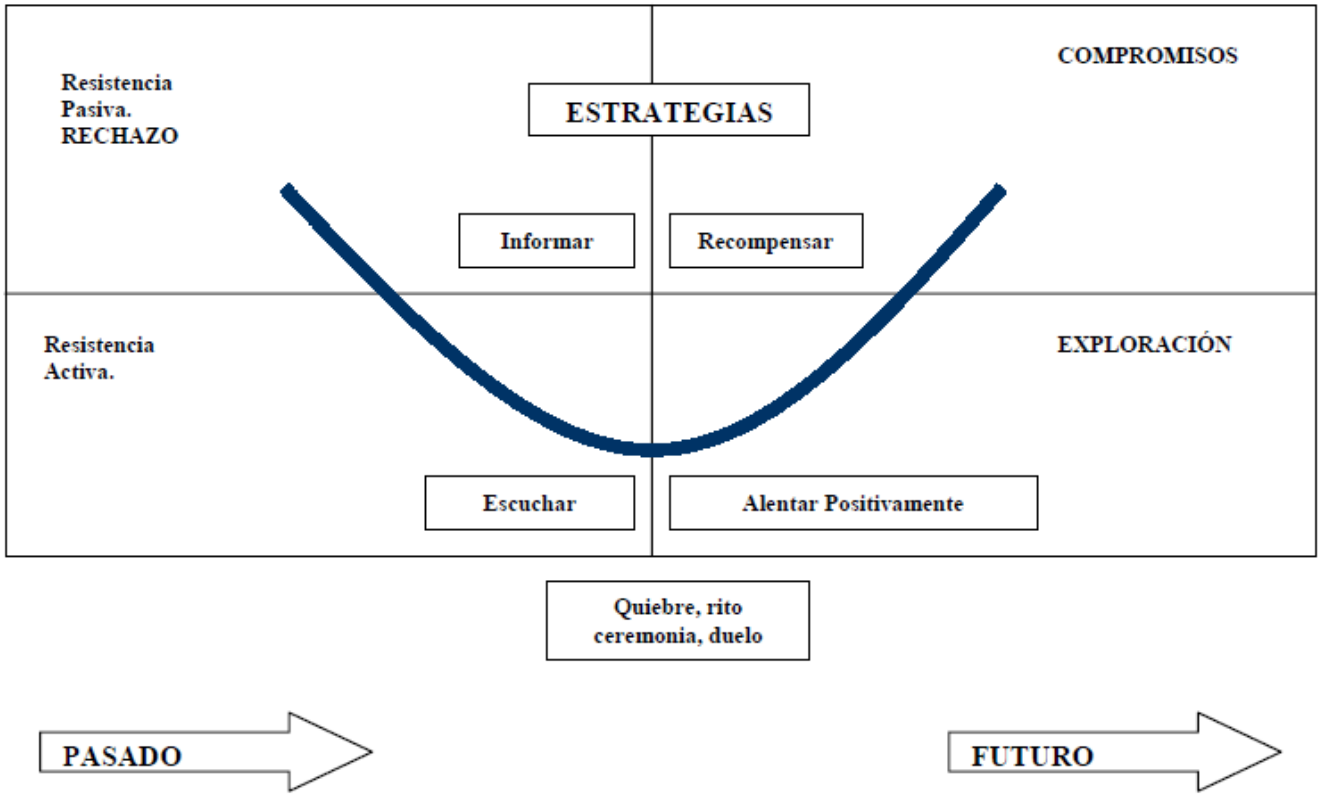
- Existe incertidumbre en la gente. No saben con quien compartir dudas y temores.
- Hay una sensación de que se está retrocediendo. Se debe ocupar la información precisa.
- El equipo facilitador tiene que apoyar (shock inicial, pasa a una "comprensión de la pérdida).
- Hay una resistencia activa.
- Involucrar a las personas es la clave. Pedir ayuda y sacar feed backs.
- Más dudas, más incertidumbres, más baja producción.

Resistencia al Cambio y Gestión del Cambio

Zona de Inicio:

- Se comienza a entender lo que se quiere.
- Persisten las dudas.
- No todas las preguntas tienen respuestas.
- Prevalece el sentimiento "estábamos mejor".
- Se deben mostrar los logros, por pequeños que sean.
- Se debe celebrar siempre, pero con mesura.
- Buscar las mejores prácticas y destacarlas.

Resistencia al Cambio y Gestión del Cambio



Modelo expuesto en cátedra de Prof. Carlos Ramírez G.

EJERCICIO

Usted es el Gerente General de una Empresa de Alimentos que implementará un nuevo sistema de análisis de datos a través de plataformas de "inteligencia de negocios". Para poder implementar dicho sistema se debe capacitar en la plataforma a todos los funcionarios, desde auxiliares a la gerencia. El sistema gráficamente es un tanto hostil y la mayoría de las personas cree fehacientemente que las cosas se hacen mejor manualmente.

EJERCICIO

Como Gerente General debe realizar una estrategia para la implementación de esta nueva tecnología.

¿Qué medidas tomaría para cada una de las etapas del proceso de cambio? :

Duelo, Neutral, Inicio.

Rechazo, Resistencia, Compromiso, Exploración.

Cambio y Resistencia al Cambio

Curso de "Comercialización"
Ingeniería en Alimentos
Facultad de Ciencias Químicas y Farmacéuticas
Universidad de Chile