



CLUSTERIZACIÓN RECURSOS HUMANOS

Metodología para la Gestión del Cambio
(Change Management)
Contenido 2 de 3

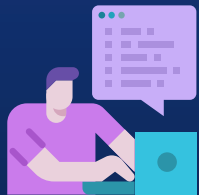


TEMAS

1. Aplicabilidad de una metodología para gestionar el cambio
2. Metodología ADKAR



**Metodología del cambio
(Change Management)**



01

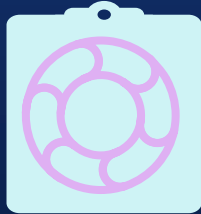
Aplicabilidad de una
metodología para
gestionar el cambio

¿CÓMO CAMBIAR?

Cuando una organización cambia para lograr un mayor alcance de sus objetivos, puede hacerlo por diversos medios, modificando alguno de los siguientes aspectos:



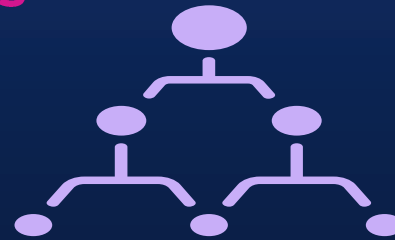
Herramientas



Procesos



Sistemas



Estructura

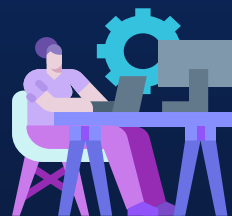


Políticas

cinépolis

Sin embargo...

Debemos ser conscientes de que el sistema tecnológico más avanzado o la estrategia más innovadora no sirven de nada si no se usan o se utilizan de manera adecuada; por esa razón, para facilitar procesos de cambio existen algunas **metodologías**.



¿Qué es la metodología para gestionar de cambio?



Un **punto** entre la solución y los resultados.



Una **herramienta** para habilitar a los colaboradores en la adopción del cambio.



Ayuda a **identificar factores** que puedan **limitar** el cambio.



Permite el manejo del **lado humano** en cualquier cambio.



El **paso a paso** a seguir.



Tiene la función de **ayudar** en la adaptación al cambio.



02

METODOLOGÍA
ADKAR



En Cinépolis utilizamos una
metodología con 5 pasos clave:

A D K A R

A
Awereness
(Conciencia)

D
Desire
(Deseo)

K
Knowledge
(Conocimiento)

A
Ability
(Habilitamiento)

R
Reinforcement
(Reforzamiento)

Da clic en cada **paso** para conocer más detalles



Avanzar

cinépolis

Awareness

(Conciencia)

En este paso se crea la **conciencia de la necesidad** de cambio.

EFFECTOS DE OMITIR EL PASO

EJEMPLO EN UNA ORGANIZACIÓN

Da clic en cada **botón** para conocer más detalles



Regresar

cinépolis



- **Resistencia** de los colaboradores.
- **Poco entendimiento** de los motivos que llevaron al cambio.
- Adopción del cambio más **lenta**.



Regresar

cinépolis



A

En la primera reapertura de los cines en 2020 tras la contingencia, se comunicó en todos los niveles **la importancia de establecer y llevar a cabo los protocolos de seguridad POPCOVID-19** para garantizar la seguridad de los clientes y colaboradores.



Regresar

cinépolis

Desire

(Deseo)

Consiste en generar en los colaboradores un **deseo de participar y ayudar** a que se logre el cambio.

EFFECTOS DE OMITIR EL PASO

EJEMPLO EN UNA ORGANIZACIÓN

Da clic en cada **botón** para conocer más detalles



Regresar

cinépolis



- **Poca participación** de los colaboradores en el proceso.
- **Comentarios negativos** sobre el cambio.
- **Lenta adopción** del cambio.



Regresar

cinépolis



A



D

Las capacitaciones y foros sobre el protocolo de seguridad POPCOVID-19, transmitieron el importancia de aplicar correctamente las medidas para poder continuar con las aperturas y el deseo de cuidar a nuestros clientes para incentivar el regreso de la audiencia a nuestras salas de cine.



Regresar



cinépolis

Knowledge

(Conocimiento)

Aquí es donde nos enfocamos a **descubrir cómo cambiar**. Identificamos todos aquellos recursos que serán necesarios para realizar el cambio.

EFFECTOS DE OMITIR EL PASO

EJEMPLO EN UNA ORGANIZACIÓN

Da clic en cada **botón** para conocer más detalles



Regresar

cinépolis



- Necesidad de **constantes ajustes** en el plan inicial.
- No **contar con todos los recursos** necesarios para que los involucrados puedan desempeñar su labor.
- **Atrasos en la adopción** del cambio.



Regresar

cinépolis

Las capacitaciones y reforzamientos sobre los protocolos, nos dieron claridad de qué debía hacer cada uno y qué herramientas deberían utilizar; por ejemplo, en el filtro de entrada al cine, garantizar la existencia de gel antibacterial



Regresar

Ability

(Habilitamiento)

En este paso se **prepara** a todos los involucrados en los nuevos conocimientos y comportamientos necesarios para la **ejecución del cambio**.

