

Brinda a tus clientes una **mejor experiencia de compra** para que se conviertan en embajadores de tu marca

Propemi
BAC Credomatic



¿Cómo impulsar procesos de cambio en nuestra empresa?

El cambio es algo inherente a la humanidad y su existencia, por lo que resulta vital aprender a gestionarlo adecuadamente. Paralelamente, siendo la empresa una formación humana, el tema del cambio es fundamental para impulsar las innovaciones estratégicas con las que busca mantener una ventaja competitiva en el mercado. En este interés, presentaremos algunas reflexiones sobre el cambio, incluyendo su conceptualización, sus beneficios e importancia, la naturaleza de la resistencia, así como algunos consejos para asegurar su implementación.

Comenzaremos definiendo el cambio y su contexto empresarial. Según el gurú del management, Alvin Toffler, cambio “es el proceso por el cual el futuro invade nuestras vidas”. Traído a un ámbito específicamente empresarial, pasamos a hablar de “cambio organizacional” como “toda modificación observada en la cultura o en un sistema organizacional y que posee un carácter relativamente perdurable”. Si se analiza con detenimiento, hablamos de modificaciones sensibles en el conjunto de normas y costumbres espontáneamente aceptadas y ejercidas por los miembros del negocio, pero también en las reglas y estructuras verticalmente establecidas desde la alta gerencia. Asimismo, se alude a que estas modificaciones no son simples “modas”, sino patrones solo superables a largo plazo.

Los procesos de cambio dentro de la empresa están fuertemente influidos por los paradigmas de liderazgo aceptados en la misma. Es decir, más allá de que el diagnóstico inicial indique que hay oportunidades de mejora vía sistemas, procesos o hasta tecnología, seguramente uno de los factores más importantes será el cambio en la forma en que el liderazgo se concibe dentro de la empresa. Para obtener resultados se debe realizar una serie de comportamientos alineados a los mismos; estos, a su vez, están usualmente explicados por nuestras creencias, las que han sido formadas durante tiempo por nuestras experiencias. Dicho de otra manera: antes de comenzar a exigir metas relacionadas a cambio, la empresa debe hacer la tarea de propiciar para sus colaboradores experiencias significativas que faciliten transición de creencias limitantes a otras más habilitadoras. Solo una vez que se tenga esto cubierto es que se puede comenzar a incluir metas alineadas al cambio, ya que, de lo contrario, se puede generar un mal clima laboral, rotación de personal y baja en la productividad.

Propemi BAC Credomatic pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu ejecutivo de negocios o escríbenos a info_propemi@baccredomatic sv y descubre la mejor opción para tu negocio.**

Brinda a tus clientes una **mejor experiencia de compra** para que se conviertan en embajadores de tu marca

Propemi
BAC Credomatic



Las competencias del personal reflejan el escenario actual y potencial del cambio. Por un lado, están las competencias duras, todas aquellas relacionadas al giro principal de la empresa que tienen que ver, sobre todo, con aspectos técnicos; por otro, se tiene las competencias blandas, que incluye todo lo que abarca la interacción humana. Paradójicamente, Tom Peters sugiere que esta terminología es cuestionable, ya que para él “lo suave es complejo” (“soft is hard”), en el sentido que las competencias blandas son las más difíciles de cambiar, por lo que él reta a pensar que son estas las verdaderamente “duras”. Peters tiene razón hasta el punto en el que las competencias blandas son las que generan resistencia al cambio, un proceso completamente natural y humano. No obstante, en la práctica resulta trágico que las empresas no les dan tanta importancia a los sentimientos de las personas frente a un cambio como sí suele dársele a lo técnico. Una intervención efectiva debe analizar cuáles son esas emociones del personal y el impacto que podrían tener de cara al cambio deseado; es decir, al conocer las emociones, podemos proyectar las conductas que emanarían de las mismas, por lo que podemos definir anticipadamente estrategias para atajarlas en favor del cambio al que se aspira.

El aprendizaje es un proceso largo que implica paciencia y método. Posee, al menos, 4 etapas:

- Incompetencia inconsciente (no sabemos que no sabemos): la persona ignora lo que hay que hacer y no tiene experiencia en ello. No hay peor situación que aquella en la que creemos saber todo lo que necesitamos para el éxito, existiendo brechas por cubrir.
- Incompetencia consciente (sabemos que no sabemos): o el momento eureka, acá la persona se da cuenta que hay cosas que no sabe y puede decidir seguir adelante con el aprendizaje o sencillamente no avanzar y quedarse sin saber. Como puede verse, no basta con saber que necesitamos avanzar, sino que el valor esperado al final del proceso de avance debe ser atractivo también.
- Competencia consciente (sabemos que sabemos): si se decide en la etapa anterior continuar hacia el aprendizaje, acá la persona es capaz de hacer las cosas, pero con atención y concentración, la cual es vital para afianzar dicha competencia en nuestras vidas a través de la práctica, la perseverancia y el progreso.
- Competencia inconsciente (no sabemos que sabemos): la competencia se vuelve una serie de hábitos automáticos, dejando la mente libre para desarrollar otras actividades de forma simultánea (ojalá, otros aprendizajes nuevos). Dicho de otra manera, implica la incorporación de la competencia en el inconsciente, haciendo que su aplicación venga por instinto, casi sin pensar.

Propemi BAC Credomatic pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu ejecutivo de negocios o escríbenos a info_propemi@baccredomatic sv y descubre la mejor opción para tu negocio.**

Brinda a tus clientes una **mejor experiencia de compra** para que se conviertan en embajadores de tu marca

Propemi
BAC Credomatic



El camino del cambio incluye un freno, un motor y un combustible. El freno de los procesos de cambio es el miedo: la incertidumbre sobre si la situación nueva será mejor que la previa o sobre si lograremos llegar a la situación deseada. El miedo no es siempre algo malo: bien gestionado, el miedo puede evitar dar pasos en falso o cometer errores costosos. Por otro lado, el motor es la insatisfacción: no hay acción humana sin que la persona, explícitamente, exprese que su situación actual es subóptima y que es posible adquirir otra mejor. Por último, el combustible del cambio es el optimismo: la convicción autoinducida (más no ingenua) de que la búsqueda de lo bueno nos dejará al final en una mejor situación. En la medida que los colaboradores estén más de acuerdo con el cambio y, a la vez, confíen en sus líderes en este proceso, más fácil será el proceso. Por tanto, lo importante para un buen líder es primero construir confianza y, luego, identificar la situación de cada colaborador respecto del miedo y la insatisfacción para aplicar la estrategia más adecuada para llevarlos al siguiente nivel.

La construcción del cambio deseado en tu empresa requiere que tú, como líder de esta, adquieras compromisos personales. A continuación, ofrecemos una lista de preguntas que te facilitarán esta tarea:

- ¿Qué estoy haciendo bien?
- ¿Qué empezaré a hacer, que no hago?
- ¿Qué me molesta y dejaré de hacer?
- ¿Cómo mediré el avance de mis compromisos?
- ¿A quién pediré ayuda para lograrlos?

Propemi BAC Credomatic conoce los retos que enfrentas en este dinámico y cambiante mundo de los negocios. Somos tu mejor aliado empresarial: consulta con tu Ejecutivo de Negocios sobre las opciones financieras y de desarrollo empresarial que podemos poner a tu disposición.

Propemi BAC Credomatic pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu ejecutivo de negocios o escríbenos a info_propemi@baccredomatic sv y descubre la mejor opción para tu negocio.**