

# CONDUCTA ORGANIZACIONAL

Presentado por:

**Sr. Marcus Sullivan, MBA**



# Manejo del Cambio

# Manejo del Cambio

Existen tres elementos fundamentales en los procesos de transformación que se deben considerar para liderar el cambio:

- La Empresa
- Clientes
- Equipo de trabajo

# Manejo del Cambio Efectivo

- Comunicación directa y personalizada
- Ser sensibles en la forma en la que las personas lidian y enfrentan el proceso de cambio
- Involucrar a todo el personal
- Establecer metas, responsabilidades y expectativas
- Definir que es aceptable y que no es aceptable
- Aceptar el cambio

# Manejo del Cambio

- Es inevitable que exista resistencia al cambio
- Todo cambia y tenemos que adaptarnos a lo que nos exigen nuestros clientes
- La clave es como lo manejamos
- Las personas que mejor se adapten a las necesidades de la empresa y clientes, serán las mas exitosas y podrán crecer
- La meta es lograr que los empleados trabajen de forma efectiva y modifiquen sus conductas.

# ¿Por que el ser Humano se Resiste al Cambio?

- Falta de reconocimiento de necesidad de cambio – "comfort zone"
- Temor a la incertidumbre y lo desconocido
- Temor a consecuencias desfavorables
- Hay necesidad (pero no deseos) de adquirir nuevas destrezas y competencias

# Factores Personales que Influyen en el Cambio

- Actitud
- Compromiso
- Motivación
- Metas personales



# Componentes en el Manejo del Cambio

- Recursos
- Tiempo
- Comunicación
- *Feedback*
- Aprendizaje
- Aceptación





# Estrategias para Manejar el Cambio

- NO imponer el cambio
- Integrar e involucrar a todos los empleados
- Demostrar el beneficio del cambio
- Discutir sobre las consecuencias de no cambiar
- Reducir la incertidumbre
- Informar sobre progreso y logros

# Fuerzas Externas

- Cambios solicitados por el cliente
- Crisis económica
- Tendencias de la industria
- Competencia
- Tecnología
- Leyes y regulaciones



# Fuerzas Internas

- Implementación de nuevas estrategias
- Redefinición de procesos
- Introducción de nuevos productos
- Cambios en el equipo de trabajo

# Fases en la Curva de Transición



# Manejo del Cambio - Negación

## Cuales son los signos?

- La productividad decae
- No hay compromiso
- Los empleados muestran falta de enfoque
- Los empleados se convencen de que nada cambia

# Manejo del Cambio - Negación

Por que reaccionamos así?

- Incertidumbre
- Falta de control
- Desgano
- Inestabilidad laboral



# Manejo del Cambio - Negación

Como lo manejamos?

- Mejor comunicación
- Dando información real
- Ponerse a disposición de los empleados
- Explicar sus expectativas

# Manejo de Cambio - Resistencia

Cuales son los signos?

- Ira, Inquietud y temor
- Frustración y desmotivación
- Demoras y ausentismo
- Falta de moral y mal humor



# Manejo de Cambio - Resistencia

Como lo manejamos?

- Mostrar empatía y apoyo
- Tener buena comunicación (hablar pero sobretodo escuchar)
- Promover la facilitación y el apoyo
- Fomentar la participación e integración

# Manejo de Cambio - Exploración

Cuales son los signos?

- Hay interés y entusiasmo
- Hay un sentimiento de implicación y pertenencia
- El cambio es asumido y bienvenido
- Se identifican beneficios comunes

# Manejo de Cambio - Exploración

Como lo manejamos?

- Exhortar la participación de todos
- Dar apoyo
- Proveer *feedback*
- Actitud positiva



# Manejo de Cambio - Compromiso

Como lo logramos?