EFFECTOS DE OMITIR EL PASO

EJEMPLO EN UNA ORGANIZACIÓN

Da clic en cada **botón** para conocer más detalles



Regresar

cinépolis

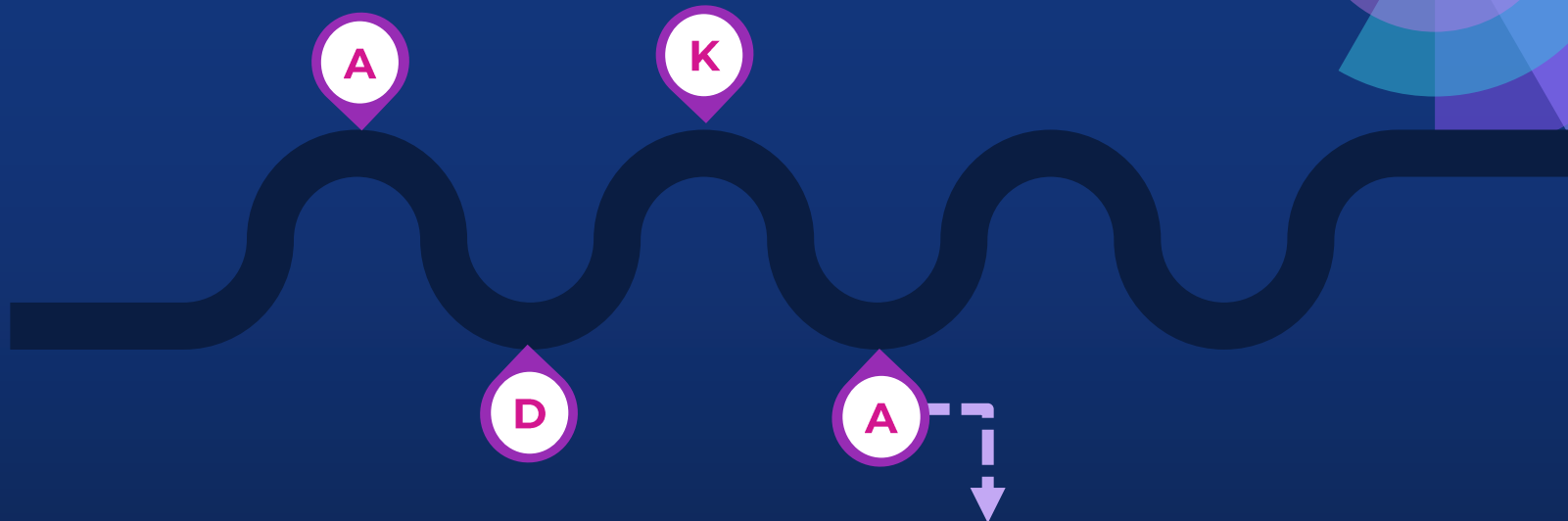


- **Uso incorrecto** de herramientas.
- **Errores** en los procesos.
- **Reducción** de productividad.
- Poco o **nulo alcance de objetivos**.
- **Rechazo al cambio** al no ver efectos.



Regresar

cinépolis



Los protocolos se llevaron a la práctica y se entregaron los insumos y herramientas en donde se requerían (caretas, cubrebocas, tapetes sanitizantes, etc).



Regresar

cinépolis

Reinforcement

(Reforzamiento)

El reforzamiento tiene el objetivo de **mantener el cambio** a nivel organizacional.

EFFECTOS DE OMITIR EL PASO

EJEMPLO EN UNA ORGANIZACIÓN

Da clic en cada **botón** para conocer más detalles



Regresar

cinépolis



- **Pérdida** de interés.
- Regreso a **viejos comportamientos**.
- Bajo o **nulo alcance** de objetivos establecidos.



Regresar

cinépolis

La correcta aplicación de los protocolos fue clave para permitir y mantener abiertos los cines, pero constantemente se comunica a clientes y colaboradores las medidas del cine seguro, por medio de redes sociales, al inicio de la película, en POP Center, email, etc.



cinépolis

Diagrama del cambio



Fases del Cambio

Pasos Metodología ADKAR

Roles en un proceso de cambio



Avanzar

Da clic en cada nombre para conocer más detalles



cinépolis

EMISOR

Quien **comunica** la información sobre el cambio y **especifica** los pasos e implicaciones de la ejecución del mismo.

Ejemplo: Gerente Regional.



Regresar



EXPERTO FUNCIONAL

Aquel colaborador **dueño** de un proceso, herramienta o sistema.

Ejemplo: Cinepolito en cada área del cine.



Regresar

LÍDER

Participa de forma activa y visible en el cambio, **vende** el impacto del proyecto, está en **comunicación** directa con los colaboradores, es quien **establece** la dirección y la visión.

Ejemplo: Gerente de cine.



Regresar

cinépolis



AUTORIDAD PARA EL CAMBIO

Persona con la **capacidad de autorizar** un cambio. **Analiza** condiciones financieras, tiempos, beneficios, etc.

Ejemplo: Director de Operaciones.



Regresar

RECEPTOR

Quien **recibe** la información sobre el cambio, **entiende** y **vive** sus implicaciones.

Ejemplo: Cinepolitos.



Regresar

cinépolis

Ahora que ya conoces cómo se lleva a cabo un proceso de cambio y la metodología que utilizamos en Cinépolis, revisemos los aprendizajes principales:

- 1 **Una metodología es una herramienta que nos ayuda a seguir pasos claros y manejar el lado humano del cambio.**
- 2 **La metodología ADKAR cuenta con 5 pasos, los cuales se llevan a cabo a lo largo de las 3 fases del cambio.**
- 3 **El uso de una metodología de cambio facilita el proceso. En Cinépolis utilizamos la metodología ADKAR (por sus siglas en inglés).**
- 4 **Identificar los roles que existen en un proceso de cambio, ayudará a tener claridad de la participación específica de cada persona para lograr el objetivo con éxito.**

¡Haz finalizado el contenido teórico!
Vuelve a STAR para continuar.

