

Ponencia: El secreto de las pymes de éxito: Transformación personal + digital



Juan Pedro Sánchez
simplificando lo complejo



GENERALITAT
VALENCIANA

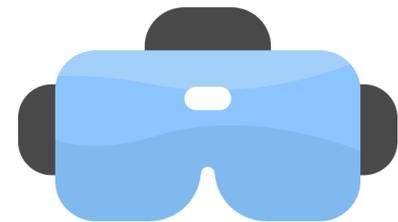
IVACE
INSTITUT VALENCIÀ DE
COMPETITIVITAT EMPRESARIAL

CEEI
VALENCIA
CENTROS EUROPEOS DE
EMPRESAS INNOVADORAS



La Transformación Digital está de moda, pero... ¿qué es?

Ejemplos



Indicadores de madurez e intensidad digital de la organización

1 Cultura de Transformación Digital

- A. ¿Está alineada mi organización con **valores** como la Apertura y Transparencia, Colaboración, Comunidad, Reciprocidad, Buen Humor, Diversidad, Pasión, Diversión, Flexibilidad, Innovación, Diálogo?
- B. ¿Tenemos una **red social corporativa** que es **usada dinámicamente** por empleados y directivos para dialogar y comunicarse de una forma **más social**, para **colaborar** y debatir sobre ideas y para **compartir conocimiento**?
- C. ¿Los empleados disfrutamos de **flexibilidad** horaria, teletrabajo, entornos colaborativos, empoderamiento y estamos motivados por **objetivos intrínsecos** y **misiones trascendentes** de nuestra organización
- D. **Preferimos** en mi empresa ¿la **adaptabilidad** por encima de la eficiencia? ¿Las redes a la jerarquía? ¿El **empowerment** al control del empleado? ¿La **comunidad** a la gestión de proveedores? ¿La **motivación** intrínseca a las recompensas extrínsecas?
- E. Nuestra organización ¿demuestra **velocidad y agilidad** con el lanzamiento ágil de nuevos servicios o productos, innovando y adecuando procesos?

Indicadores de madurez e intensidad digital de la organización

2 Liderazgo y Personas en Transformación Digital

- A. ¿Puedo leer al CEO de mi organización blogueando sobre nuestra estrategia o **dialogando** con las personas en las redes sociales públicas o corporativa?
- B. ¿Existe un CDO (o un role de **responsable de Transformación Digital**) y/o un equipo impulsor explícito?
- C. ¿Disponen los empleados de **información inteligente** sobre nuestra organización y ámbito operativo, así como la autonomía suficiente como para tomar decisiones ágiles y oportunas?
- D. ¿Son nuestros empleados miembros activos en **redes sociales** profesionales, siendo excelentes embajadores de nuestra marca? ¿Tienen perfiles digitales ricos en redes sociales?
- E. ¿Es nuestro equipo competente en **operativa y comunicación digital**? ¿Se adapta ágilmente a nuevas herramientas? ¿Pueden llegar a ser usuarios avanzados? ¿Saben buscar, encontrar y contrastar información? ¿La comparten y enriquecen?

Indicadores de madurez e intensidad digital de la organización

3 Organización y Procesos en Transformación Digital

- A. ¿Nuestros empleados llevan en su móvil todas nuestras aplicaciones corporativas y colaborativas con las que pueden **trabajar de forma ubicua**?
- B. En nuestra operativa diaria ¿cada vez hay menos correos, menos listas de distribución, menos destinatarios en el CC y menos adjuntos? ¿Más **reuniones virtuales**, más **trabajo colaborativo** y concurrente sobre documentos compartidos? ¿Más nube?
- C. ¿Hacemos uso de herramientas de **RRHH 2.0**? ¿Para recruiting on-line? ¿Para encuestas de clima laboral y de fidelización del empleado? ¿Para e-learning? ¿como portal y autoservicio del empleado? ¿como buzón de sugerencias e ideas de tipo social?
- D. ¿Hace nuestra organización uso intensivo del **marketing digital** integrado? ¿Del **marketing automation**? ¿Hacemos buen uso del **CRM**?
- E. ¿Disponemos de soluciones tecnológicas para gestionar la **Innovación**, el lanzamiento de productos, la inteligencia competitiva, la logística, etc?