- Reconocer los logros
- Premiar el éxito
- Ser constantes en las buenas actitudes

# Compromiso del Equipo

- Establecer metas a corto plazo, agresivas pero alcanzables buscando la automotivación
- Tener sentido de urgencia, reconociendo la necesidad de actuar y estableciendo prioridades
- Dar oportunidad a que empleados aporten de forma constante con sus ideas y estrategias
- Reconocimiento de logros

# Manejo de Crisis



# ¿Que es una de Crisis?



Cualquier evento que amenaza la imagen, prestigio y reputación de una compañía, que tiene el potencial de generar publicidad negativa y afectar económicamente a la empresa

# Importancia del Plan de Manejo de Crisis

- Evitan situaciones arriesgadas tanto para la compañía como para los clientes
- Establece normas y procedimientos en casos sensitivos



# Fases en el Manejo de Crisis

- Diagnostico de los problemas inminentes o señales de peligro
- Elegir la estrategia adecuada
- Preparar plan de contingencia
- Anunciar de manera inmediata quienes en particular estarán hablando de la situación externamente
- Aplicación del proceso de cambio y su seguimiento
- Dar información correcta y precisa



# Manejo de Crisis

## Estudio de Caso - BP Company

Errores en el manejo de derrame de aceite en Golfo de México:

- Echarle la culpa a otros
- No haber ido al lugar afectado de manera inmediata
- Esperar mucho tiempo para tomar acción
- No disponer de un plan de crisis
- Evadir responsabilidades
- No pedir perdón

# Manejo de Crisis

## Soluciones

- Reconocer y aceptar el problema al instante
- Tomar acción rápida y efectiva
- Mostrar empatía y sensibilidad al problema
- Comunicación directa y fluida con las partes claves e interesadas

A photograph showing two hands shaking in a firm grip, symbolizing agreement or resolution. The hands are positioned in the center of the frame, with the background being a bright blue sky with scattered white clouds. Below the hands, a long, polished conference table is visible, with several black chairs arranged around it, receding into the distance.

# Resolución de Conflicto

# Resolución de Conflicto

- Cualquier situación en la que se de diferencia de intereses
- Situaciones en la que dos o mas personas entran en oposición o desacuerdo, ya sea porque sus valores, opiniones, intereses y/o necesidades son incompatibles

# Razones Principales de Conflicto

- Comunicación pobre e inefectiva
- La búsqueda del poder y posicionamiento
- Falta de liderazgo y trabajo en equipo
- Agendas ocultas e interés personal
- Desconfianza entre la gente
- Falta de respeto

# Alternativas para la Resolución de Conflictos

- **Negociación** - proceso en el cual dos ó mas personas buscan llegar a un acuerdo respecto a un asunto determinado.
- **Conciliación** - procedimiento por el cual un tercero reunirá a las partes en conflicto, las estimulará a examinar sus posiciones y ayudará a idear una solución para beneficio mutuo.

# Alternativas para la resolución de conflictos

- **Arbitraje** - Procedimiento en el cual un tercero esta facultado para tomar una decisión que ponga fin al litigio. Esta persona será neutral, imparcial y ajena a los intereses en conflicto
- **Mediación** - El tercero esta encargado de facilitar la comunicación entre las partes, enfocándolos en los verdaderos conflictos y encontrar una solución aceptable a sus problemas



# Claves para una mediación eficaz

- Planifique y tenga una estrategia concreta. Este claro en lo que es importante para usted y porque es importante
- Conozca su mejor alternativa en la negociación
- Separe la persona del problema.
- Enfoque en el interés, no en las posiciones y considere la situación de la otra parte
- Entienda el sufrimiento, las luchas y las frustraciones de la gente en el problema

