



# Gestión del Cambio: Impulsando el Éxito a Largo Plazo de su Solución de Gestión de la Fuerza Laboral



## ¿Cómo mide el éxito de un proyecto tecnológico?

Cuando se emprende un nuevo proyecto tecnológico, el éxito es la principal prioridad de todos. Pero ¿cómo define el éxito? Entregar la tecnología a tiempo y dentro del presupuesto es importante, pero ¿cómo juegan los usuarios en su definición de éxito? Incluso si su implementación técnica es impecable y las nuevas prácticas son eficientes y están claramente definidas, no hay éxito a menos que los usuarios adopten la nueva tecnología y la utilicen de manera competente.

Para impulsar la adopción del 100% de los usuarios y maximizar el rendimiento de su inversión en tecnología, necesita cambiar el comportamiento de las personas dentro de su organización. Al fin y al cabo, adoptar la nueva tecnología implica modificar la forma de hacer su trabajo. Como la mayoría de la gente prefiere el statu quo, es normal que haya cierto nivel de resistencia. Necesita una forma de romper las barreras y cambiar

el comportamiento para fomentar la adopción generalizada y, en última instancia, la consecución de sus objetivos empresariales.

En eso consiste la gestión del cambio. Al utilizar un modelo sistemático y las mejores prácticas probadas, la gestión eficaz del cambio le ayuda a planificar la transición, superar los obstáculos e impulsar un nuevo comportamiento en su personal.

Para garantizar que su proyecto ofrezca un valor óptimo, sus esfuerzos de gestión del cambio deben centrarse en tres áreas clave:

- **Velocidad de adopción** — la rapidez con la que las personas se ponen en marcha con las nuevas herramientas y procesos relevantes para sus funciones
- **Utilización final** — cuántas personas están demostrando que aceptan y utilizan las nuevas herramientas y procesos de forma coherente
- **Competencia** — el grado de eficacia de las personas una vez que han adoptado la nueva solución.<sup>1</sup>

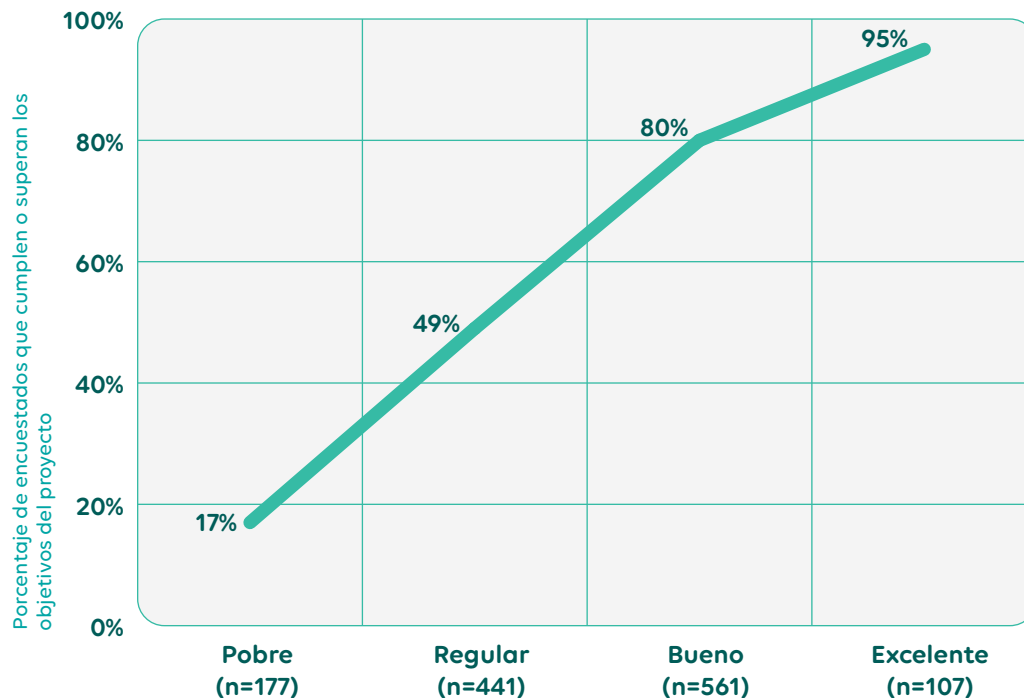
Con un enfoque de gestión del cambio centrado en las personas, pueden aumentar significativamente las probabilidades de éxito salvando la distancia entre la implantación del sistema y la realización de los objetivos empresariales del proyecto.

