

# E-Learning Connection

## Unidos frente al COVID-19

### Técnicas motivacionales ante la crisis

**Minerva García**

Sr. International Project Manager, Centro para el Desarrollo Global de UTSA

Webinario | 18 de noviembre, 2020

# Introducción y bienvenida

# Centro para el Desarrollo Global – Quiénes somos

- Somos parte del Instituto para el Desarrollo Económico de la **Universidad de Texas en San Antonio**
- Promovemos la expansión del modelo **Small Business Development Centers (SBDC)** – principal fuente de asesoría técnica para micro y pequeñas empresas de Estados Unidos
- Los SBDC brindan asesoría individual, confidencial, gratuita y a largo plazo; capacitación grupal e investigación de mercado

# Centro para el Desarrollo Global – Misión

- Crear, fortalecer y conectar una red Global de SBDC

# Centro para el Desarrollo Global – Servicios

- Brindamos servicios de asesoría, capacitación y “matchmaking” enfocados en:
  - Crear redes SBDC
  - Capacitar a los profesionales de los SBDC
  - Generar oportunidades entre clientes SBDC

# Centro para el Desarrollo Global

## Proceso de asistencia de cinco fases para el Desarrollo del Programa Nacional SBDC en cada país



**Fase 1: Inicio** – Presenta el modelo SBDC al ecosistema de las pequeñas empresas del país, ayuda a evaluar su factibilidad e identifica posibles modificaciones de la ruta crítica de desarrollo de la red nacional SBDC.



**Fase 2: Transferencia** – Transfiere la metodología SBDC en dos niveles: 1) ayuda a las autoridades a estructurar, financiar, iniciar y administrar una red nacional SBDC sostenible; 2) capacita a los futuros asesores y directores SBDC a operar con éxito un SBDC y brindar servicios de alto impacto para sus clientes, incluyendo emprendedores y empresas establecidas.



**Fase 3: Implementación del programa piloto** – Proporciona asistencia técnica crítica en la operación y administración de una red nacional piloto SBDC la cual incluye: 1) realizar visitas técnicas a los Centros para garantizar que implementan adecuadamente la metodología; 2) asistir a los administradores SBDC del país a administrar y mejorar continuamente la red nacional.



**Fase 4: Consolidación** – Ayuda a la creación de estándares nacionales de acreditación de la red SBDC mediante el desarrollo de servicios para empresas de alto crecimiento, utilizando el análisis de datos para mejorar el desempeño de la red, maximizar la creación de impacto económico y generar un retorno positivo a la inversión.



**Fase 5: Internacionalización** – Ayuda al país a desarrollar su capacidad interna de asistencia de alto valor para las exportaciones, vinculando estos esfuerzos con las iniciativas nacionales de promoción de las exportaciones y aprovechando el creciente número de clientes SBDC en las Américas para conectar a las pequeñas empresas con oportunidades comerciales.



# E-Learning Connection

## Unidos frente al COVID-19



- Cooperante: División de Competitividad, Tecnología e Innovación del **Banco Interamericano de Desarrollo**
- Segundo ciclo (mensual): julio/diciembre 2020
- Compartir conocimientos y buenas prácticas entre los SBDC de las Américas ante el COVID-19
- *14 Países participantes:* Argentina, Belice, Costa Rica, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay





## PRÓXIMO WEBINARIO:

*16 de diciembre*

Reforzando un equipo de líderes SBDC

# Derechos de autor

**Todos los derechos reservados © 2011-2020 The University of Texas at San Antonio.**

Esta presentación y todo el contenido son propiedad intelectual de The University of Texas at San Antonio. Ninguna parte de esta presentación puede ser reproducida, distribuida, o transmitida en cualquier forma o por cualquier otro medio, incluyendo fotocopias, grabaciones u otros medios electrónicos o mecánicos, sin la previa autorización por escrito de la Universidad.

Para información adicional o solicitud de permiso para usar cualquier parte de esta presentación, por favor contacte a Cliff Paredes, Director del Centro para el Desarrollo Global (Cliff.Paredes@utsa.edu).



