



# Introducción a la Gestión del Cambio

## sesión 1

Equipo de Experiencia Usuario (UX)

La palabra **cambio** viene del latín **Cambium** la cual hace referencia a la acción de hacer trueque, dar una cosa por otra.

# Modelo ADKAR del Cambio

## A

**Awareness.**  
Conciencia asociada al cambio

## D

**Desire**  
Deseo de cambio.

## K

**Knowledge.**  
Conocimiento, ¿cómo cambiamos?

## A

**Ability**  
Desarrollar nuevas habilidades.

## R

**Reinforcement**  
Reforzamiento del cambio y recordar el por qué.

**"Para generar un cambio debo partir por conocerme a mi misma/o"**

**¿Qué creencias tienes en torno al cambio?**



# Awareness - Conciencia

¿Por qué es necesario este cambio?

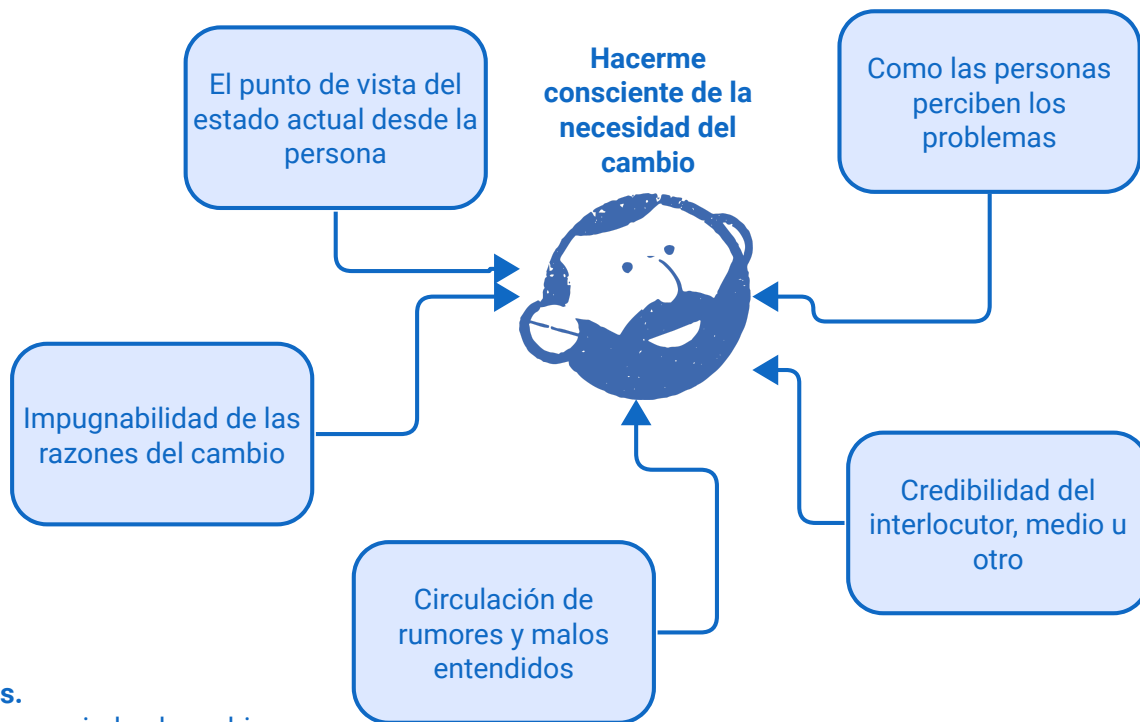


¿Qué está mal o debemos mejorar de lo que estamos haciendo ahora?

¿Por qué debe ocurrir ahora?

¿Qué pasaría si no cambiamos esto?

# Factores que influyen la conciencia del cambio en las personas



**Awareness.**

Conciencia asociada al cambio

# Frases típicas



Si no está roto o malo, ¿para que lo vamos a cambiar?

