

**Comunicación para el cambio: la implementación de sistemas integrados de gestión
como impulso de la transformación cultural en la cadena de abastecimiento de
Servibarras S.A.S**

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicadora y Periodista

Vanessa Echeverría Rengifo

**Asesora
Lina María Acosta Quiroz
Magister en Educación y Desarrollo Humano**

**Unilasallista Corporación Universitaria
Ciencias Sociales y Educación
Comunicación y Periodismo
Caldas, Antioquia
2024**

Tabla de Contenido

Justificación	7
Impacto Tecnológico	7
Impacto social y económico.....	8
Objetivos	10
Objetivo General.....	10
Objetivos específicos	10
Marco Teórico.....	11
Comunicación:	11
Comunicación Organizacional:.....	13
Cultura Organizacional:	16
Sistemas Integrados de Gestión	18
Estrategias de comunicación – Comunicación para el cambio organizacional	20
Contexto: Servibarras S.A.S	22
Metodología	25
Diseño y enfoque de Investigación	25
Resultados	30
Fase 1: Encuesta Inicial	30
Fase 2: Taller de Proceso	35
Fase 3: Evaluación de Resultados- me falta terminar de diagramar los resultados	43

Estrategias de Comunicación	49
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la implementación de talleres de capacitación; asegúrese de variar el contenido y relacionarlo para interesar y motivar a los colaboradores..... 	51
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una vigilancia más amplia de los efectos de los talleres mediante la realización de encuestas periódicas para evaluar el efecto a largo plazo sobre el desempeño y el bienestar de los socios. 51 	51
<ul style="list-style-type: none"> • Cree una atmósfera de retroalimentación continua donde los socios puedan expresar sus opiniones sobre los talleres y ofrecer sugerencias para mejorar, lo que conducirá a un proceso de aprendizaje más efectivo..... 	51
<ul style="list-style-type: none"> • Piense en distintos métodos de enseñanza aplicados durante los talleres para llegar a diferentes estilos de aprendizaje (evitando la monotonía)..... 	51
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un sistema de reconocimiento a aquellos colaboradores que hayan demostrado un compromiso destacado con la capacitación y la incorporación de mejores prácticas, asegurando así la participación activa en futuros talleres..... 	51
Referencias.....	52
Apèndices.....	54

Lista de tablas

Tabla 1. SIG de Servibarras	38
Tabla 2. Causas	40
Tabla 3. Retos	41
Tabla 4. Soluciones	43
Tabla 5. Compromisos.....	44
Tabla 6. Significado del Sistema SST	45
Tabla 7. Compromiso de Servibarras con el Sistema SGA.....	47
Tabla8. Importancia del Sistema de Gestión de Calidad	49

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Sistemas de Gestión que existen en la empresa	33
Ilustración 2. Impacto del Taller de Proceso.	34
Ilustración 3. Agrega o quita el espacio.	35
Ilustración 4. Metodología del expositor.	36
Ilustración 5. Método de reconocimiento o sanción por el uso de los SIG en el día a día. ...	37
Ilustración 6. SIG de Servibarras S.A.S.	38
Ilustración 7. Cantidad de SIG en Servibarras S.A.S.	39
Ilustración 8. Causas.	40
Ilustración 9. Retos.	42
Ilustración 10. Soluciones.	43
Ilustración 11. Compromisos.	45
Ilustración 12. Significado del Sistema de Gestión SST.	47
Ilustración 13. Compromiso de Servibarras S.A.S con el Sistema de SGA.	48
Ilustración 14. Importancia del Sistema de Gestión de Calidad.	49
Ilustración 15. Garantía del BASC.	50
Ilustración 16. Detección de personas Sospechosas y/o riesgos inseguros.	51

Resumen

El proyecto tiene como objetivo impulsar el "grado de cumplimiento de la cultura" en la empresa SERVIBARRAS S.A, una empresa dedicada a la actividad económica manufacturera ubicada en la ciudad de Medellín, Colombia. La investigación propone aplicar estrategias de comunicación que contribuyan al impulso y acatamiento de la "cultura SIG" (Sistema Integrados de Gestión), utilizando como base los fundamentales de SERVIBARRAS S.A.S.

Para lograr esto, se inicia con un diagnóstico de satisfacción de los coequiperos (colaboradores) con el fin de impulsar la cultura en la organización y así brindar mejoras en la integración de los sistemas integrados de gestión para toda la cadena de abastecimiento.

La cultura organizacional es un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo ha aprendido al resolver sus problemas de adaptación externa e integración interna, y que ha funcionado lo suficientemente bien como para ser considerado válido y, por lo tanto, ser enseñado a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con estos temas. Según Schein (2017)

La investigación es descriptiva, al evaluar y estudiar la condición de la empresa en la cadena de valor en la cultura y comunicación, para consolidar datos, recopilarlos y presentar conclusiones y recomendaciones donde se impulse la "cultura SIG en SERVIBARRAS" ., ello como lo menciona Robbins y Judge (2013) afirman que "la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido entre los miembros, el cual distingue a una organización de las demás".

Palabras clave Cultura, Comunicación, Comunicación Organizacional, Estrategias de Comunicación, Sistemas Integrados de Gestión.