Indicadores de madurez e intensidad digital de la organización

4 Negocio Digital

- A. ¿Hemos diseñado y puesto en el mercado **nuevos servicios o productos** con un componente **digital** mayoritario?
- B. ¿Trabajamos de forma **multicanal** con el cliente, **asegurando la consistencia e integración** de todos los mensajes y garantizando una experiencia única y personalizada?
- C. ¿Disponemos de una **unidad de negocio digital en pleno funcionamiento**, con recursos dedicados y objetivos de contribución definidos?
- D. ¿Somos capaces de **personalizar la relación** con el cliente en cuanto a canales, oferta, comunicación y gestión?
- E. ¿Aprovechamos alguna de las **tecnologías emergentes** para acelerar o innovar en nuestros servicios y/o productos?

Metodologías Ágiles



“No se trata de hacer más trabajo en menos tiempo.
Se trata de generar más valor con menos trabajo”, Steve Denning

Fuente: “Explaining Agile”, Forbes (2016)

- 1 Individuos e interacción por encima de procesos y herramientas.
- 2 Funcionalidad por encima de documentación excesiva.
- 3 Colaboración con el cliente por encima de la negociación contractual.
- 4 Respuesta ante el cambio por encima de seguir un plan preestablecido.

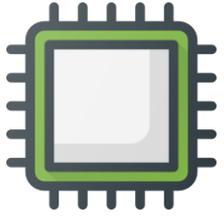


Product owner

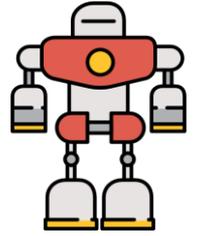


Daily meeting

Los resultados positivos obtenidos por las empresas en su proceso de transformación, no se deben a la implementación de un determinado marco de trabajo, sino al **desarrollo de una “mentalidad Agile”**.



El tecnoestrés está servido



Tecnoansiedad



Tecnofobia



Tecnofatiga



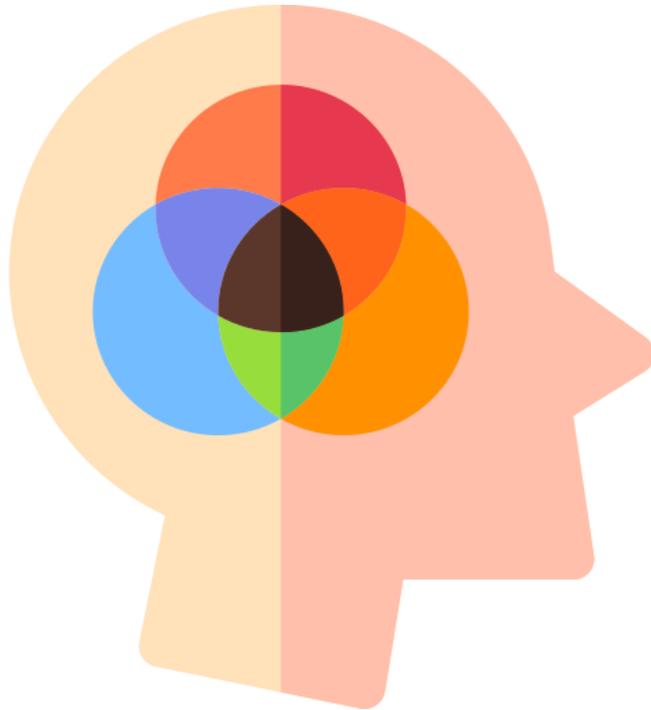
Tecnoadicción



Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico



Cómo funciona nuestro **cerebro**





Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico

Nuestro **cerebro** tiene un **objetivo** por encima de todo: **sobrevivir**

Hay que **decidir rápido** y sin gastar mucha energía en ello

¿Y cómo lo va a hacer?



Interpretando y percibiendo la “realidad” usando **atajos mentales** (métodos no rigurosos de captación y análisis de la información para **simplificar la toma de decisiones**)



En el procesamiento mental, puede producirse una **distorsión irracional** y pueden dar lugar a **juicios incorrectos**

A este **efecto psicológico** se le conoce como **Sesgo Cognitivo**

Estos **Sesgos Cognitivos** afectan a la **Percepción del Riesgo**

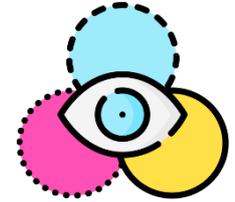




Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico: Conocer los sesgos



Sesgos Cognitivos Individuales



Sesgo de Optimismo

Consiste en la tendencia a **creer** que es **menos probable** que experimentes un **evento negativo**.