Serie E-Learning  
Connection

# Unidos frente al COVID-19

## 15° Webinar:

### TÉCNICAS MOTIVACIONALES ANTE LA CRISIS

Ponente:

**Juan Carlos Lucero**

Fundador y Consultor, DyG Consultores Ltda., Chile

**Miércoles, 18 de noviembre**

**Hora:**

**1:30 p.m. - 2:30 p.m.**

Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y México

**2:30 p.m. - 3:30 p.m.**

Colombia, Panamá y Perú

**3:30 p.m. - 4:30 p.m.**

República Dominicana

**4:30 p.m. - 5:30 p.m.**

Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay



# Técnicas Motivacionales

Noviembre 2020



**DyG Consultores**

# ¿Qué son los estados de ánimo?



# ¿Qué son los estados de ánimo?

- Disposiciones automáticas a la acción
- Emociones y estados de ánimo
  - Las emociones son “gatilladas” por un ente externo
  - Los estados de ánimo son estados emocionales pero no son necesariamente “gatillados “ por un ente externo
- No es que los seres humanos tengamos estados de ánimo, más bien ellos nos tienen a nosotros
- Es posible observarlos e intervenirlos, cambiando las posibilidades con otros



# Estados de Ánimo Básicos

|              |  |  |
|--------------|--|--|
|              | Lo que no puedo cambiar<br>(Espacio Fáctico) | Lo que puedo cambiar<br>(Espacio de posibilidades) |
| Me opongo    | Resentimiento<br>(Héroe)                     | Resignación<br>(Sabio)                             |
| No me opongo | Aceptación                                   | Ambición   |

# Reconstrucción Lingüística de algunos estados de ánimo

## ARROGANCIA

- **Afirmación;** Alguien dijo algo
- **Declaración;** Yo sé que sé de esto, aunque no tengo fundamentos
- **Declaración;** La persona que habla o escucha no sabe del tema y yo le voy a demostrar que no sabe
- **Petición;** Le voy a pedir que me dé autoridad para poder hablarle del tema

Orígenes: No saber decir no sé  
Ceguera al dominio y  
ceguera a la ceguera





# Reconstrucción Lingüística de algunos estados de ánimo

## IMPACIENCIA

- **Afirmación;** Un evento importante para mí está ocurriendo
- **Declaración;** Debería ocurrir más rápido, aunque no tengo fundamentos para decirlo
- **Declaración;** Haré todo lo posible para que todo esto marche más rápido, presionando en las distintas instancias
- **Petición;** Te pido que hagas más rápido lo que estás haciendo

Dos Orígenes: Inseguridad  
Falta de experiencia



# Reconstrucción Lingüística de algunos estados de ánimo

## INSEGURIDAD

- **Afirmación;** Hay un evento que podría (o no) pasar
- **Declaración;** Si (No) pasa me traería consecuencias negativas
- **Declaración;** Dichas consecuencias no las podré manejar y significarán mi ruina o de los que me importan
- **Declaración;** No puedo hacer nada para evitar (no evitar) el evento o sus consecuencias.

Origen: Hipersensibilidad a consecuencias o apostar al todo o nada



# Reconstrucción Lingüística de algunos estados de ánimo

## AGOBIO

- **Afirmación;** Asumí una serie de compromisos
- **Declaración;** Estoy seguro que no voy a poder cumplir todos ellos con los estándares y en los plazos que acordé
- **Declaración;** El incumplimiento de estos compromisos tiene altos costos para mí y otros que me importan
- **Declaración;** No hay nada que yo pueda hacer para renegociar, cambiar, pedir ayuda, declinar los compromisos o las consecuencias de su incumplimiento

Origen: No saber declinar, no saber evaluar capacidades, no saber evaluar consecuencias, inseguridad, no saber negociar



# Proceso que vive una persona frente a una crisis profunda

## 1. Negación

- Se niega lo ocurrido o sus consecuencias
- Se modifican los hechos que fundamentan la crisis o sus implicancias
- Se pretende continuar como si no hubiese pasado nada, con la esperanza que todo vuelva como estaba