# Claves para una mediación eficaz

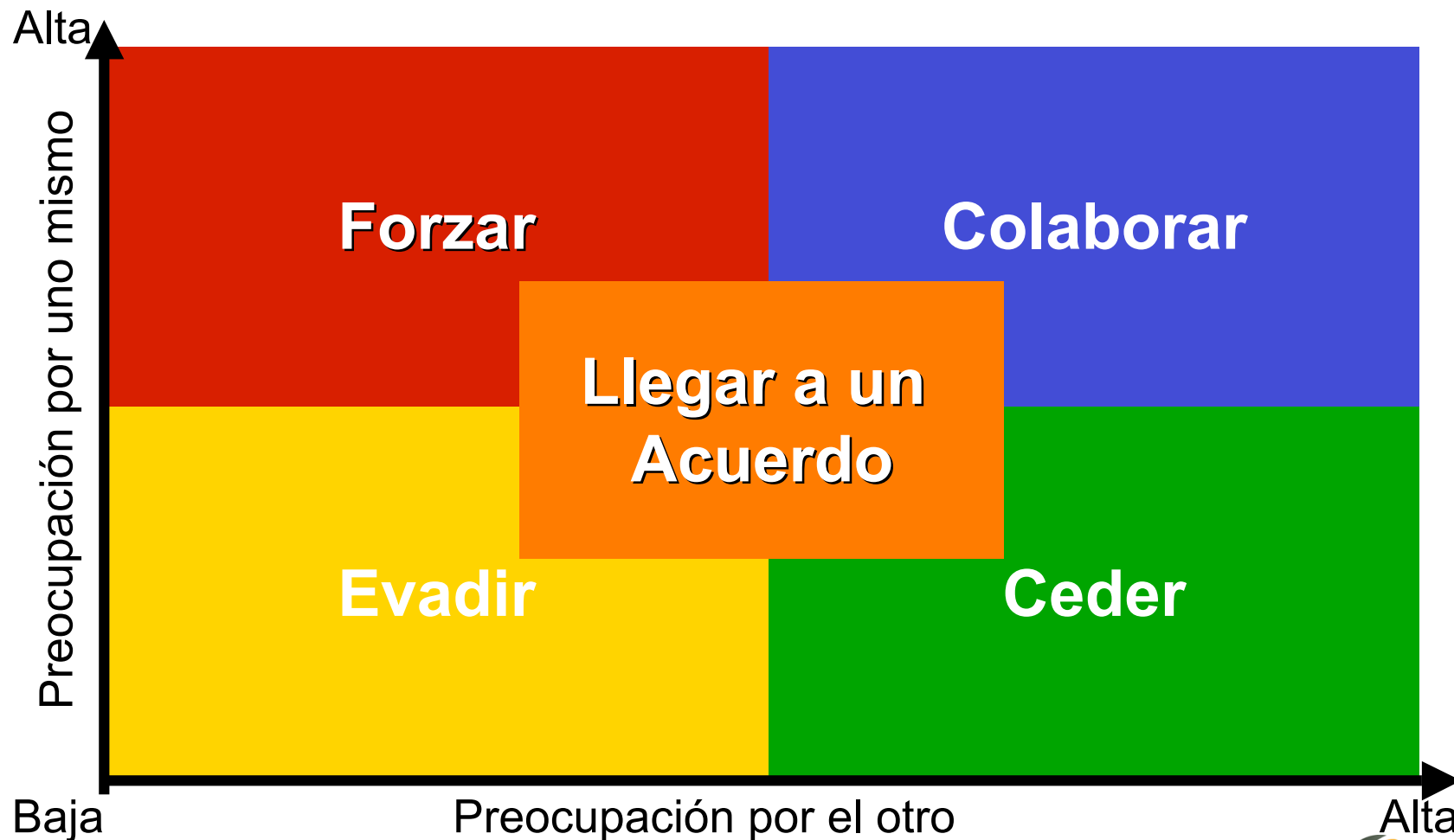
- Cree diferentes opciones en la que haya ganancia mutua
- Genere una variedad de posibilidades antes de decidir que hacer
- Busque la mejor salida basado en los objetivos comunes
- Comunique cuidadosamente
- Use sus destrezas de escuchar, re-frasee, haga preguntas y luego haga mas preguntas

# Aspectos Positivos de un Conflicto

- Vemos problemas que no habíamos visto
- Ayudan a tomar decisiones con más cuidado
- Aumentan la información necesaria para tomar decisiones
- Dan espacio a la creatividad e innovación



# ¿Cuáles son los estilos de resolución de conflictos?



# Conclusiones

- Los empleados son el recurso más importante de la organización
- Resulta clave tener una visión clara, líderes efectivos y equipos de trabajo que trabajar de forma efectiva y sincronizada
- Las organizaciones líderes son las que tienen modelos de trabajo eficientes que se adaptan a las necesidades de sus clientes

# Conclusiones

- Los procesos de cambio son necesarios y parte de la transformación de las organizaciones
- El líder es aquel que es capaz de auto motivarse y no espera a que las cosas ocurran por si solas... (ser parte de la solución)



**Gracias por su  
participación**