

¿Cómo se gerencia la Crisis?

Ing. Mónica Díaz de Peralta



**TECNOLOGICO
DE MONTERREY®**

¿Qué es una crisis?

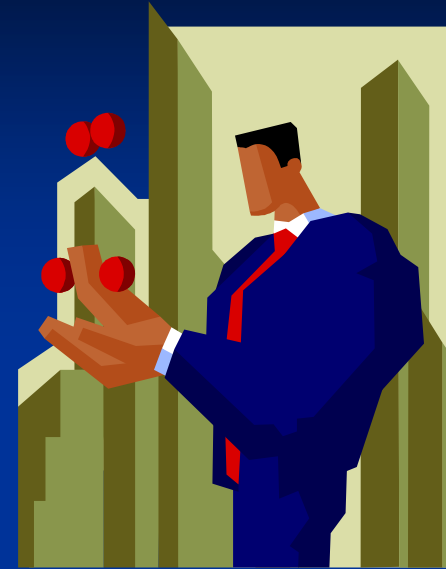
Crisis. (*Del lat. Crisis y éste del griego*) f. Mutación considerable que acaece en una enfermedad, ya sea para mejorarse, ya para agravarse el enfermo. / 2. Mutación importante en el desarrollo de otros procesos, ya de orden físico, ya históricos o espirituales. / 3. Situación de un asunto o proceso cuando está en duda la continuación, modificación o cese. / 4. *Por ext.*, momento decisivo de un negocio, grave y de consecuencias importantes. // 5. Juicio que se hace de una cosa, después de haberla examinado cuidadosamente. / 6. Escasez, carestía. // 7. *Por ext.*, situación dificultosa o complicada.



¿Qué es una crisis?

Crisis. (Del lat. *Crisis* y éste del griego) f. **Mutación** considerable que acaece en una enfermedad, ya sea para mejorarse, ya para agravarse el enfermo. / 2. **Mutación importante** en el desarrollo de otros procesos, ya de orden físico, ya históricos o espirituales. / 3. **Situación** de un asunto o proceso cuando está **en duda la continuación, modificación o cese**. / 4. *Por ext.*, **momento decisivo** de un negocio, **grave** y de consecuencias **importantes**. // 5. Juicio que se hace de una cosa, después de haberla examinado cuidadosamente. / 6. Escasez, carestía. // 7. *Por ext.*, situación dificultosa o complicada.

CRISIS



flexibilidad

Requiere
En VEZ De

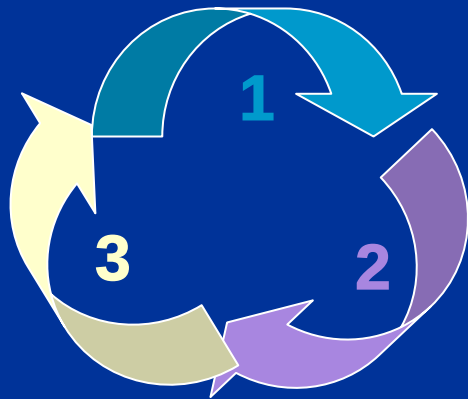
estabilidad



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®

Cambio y Transición

- Externo vs. Interno
- Inmediato vs. Proceso
- Estructural vs. Humano



Etapas de Transición según William Bridges

1. Renunciar a lo anterior
2. Zona Neutral
3. Nuevos Principios

Consideraciones Importantes

- El recurso humano permanece
- Revaloración de las personas
- Transición ante la incertidumbre

¿Qué fuerzas operan en
CONTRA de las mejores
intenciones de la gerencia?



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®

El cambio generador de crisis

EXTERNO - Dificulta el proceso de transición.

IMPOTENCIA, INCREDULIDAD

“¡ Esto es una pesadilla y ya quiero despertar !”



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®

Acciones defensivas y la importancia de la flexibilidad

- La autoestima como base de la rigidez.
- Si me siento insignificante, incompetente, desagradable...aparece lo peor de mi
- Es el peor momento para que aparezca lo peor de mi...

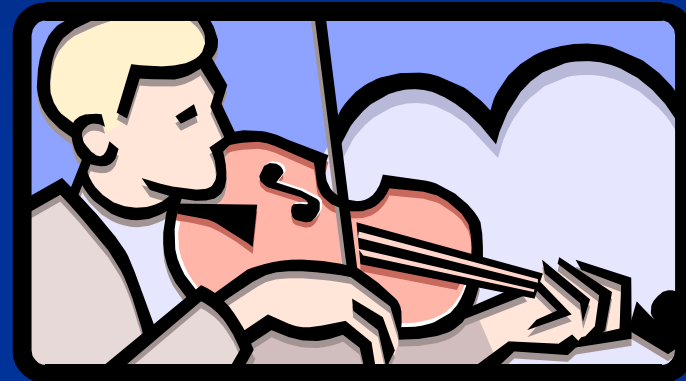
¿Cómo puedo gerenciar para minimizar el efecto natural de la defensividad ante una crisis?



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY.

Comportamientos Básicos

- Inclusión
- Control
- Apertura



Estos comportamientos son inherentes a los deseos principales del ser humano de pertenecer, influenciar y expresarse...



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®

LOS TEMORES



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®

...INFLUYEN EN LAS CONDUCTAS

SENTIMIENTO

CONDUCTA

Significancia



Involucrarse, compartir información (**Inclusión**)

Competencia



Ejercer influencia y control, dar y recibir poder. Facultar.
(**Control**)

Agradabilidad



Ser abierto y confiable, expresar sentimientos.
(**Apertura**)



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®

Las Formas Rígidias que aparecen pueden hacer peligrar la organización...

■ Inclusión.

- Insistir en estar involucrado, o bien cumplir con lo mínimo necesario.

■ Control.

- Control Autocrático; Abdicar responsabilidades; Falsa facultación.

■ Apertura.

- Rumores y chismes; retener/mentir; No reconocer los sentimientos; Trabajar con agendas ocultas.

Para Aumentar La Velocidad De Transición

Puntos a considerar al gerenciar personas a través de una crisis

- Gerenciar para crear un contexto en el cual...
 - Las personas perciban posibilidades de lograr sus preferencias de SIGNIFICANCIA, COMPETENCIA y AGRADABILIDAD.
 - Se generen interacciones *flexibles* y efectivas ante la crisis.
 - Activamente hacer **participar**, **influir** y **expresarse** a las personas.



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®

EJERCICIOS DE REFLEXIÓN

¿Qué
perdimos?



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®

EJERCICIOS DE REFLEXIÓN

¿Qué
conservamos
?



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®

EJERCICIOS DE REFLEXIÓN

¿Con qué
contamos para
seguir
adelante?



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY.

LA CRISIS COMO FUENTE DE CREATIVIDAD



“Estoy haciendo cosas que nunca antes pensé hacer.”

“Las dificultades nos hicieron crecer como equipo y organización. Perdimos personas y muchas cosas en el camino, pero salimos renovados y distintos.”



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®