



## ¿Qué es Change Management?

Las oportunidades que se presentan en el contexto actual, requieren que las empresas y organizaciones asuman el desafío de transformar aspectos clave como: procesos de negocio, estructura organizacional, los sistemas de gestión y los roles de sus líderes.

Estos procesos de transformación que denominamos “procesos de cambio” generalmente se encaran a través del Project Management, que se focaliza en las tareas necesarias para cumplir los objetivos del proyecto, pero sin profundizar sobre la situación de las personas que deben involucrarse en el proceso de cambio.

El Change Management se focaliza en lograr el compromiso de los distintos actores internos y externos afectados por el cambio. Esto es, todos aquellos que participan en tareas específicas del proyecto, como los que se verán impactados una vez implantado el cambio.

# GESTIÓN DE CAMBIO

## Algunos aspectos clave del Change Management

Es importante conocer por qué y cuáles pueden ser las diferentes posiciones que las personas adoptan frente al cambio. Las personas que participarán del proyecto...

- ¿Conocen la visión que queremos alcanzar? Esa visión los inspira?
- ¿Conocen los beneficios del proyecto para la organización? ¿Pueden identificar un beneficio para ellos, al participar y gestionar con éxito este proyecto?
- ¿Cuál es su situación personal y su emocionalidad en este momento? ¿Es la adecuada para el cambio? ¿Adónde necesitamos llevarlos?



## Objetivos del programa

- Comprender que los cambios no suceden de manera natural, que las personas en general se resisten a cambiar y que, para que el cambio suceda, hay que gestionarlo en forma efectiva
- Poder identificar los actores clave del proceso y su posición frente al cambio
- Diseñar e implementar un plan de cambio
- Saber cómo lograr el compromiso de las personas a lo largo del proceso



## Contenidos. Aprender haciendo...

Durante el workshop de dos días, los participantes adquieren la metodología para desarrollar un plan de cambio, aplicado a un proyecto concreto que ellos mismos eligen (recomendamos que sea un proyecto relevante para la empresa, que esté en marcha o próximo a implementarse en la organización).

Esta metodología se enfoca en:

- Entender los diferentes comportamientos de las personas frente al cambio
- Saber identificar el “campo de juego” dónde se desarrollará el cambio, es decir comprender dónde están y cuál es la emocionalidad de cada actor frente al proceso de cambio
- Construir un plan de cambio robusto, integrado y con una secuencia apropiada y posible.
- Desarrollar nuevas prácticas exitosas (intervenciones) para favorecer o hacer más efectivos los procesos de cambio y lograr el compromiso de los actores involucrados

Los participantes se llevan un plan concreto, listo para ser implementado, y la metodología adquirida para aplicarlo de manera inmediata en los proyectos futuros.



## Perfil del participante

Este programa está diseñado y dirigido para líderes de empresa, gerentes y mandos medios que enfrenten el desafío de transformar su organización o su área, para generar nuevas capacidades o fuentes de ventaja competitiva, tales como cambios de estructura, implementación de nuevos sistemas, nuevos procesos de negocio, procesos de fusiones y adquisiciones, desarrollo de nuevos canales de comercialización, etc.

## Formato del programa

- Workshop de 2 días de duración, hasta 16 participantes
- Dinámicas en grupos reducidos, discusiones grupales, role playing y casos reales para trabajar
- Entrega de manual de participante, donde cuenta con la información necesaria para seguir su proceso personal de aprendizaje

## Origen del training y resultados

Este training fue especialmente diseñado para el grupo Millicom International Cellular S.A., propietaria de tigo®, por Marlies Zeeuwen y Marc Vanschoenwinkel, expertos internacionales en procesos de cambio, cuyos derechos de uso han sido adquiridos por Cuatro Elementos Consultores S.A..

En 2014 fue impartido a más de 300 directores y gerentes de tigo®, en sus operaciones de Latinoamérica, Europa y África.

La relevancia de estos talleres fue medida a través de una encuesta

360° realizada a los participantes, sus jefes, pares y subordinados de las diferentes operaciones de tigo® con los siguientes resultados:

- El nivel de satisfacción de los participantes fue de 99%
- El nivel de impacto en el día a día fue de 93%
- El Net Promoter Score del curso fue de 86%
- Las razones principales por las que los promotores recomiendan el taller son: El alto nivel y experiencia de los entrenadores, así como la utilidad práctica del curso en el día a día al gestionar proyectos de cambio

## Instructores

Nuestros consultores participaron como instructores de Millicom impartiendo los trainings de Change Management durante 2013 y 2014.