

## ¿TODAVÍA HAY TIEMPO PARA GESTIÓN DE CAMBIO?

Lissett Bastidas



### *La resistencia colectiva al cambio se ha reducido, ¿estás listo para aprovecharlo?*

Con la llegada inesperada del COVID-19, en todas las organizaciones se implementaron cambios, algunos más drásticos que otros, pero, en resumen, no hay empresa que pueda decir que no haya tenido cambios repentinos derivados de esta situación. En tiempos normales, estos cambios hubiesen implicado estrategias de administración del cambio que antes de ser implementadas, pasarían por etapas de planeación, diseño, validaciones, pruebas y ajustes, pero las circunstancias obligaron a hacerlo diferente.

A los empleados nos ha tocado asumir un costo psicológico antes no experimentado -al menos no en esta escala- derivado de estos cambios (nuevos esquemas de trabajo, salida de compañeros cercanos, necesidad de despedir a personal, reestructuración salarial, etc.). Costos que han sido más altos para unos que para otros y que no son tan fáciles de medir en términos del impacto a nivel individuo, grupos o empresa.

Aunque no sabemos exactamente cuándo ni cómo, empezaremos a salir del periodo de cambios drásticos derivados de esta pandemia y pasar al famoso “nuevo normal”, del cual por cierto, sabemos muy poco, pero de seguro traerá otros cambios interesantes. Esta coyuntura, puede y debe evaluarse desde dos perspectivas, por una parte comprender y recordar que los empleados estamos dando el todo por el todo en estos momentos y que por ende necesitamos cercanía y transparencia y, por otro lado, aprovechar la oportunidad del momento, para invitar a los colaboradores a formar parte de cambios estratégicos, cambios verdaderamente transformacionales que pueden tener ahora mayor probabilidad de éxito dado el contexto y la necesidad que tenemos todos de sacar el barco a flote.



“Si el COVID-19 ha logrado una única cosa positiva, es que ha reducido nuestra resistencia colectiva al cambio, lo cual es un sinónimo de grandes oportunidades.”

## LISSETT BASTIDAS

Directora de Transformación Organizacional, Monterrey



La historia ha demostrado que ante momentos de crisis, somos capaces de sacar lo mejor de nosotros, nuestro mejor esfuerzo y nuestra capacidad de sumar. También sabemos que los cambios transformacionales son más exitosos en la medida en que se involucran a los trabajadores, desde la concepción del cambio y se corresponsabilizan hasta el final. Esto no es otra cosa que gestionar el cambio. La gestión de cambio es la aplicación de un modelo estructurado pero al mismo tiempo flexible y un conjunto de herramientas que administra el lado humano del cambio para lograr un resultado deseado.

Para asegurar que estos cambios tengan la mayor probabilidad de éxito posible, considera estas 3 recomendaciones:

Apóyate en metodologías probadas y adáptalas a tu contexto particular



Apóyate en tecnologías y el uso de datos para tomar mejores decisiones y más rápido



Aprovecha el momento para autoevaluarte e identificar qué cambios son importantes y urgentes (Escucha, escucha y vuelve a escuchar).



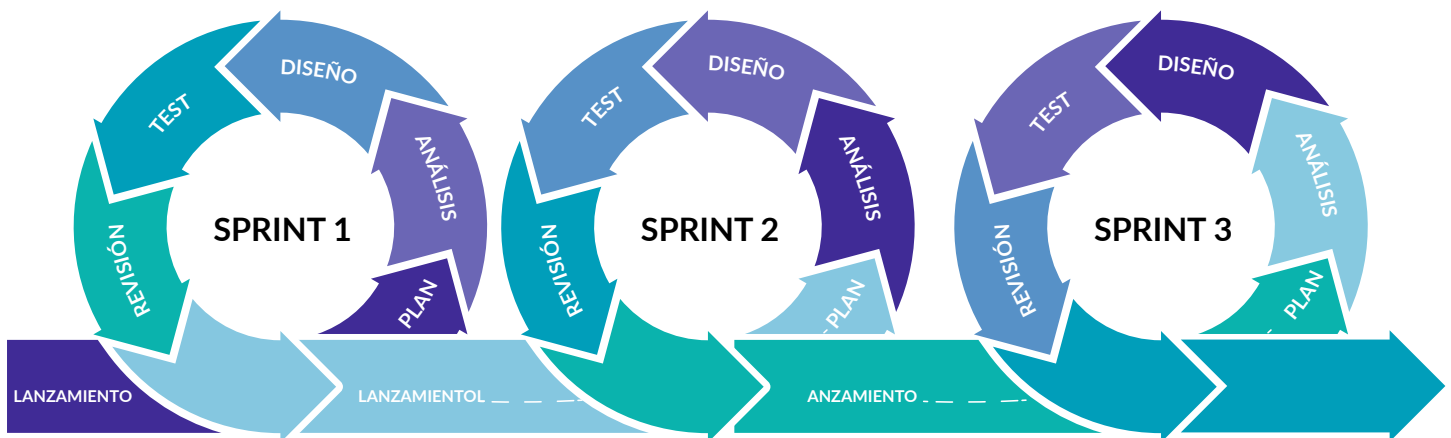
## Agilidad para recobrar el camino

Las metodologías de Agile Change Management son una herramienta de gran ayuda en estos tiempos. La diferencia con la forma tradicional de hacer gestión de cambio, es que se va planeando y ejecutando sobre la marcha, versus planear todo desde el principio e implementarlo hasta tener todo definido. En este caso, los objetivos se definen y se implementan por cada sprint, generando ganancias rápidas, visibles y parciales.

