



---

# ¿CÓMO IDENTIFICAR **RESISTENCIAS AL CAMBIO?** EN LA ADOPCIÓN DE NUEVAS **HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**

## El reto de la gestión del cambio

Las organizaciones que quieran impulsar la transformación digital se enfrentan constantemente a la resistencia al cambio por parte de los colaboradores, que se da por diferentes factores como la falta de capacitación, creencias o paradigmas asociados a la tecnología, una falsa percepción de reemplazo y diversos factores psicológicos asociados a la aceptación de una nueva realidad y el abandono de formas anteriores de trabajo.

La gestión del cambio se define como un proceso que facilita la transición de la organización hacia un nuevo estado, minimizando la resistencia y maximizando la adopción de nuevas tecnologías y prácticas. Implica una planificación cuidadosa, una comunicación efectiva, un acompañamiento temprano de todos los empleados y medir el progreso, a través de una estrategia integral que involucre a todos los niveles de la organización.

Existen diversos modelos consolidados de gestión del cambio, que ofrecen marcos efectivos para abordar estos procesos, como el:

- **Modelo ADKAR de Prosci** : Este modelo se enfoca en el cambio individual y consta de cinco pasos clave:
  - Consciencia (Awareness): Comprender la necesidad del cambio.
  - Deseo (Desire): Querer participar y apoyar el cambio.
  - Conocimiento (Knowledge): Saber cómo realizar el cambio.
  - Habilidad (Ability): Tener las capacidades para implementar el cambio.
  - Refuerzo (Reinforcement): Asegurar que el cambio sea sostenible.
- **Modelo de los 8 pasos de Kotter**: Este modelo proporciona un enfoque estructurado para liderar cambios organizacionales, desde crear un sentido de urgencia hasta integrar los cambios en la cultura de la organización.

*Hiatt (2006), el modelo ADKAR proporciona un enfoque estructurado para gestionar el cambio organizacional y personal.*

*Kotter (1996), los 8 pasos para liderar el cambio son fundamentales para una transformación organizacional exitosa.*

## ¿Cómo superar la resistencia al cambio y cuál es el rol del liderazgo en este proceso?

El modelo de Change Management es una perspectiva sistémica que implica el desarrollo de programas de formación y capacitación adecuados a las necesidades específicas de la organización integrando diversas metodologías.

Se implementa una serie de acciones que facilitan el entendimiento y la adopción de nuevas tecnologías. Esto se complementa con indicadores clave de rendimiento que permiten medir el progreso y ajustar la estrategia en tiempo real, bajo la premisa de que el cambio es una capacidad que puede desarrollarse.

La clave está en adaptar el modelo a las necesidades particulares de la organización y mantener la flexibilidad frente a circunstancias cambiantes, implementando estrategias claras y proactivas que incluyan:

- **Comunicación:** explicar de manera clara la razón del cambio, los beneficios que traerá y el rol de cada individuo en el nuevo entorno.
- **Involucramiento:** de los empleados desde etapas tempranas del proceso para fomentar la aceptación y el compromiso.
- **Capacitación:** garantizar que los colaboradores cuenten con las habilidades necesarias para operar en el nuevo entorno.
- **Liderazgo:** los líderes deben actuar como agentes de cambio y promover la transformación con el ejemplo.
- **Cultura organizacional:** que fomente la innovación, la flexibilidad y el aprendizaje continuo.

Para favorecer una transformación digital integral es necesario un enfoque estratégico y holístico de gestión efectiva del cambio.

# ¡Inténtalo en tu organización a través de este ejercicio práctico!

## Objetivo

El objetivo de este ejercicio es identificar las resistencias al cambio y su impacto en los colaboradores clave, conectándose con el proyecto y los resultados esperados. Lo más importante es que los líderes de proyecto, y patrocinadores del cambio puedan comprender cómo estas resistencias afectan la adopción y qué estrategias utilizar para gestionarlas eficazmente.

El propósito es facilitar una transición más fluida hacia la adopción, adaptando las estrategias de gestión del cambio a las características específicas del proyecto, los desafíos únicos de la organización y los usuarios involucrados. Es fundamental tener en cuenta que algunas resistencias pueden ser intangibles y surgir de manera inesperada, lo que requiere un seguimiento constante y un enfoque flexible para abordarlas en el momento adecuado.



## Instrumento

En la página 6 se presenta una plantilla con siete columnas, las cuales deberá ajustar según las resistencia y estrategias específicas de cada proyecto. Este enfoque permite a los equipos anticipar, gestionar y reducir resistencias de manera efectiva.

# Instructivo para identificar y Mitigar resistencias al cambio

## **Paso 1: Descripción de la resistencia**

Comience identificando claramente la resistencia que se presenta en el equipo o en los usuarios clave. Describa específicamente la situación, el comportamiento o las actitudes que están impidiendo el avance hacia la adopción del cambio.

## **Paso 2: Evaluación del impacto potencial**

Evalúe el impacto que puede tener esta resistencia sobre el proyecto, clasificándolo como Alto, Medio o Bajo. Considere factores como retrasos en la implementación, disminución de la productividad o resistencia colectiva.

## **Paso 3: Identificación de las causas**

Analice las posibles causas detrás de la resistencia. Estas pueden incluir falta de información, temor a lo desconocido, falta de capacitación, problemas de comunicación, entre otros. Identificar las causas es clave para planear una estrategia adecuada.

## Paso 4: Estrategias para mitigar la resistencia

Defina estrategias específicas para abordar la resistencia identificada. Estas pueden incluir acciones como: mejorar la comunicación, involucrar a los usuarios en el proceso, realizar capacitaciones, fomentar un liderazgo activo y trabajar en la cultura organizacional. Es importante que las estrategias sean personalizadas y realistas.

## Paso 5: Asignación de responsables y estado de la gestión

Asigne a un responsable o equipo encargado de llevar a cabo las estrategias. Monitoree constantemente el estado de la gestión, clasificándolo como pendiente, en proceso o completado.



## Plantilla de seguimiento

A continuación, utilice la siguiente plantilla para documentar cada resistencia identificada y el progreso en la mitigación:

Descripción de la resistencia	Impacto Potencial (Alto/Medio/Bajo)	Causas identificadas	Estrategia para Mitigar Resistencias	Responsable	Estado de la Gestión (Pendiente/En proceso/ Completado)

**Nota Importante:** Este instructivo y la plantilla deben ser utilizados de manera flexible, adaptándolos a las necesidades específicas de cada proyecto y equipo. Un enfoque constante y proactivo garantizará una mejor gestión del cambio.

En Grupo Welldex nos esforzamos cada día por optimizar nuestra estrategia de transformación digital, posicionándonos como facilitadores clave para nuestros aliados, colaboradores y clientes.

Nuestro objetivo es formar equipos capaces de prosperar en entornos diversos, impulsando la adopción de nuevas tecnologías y el aprendizaje continuo en un contexto de innovación.

**¡Visita nuestro sitio web!**



