

# GESTIÓN DEL CAMBIO. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE DOS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS

KOBILA, María Teresa<sup>1</sup>; SALAZAR, Lorena<sup>2</sup>; DAVANZO, María Laura<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>FCEyE UNR. Instituto de Investigaciones y Asistencia Tecnológica en Administración (IIATA)/ mtkobila@fcecon.unr.edu.ar

<sup>2</sup>FCEyE UNR. Instituto de Investigaciones y Asistencia Tecnológica en Administración (IIATA) / lorena.salazar@fcecon.unr.edu.ar

<sup>3</sup>FCEyE UNR. Instituto de Investigaciones y Asistencia Tecnológica en Administración (IIATA) / mlaura.davanzo@fcecon.unr.edu.ar

*Palabras claves: Cambios, Gestión del cambio, Gestión Cultural, Contexto.*

## INTRODUCCIÓN / HIPÓTESIS

La gestión del cambio se ve afectada por los factores culturales. Estos factores intervienen en cada paso del proceso de cambio pudiendo dificultar u obturar el mismo proceso.

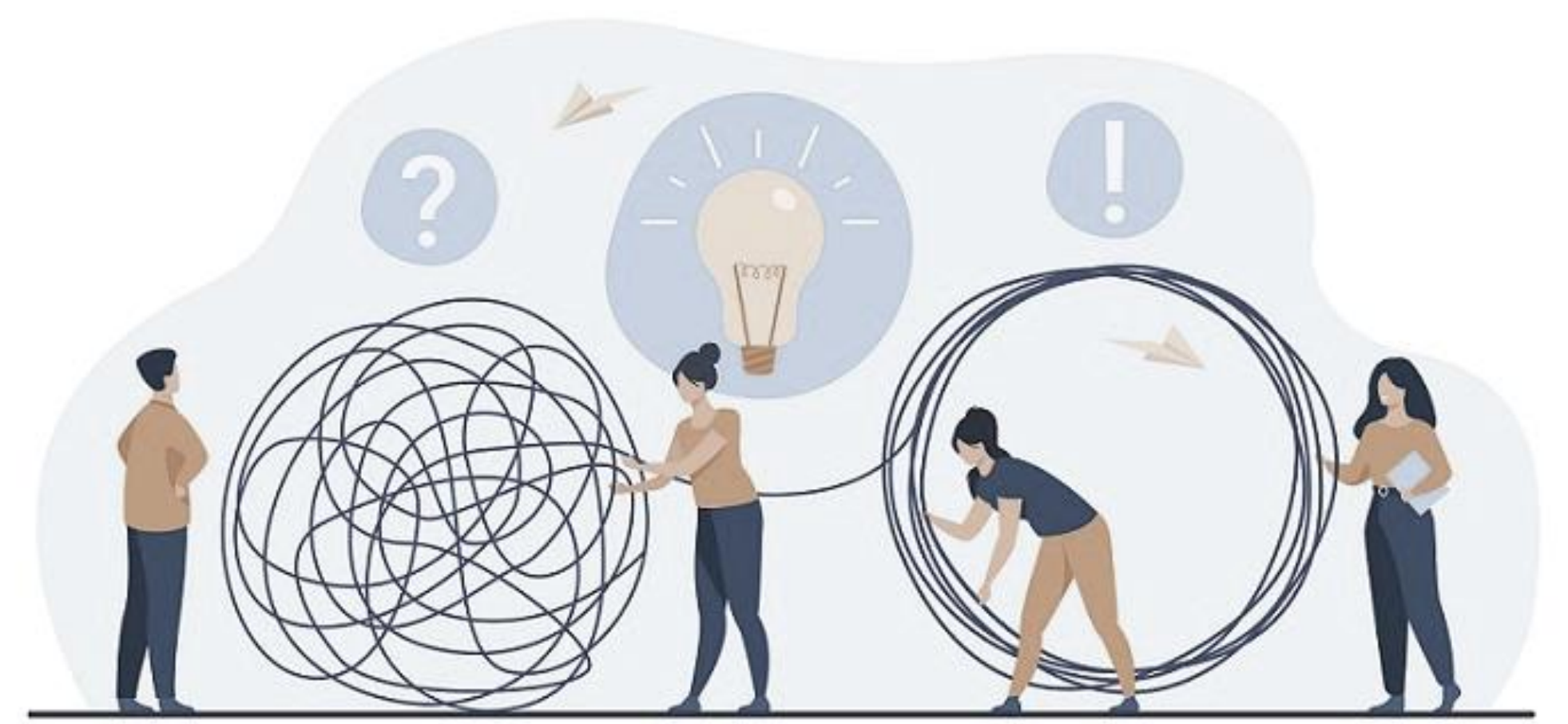
## OBJETIVOS/HIPÓTESIS

El objetivo principal es analizar los procesos del cambio enfatizando en aquellos que involucran variables culturales, siendo principal:

- a) conocer las motivaciones e intereses de los promotores del cambio,
- b) comprender cómo esos aspectos podrían augurar éxitos o fracasos en el proceso y
- c) reflexionar sobre la implicancia de la comunicación y aceptación del cambio por parte de los públicos interesados.

## METODOLOGÍA / MATERIALES Y MÉTODOS

Cualitativa, sobre el estudio en profundidad de dos organizaciones que operan en el mercado rosarino.



## RESULTADOS y DISCUSIÓN

Como principal resultado se encontró que: Cuando el origen y la internalización del cambio provienen del interior de la organización (ej.: sistemas y procedimientos administrativos) sería necesario prestar especial atención a los posibles obstáculos o resistencia al cambio externos (de usuarios o clientes). Por el contrario, cuando el cambio se origina en factores externos (tendencias del mercado) debería prestarse especial atención a las resistencias hacia el interior de la organización.



## CONCLUSIONES

La mencionada distinción no siempre es apreciada, se infiere que el cambio interno siempre involucra y comporta un cambio cultural pero un cambio externo también podría generar fuertes impactos en la cultura organizacional. En última instancia para emprender un cambio es preciso contemplar su gestión, el contexto y la cultura organizacional.