En la reapertura de la economía, los cambios nos llegarán así, por olas o sprints. Quizá en un mes se permita que los negocios reciban más del 50% de clientes en sus locales, y el siguiente será el 60% o el 80%. La realidad es que no sabremos qué cambios irán llegando hasta que ya estén aquí. Como cuando juegas un juego de mesa y no sabes exactamente qué vas a hacer en tu turno hasta que tiras los dados.

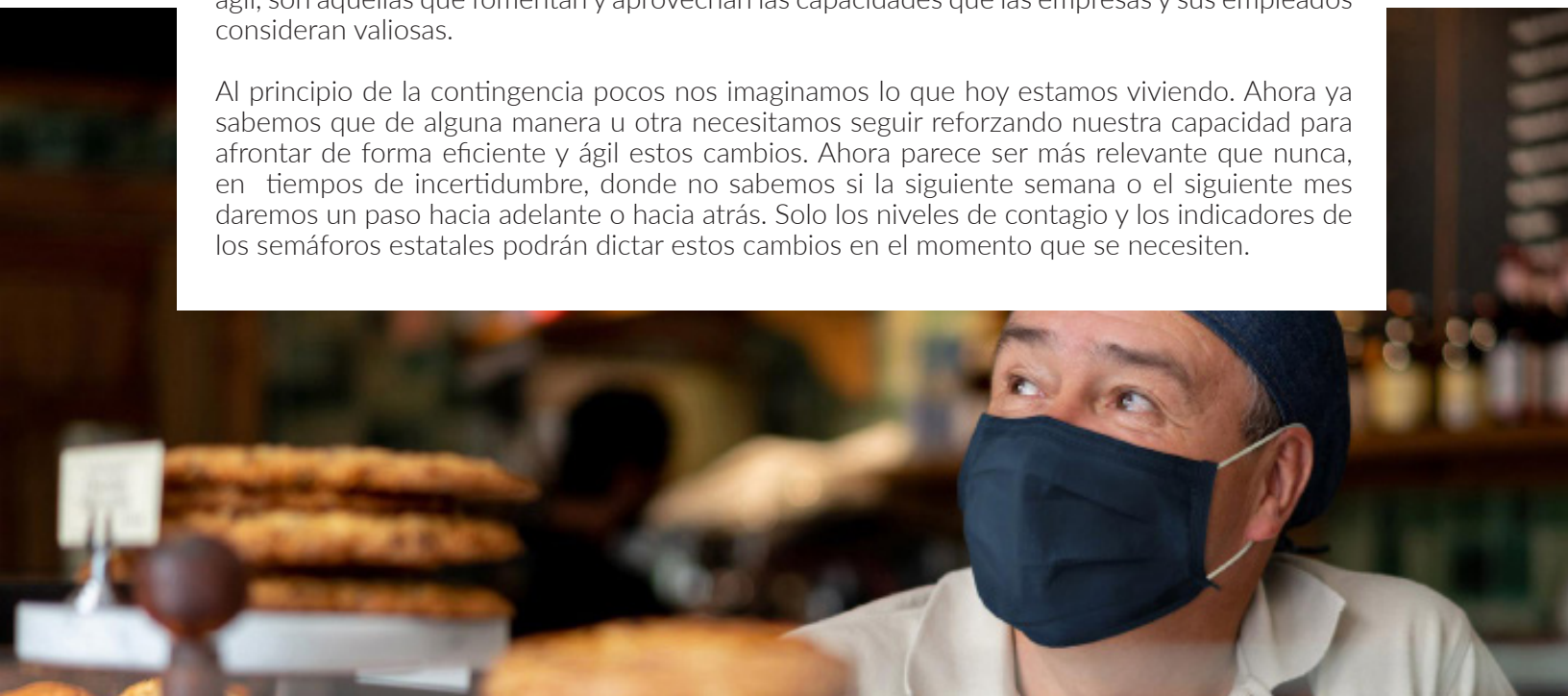
En esta situación las metodologías de Agile Change Management pueden ser un aliado para afrontar estas olas de cambio. Las empresas y los empleados debemos reaccionar de forma rápida y al mismo tiempo efectiva, para mantenernos vigentes en el mercado.

### Metodología de Agile Change Management



Un estudio del Instituto IBM de valor de Negocio determinó que más del 50% de sus 6000 participantes dan gran importancia a "ser flexibles, ágiles y adaptables a los cambios en su trabajo". Es decir, que las metodologías de change management que cuentan con el componente ágil, son aquellas que fomentan y aprovechan las capacidades que las empresas y sus empleados consideran valiosas.

Al principio de la contingencia pocos nos imaginamos lo que hoy estamos viviendo. Ahora ya sabemos que de alguna manera u otra necesitamos seguir reforzando nuestra capacidad para afrontar de forma eficiente y ágil estos cambios. Ahora parece ser más relevante que nunca, en tiempos de incertidumbre, donde no sabemos si la siguiente semana o el siguiente mes daremos un paso hacia adelante o hacia atrás. Solo los niveles de contagio y los indicadores de los semáforos estatales podrán dictar estos cambios en el momento que se necesiten.





## Referencias

- IBM Institute for Business Value (2020) COVID-19 consumer survey. <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/report/covid-19-consumer-survey>

### Acerca de la autora



#### Lisset Bastidas

Directora de Transformación Organizacional, Monterrey  
[lisset.bastidas@sintec.com](mailto:lisset.bastidas@sintec.com)

Cuenta con más de 9 años de experiencia en consultoría. Lisset es experta en temas de gestión de cambio, gestión de talento y diseño organizacional, habiendo implementado más de 20 proyectos en distintas industrias incluyendo Bienes de Consumo, Retail, Banca y Productos Industriales.

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

[www.sintec.com](http://www.sintec.com)  
[informes@sintec.com](mailto:informes@sintec.com)

 /SintecConsulting  @Sintec  @Sintec\_