

Jueves 31 de mayo, 2007
San José, Costa Rica.

Noticias Economía:
El especialista

Gestión de cambio

Daira Gómez

Directora de Cegesti

Vivimos una época de cambio constante. Este contexto exige a los empresarios la gestión de un proceso continuo de cambio que asegure la sostenibilidad de sus negocios en el largo plazo.



/LA NACIÓN

Al administrar un proceso de cambio, es conveniente tener presente que este ocurre en dos niveles interdependientes, el organizacional y el individual.

El proceso se inicia por la comprensión de los colaboradores de la situación que vive la empresa y las circunstancias que motivan la necesidad de cambiar. En esta etapa los diagnósticos, el análisis de la competencia y la encuesta de clima organizacional son fuentes importantes de información.

Para comprobar si las personas han asimilado la situación, deben describir el problema, identificar factores que pueden agravarlo o disminuirlo, definir cómo afecta su desempeño y el de la organización y evaluar sus consecuencias. Así, las personas se percatan del problema y asumen la responsabilidad para cambiarlo.

El proceso continúa identificando la situación deseada. Se define la visión de cambio, los objetivos y las estrategias para lograrlos. Por ejemplo, las empresas establecen metas relacionadas con la productividad y/o los costos y elaboran los planes operativos con sus respectivos presupuestos.

El seguimiento a la introducción del cambio es fundamental y conviene hacer énfasis en tres elementos: la evaluación del desempeño, el manejo del *stress* y la creación de símbolos que visibilicen los éxitos que se concretan.

El proceso termina con una etapa de reflexión y aprendizaje. La organización y los empleados se dan tiempo para valorar acciones y definir lecciones aprendidas.