Siempre lo hemos hecho de esta forma

Esto lo debimos haber cambiado hace rato

Ya era tiempo que alguien me escuchara

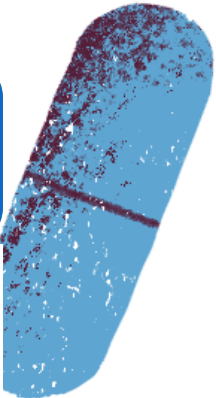


No creo, si ya tratamos de hacerlo

Me dijeron que esto era para controlar lo que hacemos

Se tiene que hacer así y punto


# Antídotos



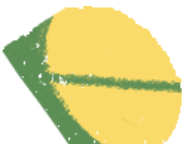
El punto de vista del estado actual desde la persona

Conocer en que lugar del proceso se encuentra, su punto en la cadena de valor

Circulación de rumores y malos entendidos




Comunicar, Comunicar y Comunicar.



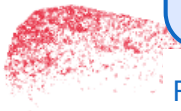
Como las personas perciben los problemas

Conocer a nuestras / os funcionarios y funcionarias. Ir más allá del cargo, conocer su labor en profundidad



Credibilidad del interlocutor, medio u otro

Impugnabilidad de las razones del cambio

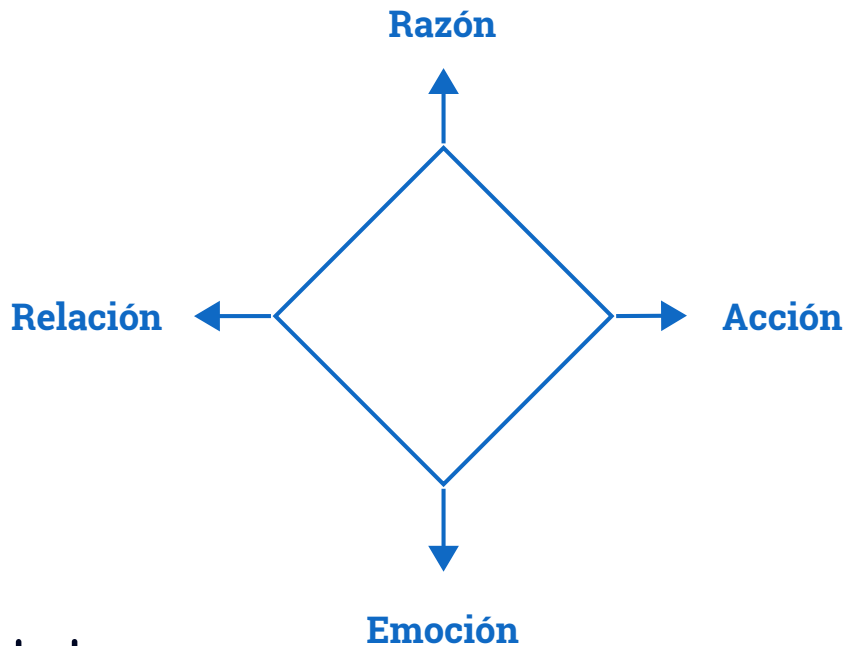


Factores que favorezcan o impidan el cambio. Legales, tecnológicos, cercanía, conectividad.

Medio de comunicación. Pedir apoyo a otras áreas, pedir apoyo a DGD. Ver casos de éxito.

# Conocer a las personas

**Awareness.**  
Conciencia asociada al cambio





# Conocer a las personas

## Relación

Importancia a las relaciones humanas, al clima laboral, empatía, contextos sociales

## Acción

Ejecutores por excelencia, miden los logros del equipo y también los "celebran". tienen pensamiento táctico y "hacen que las cosas pasen"

## Razón

Importancia a la reflexión, al pensamiento estratégico, toman decisiones, son más racionales, lógicos y responden a los valores de marca.

## Emoción - Intuición

Inteligencia creativa, son promotores y se adaptan al cambio.