## 3. Tristeza

- Se asume el costo de la crisis y la tristeza por la pérdida que ésta ha provocado
- Se atribuye a alguna característica personal o grupal la razón de la desgracia
- Podría llegar la persona a victimizarse el resto de su vida por el evento que cortó su camino a la prosperidad

## 2. Enojo

- Se reconocen los hechos y las consecuencias de la crisis
- Se busca uno o varios culpables
- Se buscan acciones para desacreditar o castigar a los supuestos culpables

## 4. Aceptación

- Se asume lo que cambió, con sus consecuencias negativas como algo fáctico
- Se asume un nuevo marco contextual de oportunidades y amenazas
- Readequación de expectativas

**Desarrollo de  
Nuevas Posibilidades**



# Característica de la crisis covid 19

- Restricción de movilidad y contacto entre personas en diferentes grados - Global y local
- Actividad económica reducida, se cierran oportunidades y se abren otras. Ejemplo: Se restringe el transporte de personas, actividades masivas y desarrollo del delivery, e-commerce, productos para el autocuidado en salud, etc.



# Característica de la crisis covid 19

- Alto nivel de incertidumbre en la salud y en las posibilidades de los negocios. Necesidad de tener estrategias de negocio para lidiar con la incertidumbre
- Nuevas tecnologías digitales aparecen como posibilidad para lidiar con el contexto anterior. Desafío en conectar las tecnologías con la transformación de los negocios.



## Estados de ánimo negativos frente a la crisis

- Resignación
- Resentimiento
- Pánico
- Inseguridad
- Desconfianza
- Agobio
- Arrogancia
- Impaciencia
- Falta de perseverancia

## Estados de ánimo positivos frente a la crisis

- Ambición
- Aceptación
- Prudencia
- Seguridad
- Confianza
- Despresionado
- Humildad-apertura
- Paciencia
- Perseverancia

¿Cómo pasar de un estado negativo al positivo?





# Pasar de un estado negativo al positivo

- Es clave construir un espacio de posibilidades con un camino para alcanzarlas
- Desarrollo de un acompañamiento para gestionar en el proceso el cambio desde los estados de ánimo negativos a los positivos
- Generar un “camino” que permita lidiar con las dificultades, tales como: incertidumbre, desconocimiento, validación de soluciones y expansión del negocio

# ¿Cómo Desarrollar Nuevas Posibilidades?

## Modelo experimental iterativo cíclico

### 1. Levantamiento de quiebres o dolores de mis clientes actuales o potenciales

- Se buscan dolores de clientes o personas en general. Un dolor es algo que no funciona o tiene un alto costo de funcionamiento.
- Que cambio provocó la crisis y que consecuencias les trae a las personas, "dolores".
- Jerarquizar los dolores, en categorías estratégicas, tácticas y operacionales.

Hipótesis de quiebre a Resolver

### 2. Conectar quiebres con productos o soluciones

- Generar alternativas de soluciones al quiebre seleccionado.
- Generar un Producto Mínimo Viable (PMV) que permita validar dolor y solución. Ver método lean startup.

Hipótesis de solución

### 3. Conectar soluciones con mis capacidades para otorgarlas, evaluando alianzas

- Evaluar capacidades para desarrollar solución, distinguiendo capacidades existentes y faltantes.
- Búsqueda de apoyo o alianzas para lidiar con capacidades faltantes.
- Generar un diseño para abordar el desarrollo del negocio y establecer alianzas.

