

## 1. Perfil del encargado

Los agentes de cambio deben ser hábiles en presentar y explicar nuevas ideas y contar con la confianza en su criterio de la alta dirección. Siguiendo al *Doughty Centre*, podemos listar algunas competencias básicas para quien tiene una posición de agente de cambio: habilidades de comunicación, tolerancia frente a los obstáculos ("*resilience*"), capacidad de influir a otros, pensamiento innovador, ser capaz de generar respeto en sus pares y otros, buena capacidad de construir relaciones interpersonales, conocimiento del negocio y buenas relaciones con *stakeholders*.

Es común que las empresas busquen expertos en temas sociales y ambientales fuera de la organización ya que dentro no hay conocimiento experto en estos temas. Especialmente en empresas que comienzan a integrar la responsabilidad social en su gestión, es esencial contar con un especialista en los nuevos temas que la empresa enfrenta. Un riesgo importante es el desconocimiento del negocio de este experto, lo cual probablemente lo va a terminar aislando. Por eso es muy importante asegurar que reciba una buena inducción al respecto, facilitar los espacios de interacción con expertos en el negocio y asegurar su presencia en los foros reales de toma de decisiones de la empresa.