



# Gestionar el cambio en la transformación digital de tu pyme



VICEPRESIDENCIA  
PRIMERA DEL GOBIERNO  
MINISTERIO  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DIGITALIZACIÓN  
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

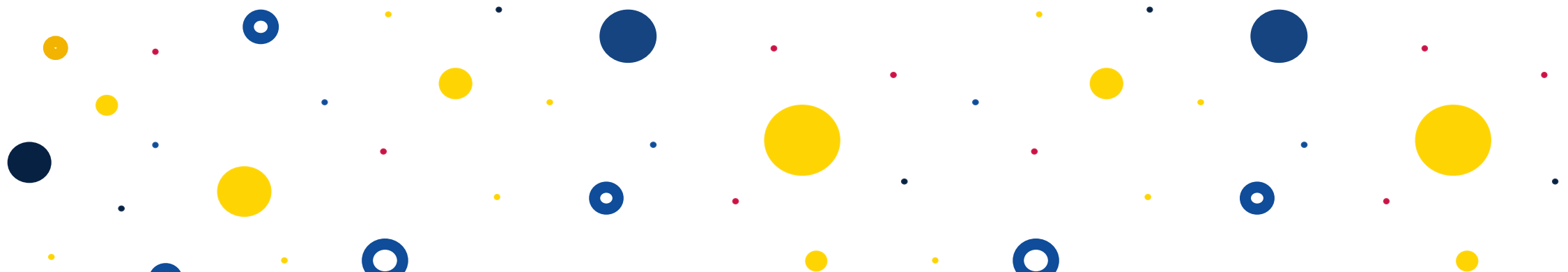
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"

# Índice

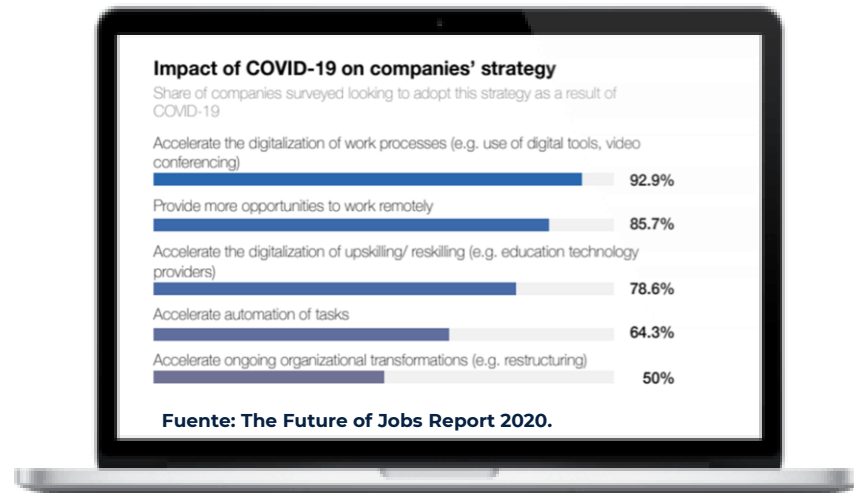
---

- › **Introducción**
- › **¿Qué es la Gestión del Cambio?**
- › **Metodología para lograr con éxito una Gestión del Cambio**
- › **Conclusiones**



# Introducción

La digitalización del puesto de trabajo ha resultado esencial para mantener los servicios de las empresas y continuar respondiendo a las necesidades de los clientes, cuyos hábitos de consumo también se han visto alterados.



Con la llegada de las nuevas tecnologías, se ha facilitado la forma de trabajar durante los últimos años, tanto de manera presencial, como en remoto.

# ¿Qué es la Gestión del Cambio?

*“La gestión del cambio es una forma de fomentar la adaptación de las personas de una organización hacia nuevas formas de trabajo.”*

Business Process Management Body of Knowledge

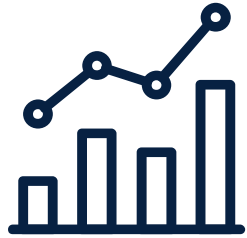
Desde Kotter Internacional demuestran que el **30% de los proyectos tienen éxito en su implantación**, mientras que el resto de los proyectos, no salen adelante por dos principales razones; la resistencia (75%) y la falta de patrocinio de la alta dirección (25%).