Riesgo cero

Tendencia a **preferir** la **eliminación** completa de un **riesgo en una pequeña parte**, incluso cuando las opciones alternativas producen una mayor reducción del riesgo (en general).

Costo hundido (o costo perdido)

dificulta soltar, desprendernos o abandonar algunos objetos o proyectos, **por el costo** (dinero, tiempo, esfuerzo) **que invertimos en el pasado** y que ya no puede ser recuperado.

Statu Quo

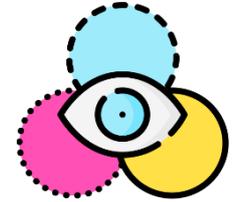
Tendencia a **valorar en mayor medida las cosas que permanecen estables**. El estado actual se toma como punto de referencia y cualquier cambio con respecto a ese punto se percibe como una pérdida.



Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico: Conocer los sesgos



Sesgos Cognitivos Individuales

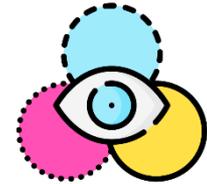




Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico: Conocer los sesgos



Sesgos Cognitivos Sociales

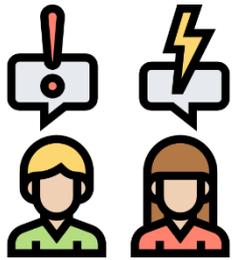


Efecto de percepción ambiental (cristales rotos)

Se ha demostrado que el ambiente produce una gran influencia en el comportamiento de los individuos. Más allá de los genes, educación, un individuo varía su comportamiento en función de cómo percibe su entorno. En un ambiente de caos, deterioro y suciedad, las personas tienden a ser más incívicas, más caóticas y también a cometer más acciones vandálicas o incluso delictivas.

Falso consenso

Tendencia a **presuponer que las propias opiniones**, creencias, valores y hábitos **están entre las más elegidas**, apoyadas ampliamente por la mayoría.



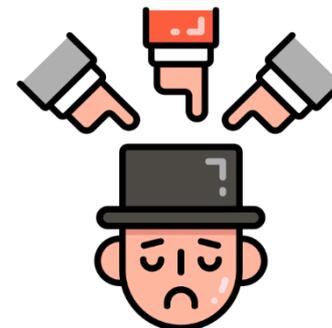
Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico:
Conocer los mecanismos de protección mental

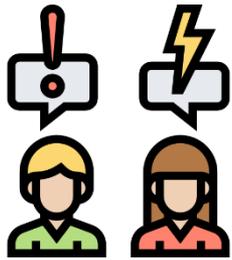
El hábito más perjudicial en las organizaciones es el de **proyectar hostilidad** en el trabajo a través de **dos acciones** que no buscan solucionar nada porque **no se responsabilizan de la situación**



La queja (destruktiva)

La crítica (destruktiva)





Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico:
Conocer los mecanismos de protección mental



La queja (destructiva)

La gente que se queja es vista como **egocéntrica**, solo piensan en su beneficio.



Tienen falta de **empatía**, por eso echan la **culpa** a los demás.

Da imagen de persona **irresponsable** que no pasa a la acción.

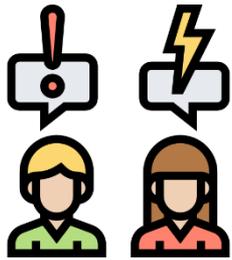
Si es por desahogo es más **saludable** escribirlo en un **papel**.



Todos tenemos nuestras “gafas” de injusticias, problemas y “**disonancias cognitivas**”.



La clave es **RESPONDER** en lugar de REACCIONAR.



Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico:
Conocer los mecanismos de protección mental



La crítica (destruktiva)

Criticar a un “enemigo en común” une mucho y es **adictivo**.

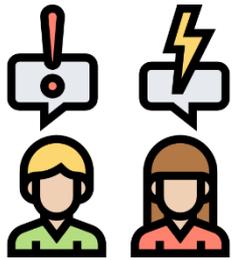
Es una visión “estrecha” o “polarizada” de la realidad, pudiendo llegar a caer en la “**visión túnel**”.



