

## **Dirección y Liderazgo**

### **Tema 3. Necesidad del cambio y proceso de interacción**

#### **Objetivos de aprendizaje del tema**

Al finalizar el tema serás capaz de:

- Distinguir las recomendaciones necesarias para realizar el cambio.
- Determinar a la innovación, la proactividad y la gestión como factores de necesidades de cambio.
- Distinguir que la comunicación es la habilidad esencial para el desempeño de roles y funciones del líder.



## Objetivos de aprendizaje del tema

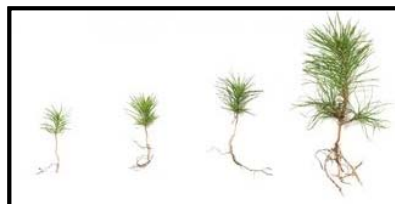
Al finalizar el tema serás capaz de:

- Determinar los pasos de inicio, información, alternativas y cierre, las 10 habilidades y las fases de conducir, clarificar, reconocer y compartir, que ayudan a formalizar el proceso de interacción.
- Estructurar el orden que tienen las fases en el proceso de interacción.



## Introducción al tema

- El cambio ocurre en todas partes. Y así como sucede en la naturaleza, también en nuestros ambientes de trabajo, constantemente existe cambio.
- La clave es estar consciente y preparado para realizar dicho cambio. Parte de este cambio en las empresas, se da precisamente en el rol que debe asumir el líder.



### **Pero, ¿qué quiere decir cambio organizacional?**

- El cambio organizacional se define como la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufre el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje...



### **Objetivos del cambio planeado**

Mejorar la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios de su entorno.



Cambiar el comportamiento de los empleados.



## Resistencia al cambio

- La resistencia al cambio es un síntoma absolutamente natural. Ahora bien, ¿cuáles son los motivos que pueden ocasionarla?



## Resistencia al cambio

- En la base de la pirámide se encuentra la gente que no conoce lo suficiente y normalmente demora el proceso de cambio.
- Esta ignorancia, normalmente es ocasionada por los siguientes aspectos:
  - No conoce completamente el proyecto de cambio.
  - No tiene la visión completa de los beneficios del cambio.





## Resistencia al cambio

- En el nivel intermedio se encuentra la gente que cree que no puede cumplir con las expectativas que exige el proceso de cambio.
- Esta sensación provoca cierta inmovilidad que es percibida como resistencia a cambiar. Algunos factores que contribuyen a esto son:
  - El tipo de cultura organizacional.
  - La falta de capacidad individual.
  - Las dificultades para el trabajo en equipo.

## Resistencia al cambio

- Y en el nivel superior se encuentra la gente que no quiere cambiar. Esto ocurre porque principalmente son personas que no quieren salirse de su zona de comodidad.



### **Recomendaciones para realizar el cambio de una manera más exitosa**

Aceptar que el cambio es un hecho.

Permanecer alertas a los cambios.

Promover o impulsar los cambios.

Adaptarnos rápidamente al cambio.

### **Recomendaciones para realizar el cambio de una manera más exitosa**

Lo más importante: ¡cambiar!

Saborear la aventura y disfrutar el cambio.

Prepararnos para cambiar rápidamente y disfrutarlo de nuevo.

## Herramienta “Proceso de interacción”

- Mediante esta herramienta nos podremos comunicar de manera clara y eficaz, y con ello:
  1. Lograr nuestro objetivo al comunicarnos.
  2. Mantener y/o mejorar nuestra relación interpersonal con quienes nos comunicamos.
  3. Influir positivamente sobre los demás.
  4. Motivar a nuestros colaboradores a la acción.
  5. Llegar a acuerdos y darles seguimiento.



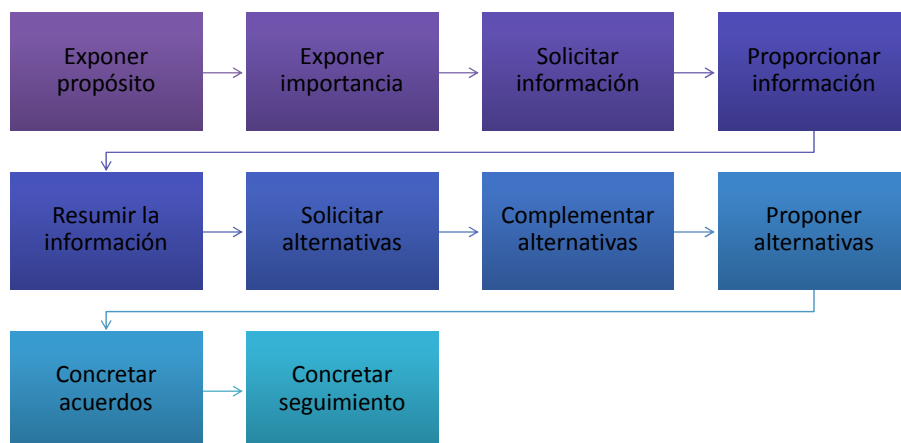
## Herramienta “Proceso de interacción”

Esta herramienta también tiene aplicación en nuestra vida personal: familiar y social.



14

### Elementos del proceso



### Cierre

- Es importante que las empresas se propongan mejorar y establecer nuevos niveles de calidad y eficiencia, tanto en sus procesos como en sus productos y servicios.
- Actualmente la dinámica empresarial mundial va aislando a aquellas empresas que aún tienen culturas organizacionales tradicionales, con jefes en lugar de líderes, y con una base de valores, misión y visión sin vigencia.





### Para aprender más

Puedes leer los siguientes libros:

- Spencer, J. (2000) *¿Quién se ha llevado mi queso? como adaptarnos a un mundo en constante cambio*. España: Empresa activa.
- Matejka, K. & Murphy, A. (2005). *Lograr que los cambios sucedan*. EE.UU.: Davies-Black Pub.

17

### Referencias bibliográficas

- Drucker, P. (1999). *Management challenges for the 21<sup>st</sup> century*. U.S.A.: HarperCollins.
- Kotter, J. (1999). *La Verdadera Labor de un Líder*. Colombia: Editorial Norma.
- McFarland, L., Senn, L. & Childress, J. (1996) *21<sup>st</sup> Century Leadership*. Colombia: The Leadership Press.
- Spencer, J. (2000) *¿Quién se ha llevado mi queso? como adaptarnos a un mundo en constante cambio*. España: Empresa Activa.

### **Referencias bibliográficas**

- Matejka, K. & Murphy, A. (2005). *Lograr que los cambios sucedan*. EE.UU.: Davies-Black Pub.
- Taboada, S. (2002). *Líder Plus*. México D.F.: Ediciones Castillo.

19

### **Créditos**

Diseño de contenido:  
Lic. Angel Alejandro Taboada Novelo, MRH.

Coordinador académico del área:  
Lic. Roberto Dessommes Zambrano

Edición de contenido:  
Lic. Verónica Lozano Cavazos

Edición de texto:  
Lic. Ana Lydia Chairez Briones, MC.

Diseño gráfico:  
Ing. Felipe Leyva Silva, MGTI