## PRINCIPALES OBSTÁCULOS EN LAS TRANSFORMACIONES



# Metodología para lograr con éxito una Gestión del Cambio

➤ A la hora de desarrollar de desarrollar una estrategia de gestión del cambio y, con la finalidad que tenga un impacto positivo en la empresa, se debe seguir una metodología, que se expone a continuación.



**ANÁLISIS DEL  
IMPACTO**



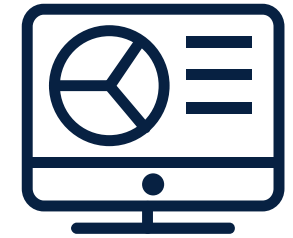
**COMUNICACIÓN**



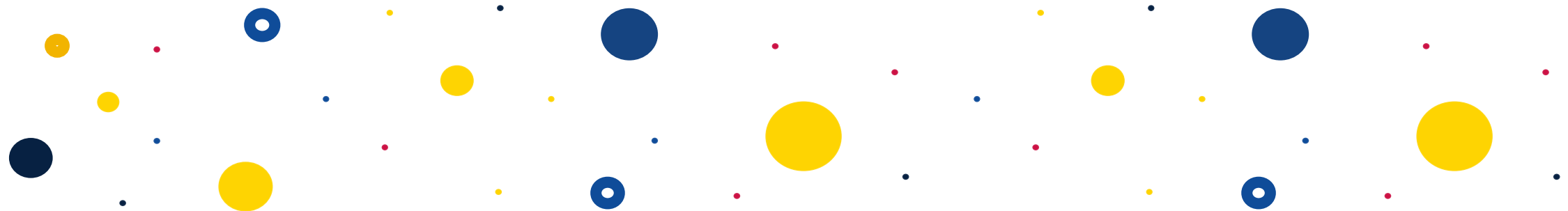
**GESTIÓN DE  
COLECTIVOS**



**FORMACIÓN**



**SEGUIMIENTO Y  
MONITORIZACIÓN**



# Metodología para lograr con éxito una Gestión del Cambio

---



## ANALISIS DE IMPACTO

Comprender la situación inicial de la organización a fin de identificar GAPS en nuevas formas de trabajo y capacidades para definir las estrategias de gestión del cambio

### Actividades principales

- › Sesiones de envisioning.
- › **Evaluación de la predisposición al cambio.**
- › Identificación de **colectivos impactados y stakeholders externos.**
- › **Entrevistas** con *stakeholders*.
- › Segmentación de **colectivos impactados.**
- › Realización de **matriz de impactos del cambio.**



# Metodología para lograr con éxito una Gestión del Cambio

---



## COMUNICACIÓN Y SENSIBILIAZCIÓN

Diseñar e implementar un plan de sensibilización y comunicación enfocados a fomentar la participación y la involucración de los distintos colectivos

### Actividades principales

- › Identificación de objetivos y necesidades de comunicación.
- › Segmentación de las actividades de comunicación.
- › **Análisis de los elementos de la comunicación** (emisores, receptores, mensajes clave, canales, proceso de feedback).
- › Definición e implantación de **planes y estrategias** de sensibilización y comunicación.
- › Lanzamiento de acciones de comunicación (Newsletters, cartelería, office guidebook, vídeos, entrevistas, gaming, concursos, etc...).

# Metodología para lograr con éxito una Gestión del Cambio

## GESTIÓN DE COLECTIVOS

Crear red de embajadores y sponsors del cambio como enlace entre el equipo de proyecto y el resto de colectivos impactados, para traccionar a las personas impactadas e impulsar el alineamiento con el cambio

### Actividades principales

- › Análisis de los colectivos (segmentación por perfiles y arquetipos).
- › Definición del **plan y la estrategia de** gestión de colectivos.
- › Definición del modelo de embajador y sponsor del cambio.
- › Dimensionamiento de los embajadores y sponsors.
- › Definición y calendarización de las acciones.
- › Implementación del plan de embajadores y sponsors.
- › Kick off con embajadores y kit de bienvenida.
- › **Acompañamiento a los embajadores** del cambio y sponsors (Retrospectivas y feedback continuo).