---

***Al utilizar un modelo sistemático y las mejores prácticas probadas, la gestión eficaz del cambio le ayuda a planificar la transición, superar los obstáculos e impulsar un nuevo comportamiento en su personal.***

---

**Correlación de la eficacia de la gestión del cambio con el cumplimiento de los objetivos del proyecto<sup>2</sup>**



Efectividad general de los programas de gestión del cambio

Noventa y cinco por ciento de los encuestados que calificaron la eficacia de su gestión del cambio como "excelente" cumplieron o superaron sus objetivos.

*Los proyectos con programas eficaces de gestión del cambio tuvieron más probabilidades de cumplir los objetivos, respetar los plazos y el presupuesto que los que no contaron con una gestión eficaz del cambio.<sup>3</sup>*

## Los tres niveles de la gestión del cambio

La gestión del cambio suele producirse en tres niveles:

- **Cambio Cultural:** Con un enfoque de gestión del cambio centrado en las personas, pueden aumentar significativamente las probabilidades de éxito salvando la distancia entre la implementación del sistema y la realización de los objetivos empresariales del proyecto.
- **Cambio organizacional:** Impulsado normalmente por la alta dirección, el cambio organizacional se centra en la realineación de las personas y los procesos para apoyar los objetivos empresariales en evolución. Por ejemplo, puede implicar pasar de un equipo de recursos humanos (RH) descentralizado a un modelo de servicios compartidos para la función de RH. El cambio organizacional requiere la aceptación y el refuerzo de todos los niveles de la dirección para que tenga éxito.
- **Cambio de comportamiento individual:** Impulsado por una comunicación clara y directa de la persona adecuada a la audiencia adecuada en el momento adecuado, el cambio de comportamiento individual tiene como objetivo dotar a los empleados de las habilidades y capacidades que necesitan para realizar su trabajo de una forma nueva. Es la clave para conseguir altos índices de adopción por parte de los usuarios y alcanzar los objetivos empresariales relacionados con el proyecto.

## Aproveche la gestión del cambio para lograr los objetivos de la gestión de la fuerza laboral

Organizaciones como la suya implementan una solución de gestión de la fuerza laboral de UKG™ (Ultimate Kronos Group) para lograr objetivos empresariales específicos: controlar los costos de la mano de obra, minimizar el riesgo de incumplimiento y mejorar la productividad de la fuerza laboral. Pero sólo conseguirá esos objetivos si sus empleados y directivos utilizan el sistema — de forma adecuada y coherente — día tras día. Por eso, el cambio de comportamiento a nivel individual es un componente fundamental para el éxito de una implementación de UKG.

En UKG, nuestra metodología de gestión del cambio se centra en cambiar la forma en que cada usuario previsto realiza ciertas tareas mientras utiliza nuestra tecnología en el curso de un día de trabajo. ¿Por qué es tan esencial este enfoque? Su organización no podrá alcanzar los objetivos empresariales vinculados a la implementación del sistema a menos que los usuarios adopten realmente el sistema implementado.

---

***El cambio de comportamiento a nivel individual es un componente fundamental para una implementación exitosa de UKG.***

---

## Impulse la aceptación del cambio con una comunicación clara y eficaz

La comunicación es la clave para conseguir que su personal adopte un nuevo comportamiento, como el uso de las herramientas, la funcionalidad y los procesos integrados en su sistema UKG, como parte de su rutina diaria de trabajo. Dado que las personas aceptan el cambio por etapas, sus esfuerzos de comunicación deben aumentar a medida que los usuarios previstos avanzan en el proceso de aceptación del cambio.

**Concientización:** Construya la concientización de que el cambio está llegando y por qué, sin entrar en todos los detalles. Esto puede lograrse mediante comunicaciones breves y adecuadamente espaciadas, como correos electrónicos, reuniones de equipo y anuncios de la organización.

**Comprensión:** Comience a aumentar la frecuencia de sus comunicaciones para mejorar la comprensión. Utilice demostraciones, películas conceptuales y la socialización para ayudar a la fuerza laboral a comprender cómo es el cambio y por qué es importante para la organización.

**Aceptación:** Inicie comunicaciones más directas — potencialmente uno a uno — para involucrar a las personas en el proceso de cambio y explicarles cómo les beneficia. Fomente la participación e impulse el interés involucrando a los usuarios en las pruebas de las soluciones y solicitando sus comentarios.

**Acción:** Centre las comunicaciones en el aprendizaje para garantizar que las personas tengan las habilidades y capacidades necesarias para hacer lo que se espera de ellos una vez que se produzca el cambio. Proporcione instrucciones muy claras sobre el comportamiento individual a través de eventos de capacitación en vivo y/o grabados.

**Reforzamiento:** Asegure la aceptación continua del cambio reforzando y recompensando el comportamiento deseado. Reconozca públicamente a las personas que están adoptando el cambio y haciendo lo que se espera de ellos para reforzar su comportamiento y animar a los demás a subirse al cambio.