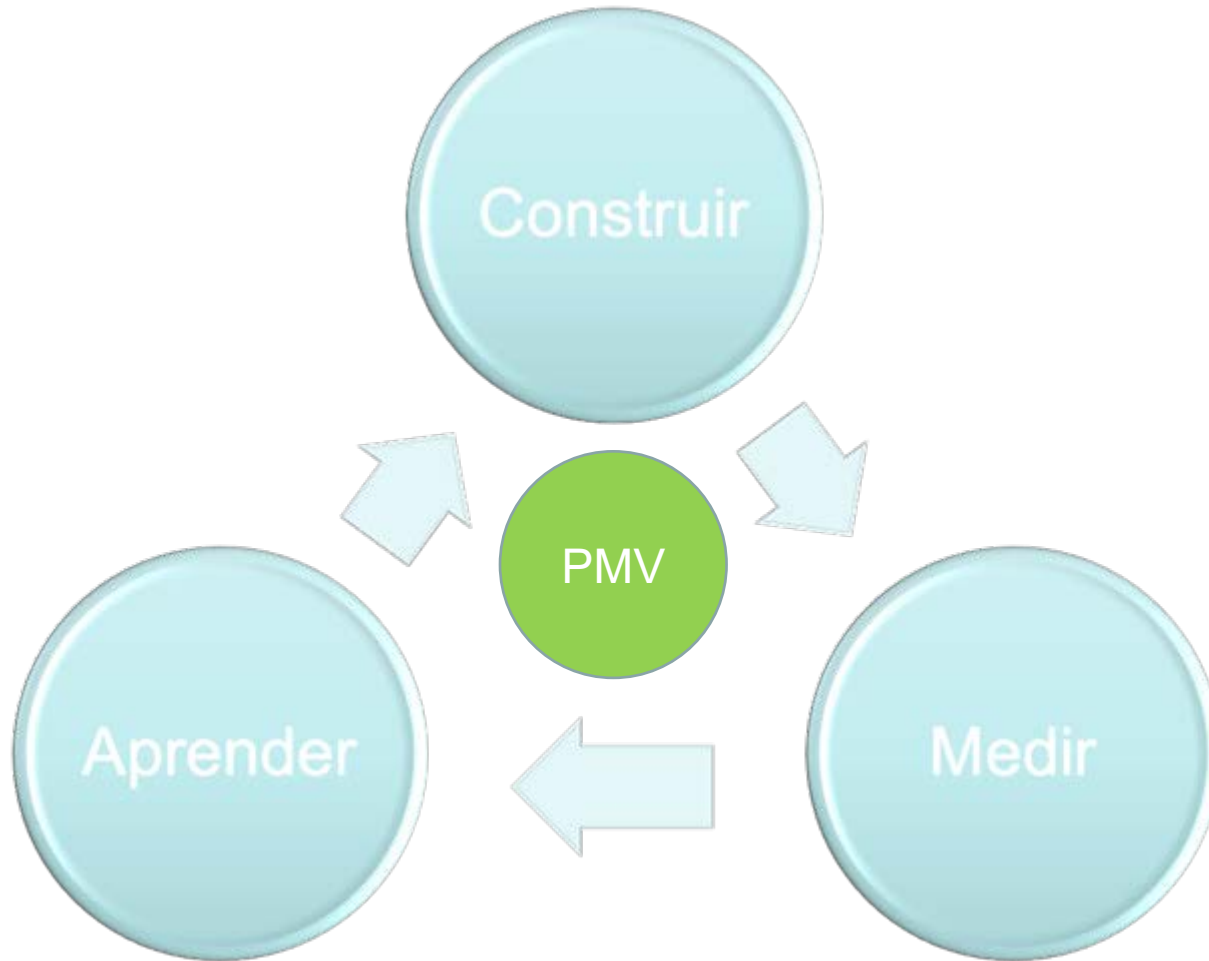
Hipótesis de diseño de negocio

### 4. Diseñar e implementar soluciones, generando caminos de aprendizaje y adaptación

- Desarrollo de soluciones iterativas que permitan aprendizaje o validación de hipótesis de quiebres, soluciones (PMV), diseño de modelos de negocio y alianzas.
- Generación de PMV con entrega de valor temprana a los clientes y que evoluciona para mejorar la experiencia de los mismos.

Modelo Lean startup

# Método Lean Startup



# Preguntas o Reflexiones de la Sala





## PRÓXIMO WEBINARIO:

*16 de diciembre*

Reforzando un equipo de líderes SBDC