Tiene **consecuencias** a corto, medio o largo plazo, porque se produce una espiral **negativa** infinita.



SEÑALA lo que no te parece bien y, seguidamente, **APORTA** posibles **SOLUCIONES** desde la humildad (tu visión o experiencia) **SIN EXIGIR**.



Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico:

Atención Consciente



Mindfulness

Tecnología de la **atención** para gestionar la mente

Elementos básicos

- Atención a la experiencia presente
- Intención de la atención:
 - Curiosidad
 - Aceptación



5 Dimensiones

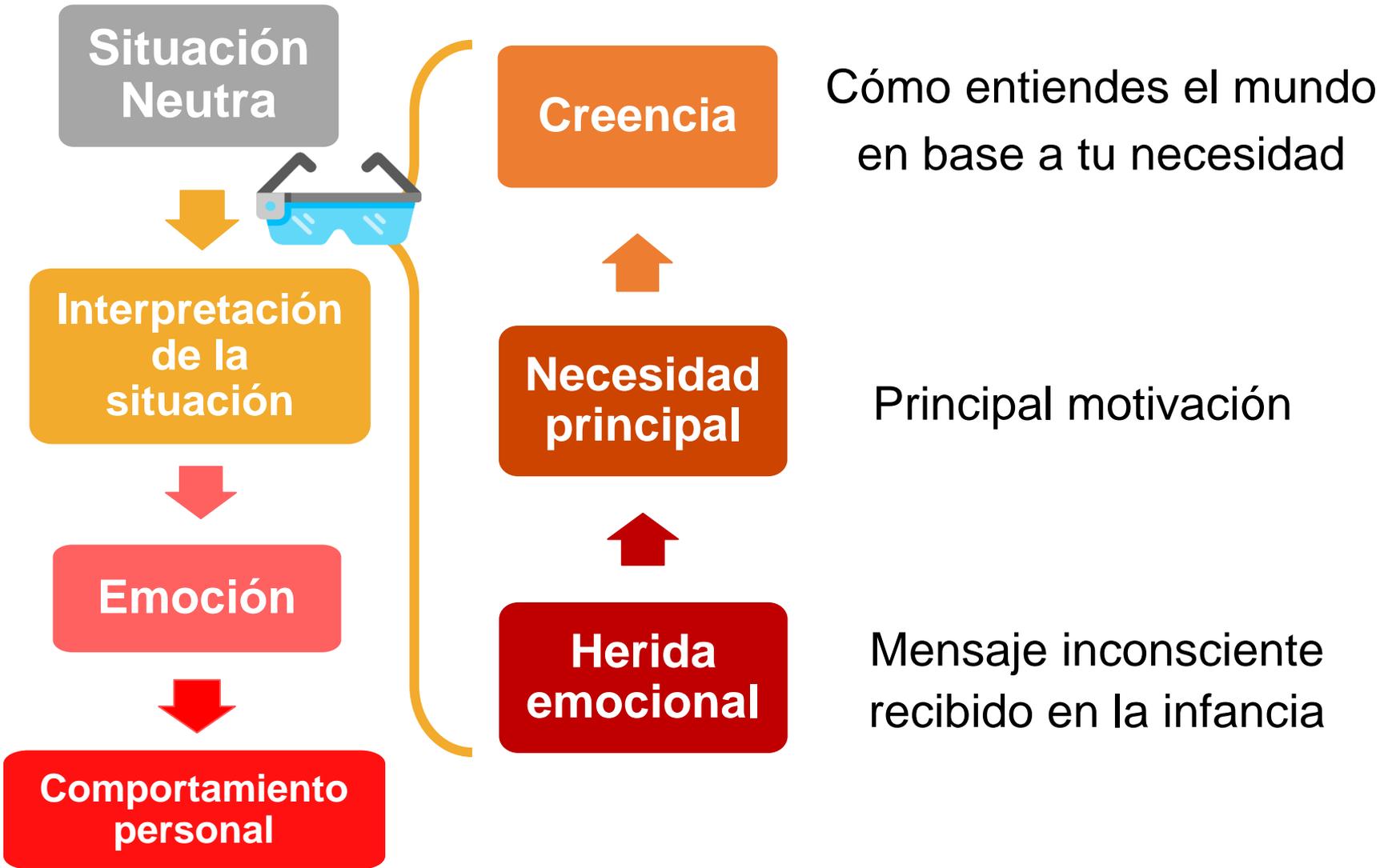
- 1) Observar
- 2) Describir
- 3) Actuar conscientemente
- 4) No juzgar
- 5) No reaccionar