# Metodología para lograr con éxito una Gestión del Cambio

---



## FORMACIÓN

Crear e implantar un plan de formación con el fin de asegurar que los usuarios impactados adquieran los conocimientos necesarios para familiarizarse con los nuevos procesos y las nuevas formas de trabajo

### Actividades principales

- › Definición de los objetivos de la formación.
- › Identificación de las **necesidades de formación**.
- › Análisis de los **elementos clave de la formación** (formadores, usuarios, canales, y herramientas de feedback).
- › Definición del plan y la estrategia de formación (definición y calendarización de las acciones de formación).
- › Despliegue del plan de formación (ejecución y seguimiento de las acciones de formación).
- › Plataformas de formación, Digital pills, Video-slides, guías, manuales, infografías, etc.

# Metodología para lograr con éxito una Gestión del Cambio

---

## SEGUIMIENTO Y MONITORIZACIÓN

Acompañar a la gestión del cambio para identificar la efectividad de cada una de las acciones de gestión del cambio y crear planes de mejora, a través de un seguimiento cuantitativo y cualitativo de los indicadores

### Actividades principales

- › Definición de la estrategia de seguimiento y monitorización.
- › Definición, medición y seguimiento de Indicadores por cada acción de gestión del cambio.
- › Diseño y lanzamiento de herramientas de feedback (encuestas de satisfacción y canales de comunicación bidireccionales, ej: Teams).
- › Diseño y lanzamiento de cuadros de mando (QlikSense, PowerBI, etc.).
- › Análisis de posibles resistencias y plan de mitigación.

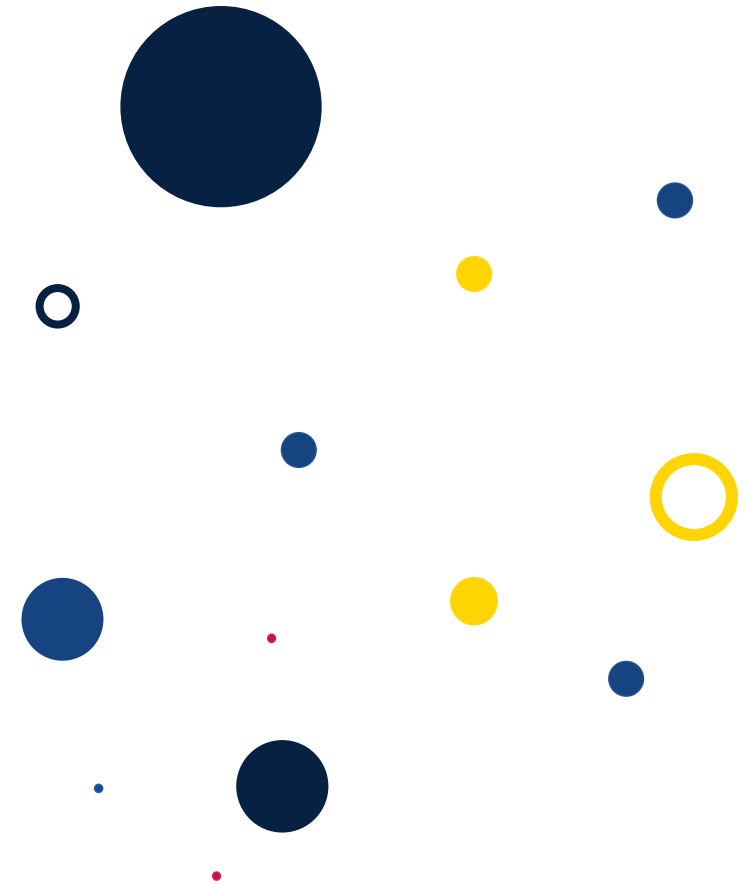
# Conclusiones

---

**Los últimos tiempos no han resultado fáciles para las pymes considerando, sobre todo, el cambio en la manera de trabajar derivado del confinamiento ocasionado por la pandemia del Covid- 19.**

Tanto las pymes como los trabajadores de las mismas, se vieron obligados a digitalizar y adaptarse a nuevas formas de trabajo, de manera muy rápida, y sin la preparación necesaria que conlleva este tipo de procesos.

**Una estrategia de gestión del cambio es completamente necesaria a la hora de hacer comprender y adoptar cualquier tipo de cambio organizacional en una pyme.**





VICEPRESIDENCIA  
PRIMERA DEL GOBIERNO  
MINISTERIO  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DIGITALIZACIÓN  
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

*"Una manera de hacer Europa"*