Concientización

Comprensión

Aceptación

Acción

Reforzamiento

### Fases de comunicación a lo largo del continuo de aceptación del cambio

---

*Dado que las personas aceptan el cambio por fases, es importante que aumente sus esfuerzos de comunicación a medida que los usuarios previstos avanzan en el continuo de aceptación del cambio.*

---

## Deje que las personas adecuadas lideren el cambio

Cuando se trata de impulsar cambios de comportamiento individuales, ¿quién es el más adecuado para guiar a los empleados en el proceso? Sorprendentemente, no suele ser RH o la alta dirección. En la mayoría de los casos, son los supervisores directos de sus empleados. Los supervisores conocen las mejores formas de motivar, guiar y recompensar a cada uno de sus empleados para superar la resistencia, conseguir su aceptación y provocar los cambios de comportamiento deseados.

Por supuesto, no puede esperar que todos sus supervisores sean expertos en gestión del cambio. Para eso está su equipo de gestión del cambio: para entrenar a los supervisores y proporcionarles los materiales de apoyo y la orientación que necesitan para dirigir a su gente con éxito a través del cambio y lograr la adopción del 100% de los usuarios.

## No se la juegue en lo que respecta a la adopción por parte de los usuarios

Los Servicios de Gestión del Cambio de UKG han guiado a las organizaciones a través de miles de implementaciones exitosas. UKG ofrece soluciones de servicio prácticas, paso a paso, que se extienden más allá de la implementación técnica para abordar el lado de la gente de su proyecto para el máximo impacto. Al ayudar a impulsar la adopción del 100% de los usuarios, la gestión del cambio le pone en el camino correcto para lograr sus objetivos de gestión de la fuerza laboral y maximizar el retorno de su inversión en UKG.

## Obtenga la experiencia en gestión del cambio que espera

UKG es un proveedor líder de soluciones de gestión de la fuerza laboral y gestión del capital humano en la nube. La Unidad de Servicios de UKG está comprometida a proporcionar valor inteligente rápidamente

con una amplia gama de ofrecimientos de servicios estratégicos — todos entregados con la experiencia de industria y el conocimiento del dominio de un líder tecnológico. Estamos dedicados a ayudarles a nuestros clientes a lograr un rápido tiempo al valor de su inversión en las soluciones de la fuerza laboral y al mismo tiempo entregar la experiencia que esperan. Conozca más en [ukg.mx](https://www.ukg.mx)

## Acerca de UKG

En UKG (Ultimate Kronos Group), nuestro propósito es la gente™. Creada a partir de la fusión que dio origen a una de las mayores empresas en la nube en el mundo, UKG cree que las organizaciones tienen éxito cuando se centran en su gente. Como un proveedor líder mundial de soluciones de HCM, nóminas, prestación de servicios de RRHH y gestión de la fuerza laboral, UKG ofrece las galardonadas soluciones UKG Pro Workforce Management y Ready para ayudar a decenas de miles de organizaciones en todas las geografías y sectores a obtener mejores resultados empresariales, mejorar la eficacia de RRHH, agilizar el proceso de nóminas y ayudar a que el trabajo sea una experiencia mejor y más conectada para todos.

UKG cuenta con más de 12,000 empleados en todo el mundo y es conocida por su cultura laboral inclusiva. La empresa ha recibido numerosos premios por su cultura, sus productos y sus servicios, incluyendo años consecutivos en la lista de las 100 Mejores Empresas para Trabajar de Fortune. Para conocer más, visite [ukg.mx](http://ukg.mx).

### Referencias

1. *El Caso para la Administración del Cambio: Tres Factores de Cambio que Definen o Limitan el Retorno de la Inversión (ROI) de Proyectos*, Change Management Learning Center, patrocinado por Prosci (consultado Julio 1, 2019) encontrado en <http://www.change-management.com/tutorial-case-mod4.htm>.
2. *Mejores Prácticas en Gestión del Cambio: Informe de Benchmarking de Prosci*, 2012. Usado con permiso.
3. *Prosci Inc., Mejores Prácticas en Gestión del Cambio: Informe de Benchmarking de Prosci*, 2018, en 9. Usado con permiso.



**Nuestro propósito son las personas**

© 2021 UKG Inc. Todos los derechos reservados.

Para obtener una lista completa de las marcas de UKG, visite [ukg.mx/marcas-registradas](http://ukg.mx/marcas-registradas). Todas las demás marcas, en caso de que se mencionen, son propiedad de sus respectivos titulares.

Todas las especificaciones están sujetas a cambios. SV0142-MXv5