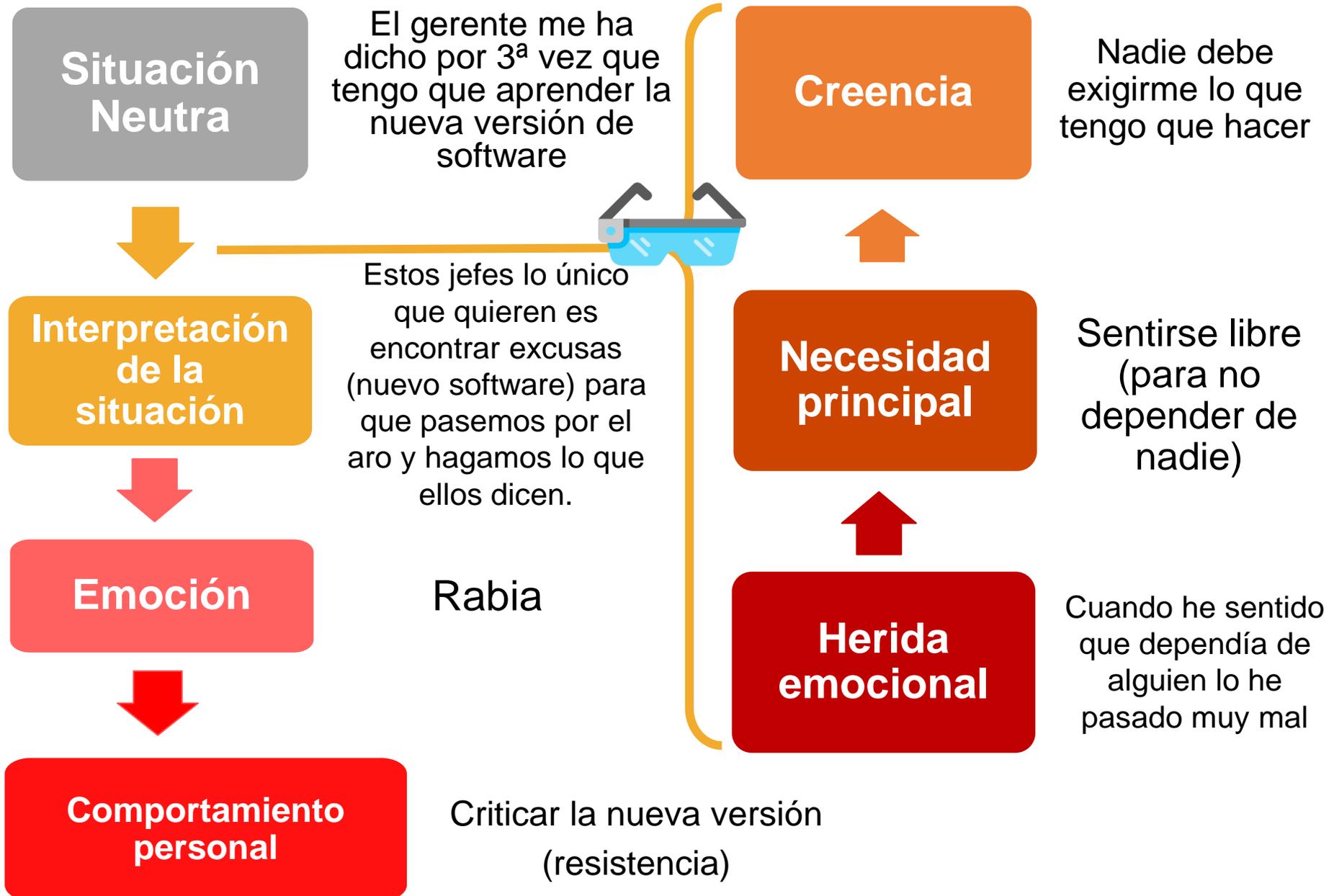


Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico

Comprender por qué actuamos como actuamos



Ejemplo del mecanismo que lleva a una conducta de resistencia



Ejemplos de Heridas Emocionales y las Necesidades



Herida emocional



Necesidad principal



Creencia

Ejemplo 1

Cuando he cometido errores lo he pasado muy mal

Ser Perfecto
(para no equivocarse)

Ejemplo 2

Cuando me he hecho valer me han humillado y lo he pasado muy mal

Evitar el Conflicto
(para que no me hagan daño)

Ejemplo 3

Cuando me he sentido vulnerable lo he pasado muy mal

Sentir control sobre las personas (para no sentirse atacado o herido)

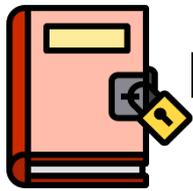
En cada Situación concreta que vivamos usaremos nuestras Creencias (construidas en base a nuestras Necesidades) para interpretarla

Modelo Conversaciones Emocionales



Situación Neutra





Nuevas herramientas de comunicación que facilitan la adaptación a los cambios TIC

¿De dónde surge este MODELO?

INTELIGENCIA EMOCIONAL (Daniel Goleman, Salovey-Mayer, Richard Boyatzis)

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (Marshall Rosenberg)

EMPATÍA (Mark Davis)

AUTOCOMPASIÓN (Kristin Neff)

COMPASIÓN (Richard Davidson)



Nuevas herramientas de comunicación que facilitan la adaptación a los cambios TIC

La empatía

La **capacidad** de ponerse en piel ajena y **comprender**



7 segundos es lo que tarda nuestro interlocutor en **decidir** si puede fiarse de nosotros



Nuevas herramientas de comunicación que facilitan la adaptación a los cambios TIC

Todo este cambio requiere un liderazgo fuerte basado en una nueva forma de **COMUNICAR**



Solo se puede **liderar** a través del **ejemplo personal**



La mayor virtud de un Líder es la **Humildad**

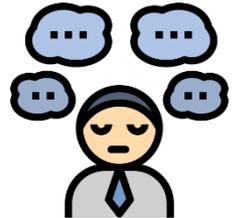


Comunícate de forma **humilde** y tendrás el 90% del trabajo hecho



Nuevas herramientas de comunicación que facilitan la adaptación a los cambios TIC

Para **comunicarse** con **humildad** hay que cumplir **3 premisas**



NO SABEMOS qué **PREOCUPA** a los demás

NO SABEMOS qué **NECESITAN** los demás



NO tenemos **RESPUESTAS** para **TODO**





Nuevas herramientas de comunicación que facilitan la adaptación a los cambios TIC

Para comunicarte con **humildad** prioriza la **pregunta antes** que la **afirmación**



Calma tu ansiedad, pregunta antes de dar tu opinión

No temas mostrarte **Vulnerable**



Céntrate en la **Emoción** del otro

Modelo Conversaciones Emocionales



Situación Neutra



Modelo Conversaciones Emocionales



El gerente le dice al empleado por 3ª vez que tiene que aprender la nueva versión de software

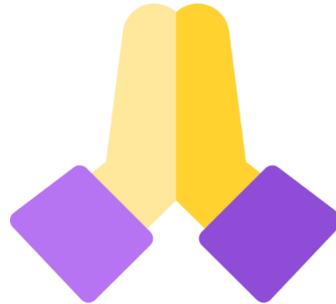




Tácticas para superar las resistencias mentales que bloquean el desarrollo tecnológico

Aceptación

Entender las emociones como **notificaciones** de **creencias** por revisar



Aceptación de las **emociones** y **situaciones** vividas como algo **esencial** para poder **revisar** tus creencias

CONVERSACIONES EMOCIONALES



www.conversacioneseemocionales.com



**6 HÁBITOS
EMOCIONALMENTE
INTELIGENTES PARA
ALCANZAR EL
ÉXITO LABORAL**



0:00 / 39:37



www.conversacionesemocionales.com/regalo

Información de contacto



contacto@juanpedrosanchez.com



[@lapalancadelexito](https://www.instagram.com/lapalancadelexito)



[Juan Pedro Sánchez](https://www.linkedin.com/in/JuanPedroSanchez)



[@juanpsanchez](https://twitter.com/juanpsanchez)



[Juan Pedro Sánchez](https://www.facebook.com/JuanPedroSanchez)



[Juan Pedro Sánchez](https://www.youtube.com/JuanPedroSanchez)



<https://www.juanpedrosanchez.com/>