Justificación

Crear una cultura sostenible basada en el Sistema Integrado de Gestión en las organizaciones permite, a través de las comunicaciones, propiciar una estructura integrada en todos los aspectos de las operaciones de la empresa. De este modo, la organización estará mejor equipada y preparada para cumplir sus objetivos estratégicos, optimizar el rendimiento e impulsar la reputación ante los clientes y las partes interesadas para brindar credibilidad y cumplir los objetivos planteados de sostenibilidad empresarial.

Impacto Tecnológico

Un trabajo de grado centrado en el diseño de estrategias eficaces para impulsar una cultura de Sistemas Integrados de Gestión (SIG) en Servibarras S.A.S tiene una gran relevancia, pues la implementación de este proyecto implica un análisis detallado de las áreas que requieren mejoras dentro de la organización, lo cual es fundamental para el éxito de cualquier Sistema Integrado de Gestión (SIG). Al identificar estas áreas clave y poner en marcha iniciativas específicas para abordarlas, se puede garantizar que los SIG se integren de manera efectiva en la cultura organizacional de Servibarras S.A.S.

Además, al aprovechar herramientas tecnológicas avanzadas, fomentar la innovación y mejorar la comunicación interna, este proyecto tiene el potencial de revolucionar el funcionamiento de Servibarras, llevando a la organización hacia niveles más altos de eficiencia, calidad y competitividad en el mercado.

La importancia de este trabajo de grado, reside en su potencial para mejorar el rendimiento global y la competitividad de Servibarras S.A. en el mercado. Al impulsar una cultura de los SIG, la organización puede agilizar sus procesos, reducir los residuos y mejorar su impacto medioambiental, entre otros beneficios. Además, el impulso de los SIG puede

ayudar a Servibarras S.A.S a cumplir los requisitos normativos y mejorar la reputación como organización socialmente responsable.

El éxito del proyecto dependerá en gran medida de la identificación de áreas clave de mejora y del desarrollo de iniciativas específicas para abordarlas. Por tanto, el trabajo de grado requerirá una amplia labor de investigación, análisis y colaboración con la dirección y los empleados de Servibarras S.A.S. Aprovechando las últimas herramientas tecnológicas y sistemas de comunicación, el proyecto podrá maximizar su impacto y garantizar que los SIG se integren plenamente en la cultura de la organización.

Impacto Social y Económico

Desde un punto de vista social, el proyecto también busca promover la transparencia y la responsabilidad dentro de la organización. Al mejorar el conocimiento y la comprensión de los SIG entre los empleados y partes interesadas, Servibarras fomenta una cultura de colaboración y compromiso, donde cada individuo se siente parte activa de los esfuerzos de mejora continua. Esta participación activa puede llevar a un mayor sentido de pertenencia y satisfacción laboral entre los empleados, lo que a su vez puede contribuir a un ambiente laboral más positivo y saludable.

Además, la implantación de los SIG no solo se limita al cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, sino que también puede influir en la competitividad de Servibarras en el mercado. Al adoptar prácticas de gestión sostenible y responsable, la empresa puede diferenciarse de la competencia y ganar la preferencia de los consumidores que valoran el compromiso con el medio ambiente y la responsabilidad social corporativa. Esto puede traducirse en una mayor demanda de los productos y servicios de Servibarras, así como en la apertura de nuevas oportunidades de negocio en mercados que favorecen a empresas con enfoque en la sostenibilidad.

Desde una perspectiva económica, la implementación de los SIG puede generar beneficios significativos para Servibarras en términos de eficiencia operativa y rentabilidad financiera. Al optimizar los procesos y reducir los costos asociados con el desperdicio y los incidentes, la empresa puede mejorar su margen de ganancias y su posición financiera en el mercado. Además al identificar y capitalizar nuevas oportunidades de negocio mediante los SIG, Servibarras puede diversificar sus fuentes de ingresos y fortalecer su posición competitiva a largo plazo, lo que contribuiría a su crecimiento y sostenibilidad en el mercado. En resumen, la implementación exitosa de los SIG no solo conlleva beneficios sociales y ambientales, sino que también puede ser una estrategia rentable y sostenible para el crecimiento y desarrollo de Servibarras S.A.S.

Objetivos

Objetivo General

Implementar estrategias de comunicación eficaces para promover una cultura de sistemas integrados de gestión (SIG) en la empresa Servibarras S.A.S.

Objetivos Específicos

- Identificar áreas clave de mejora para la puesta en marcha de iniciativas de comunicación, garantizando el conocimiento de los SIG por parte del público interno de Servibarras y así integrar los diferentes procesos en la cultura de la organización.
- Realizar una evaluación diagnóstica del conocimiento y la aplicación de los SIG en la organización, recopilando y sistematizando datos del público interno de Servibarras.
- Incluir programas de formación y desarrollo en los procesos organizacionales, a través de diversas dinámicas e integrales campañas de comunicación e incentivos para el personal que demuestre su compromiso con los SIG en Servibarras.
- Definir indicadores clave de rendimiento para medir el impacto y la eficacia de la campaña de impulso de la cultura SIG, para dar seguimiento al progreso evaluando el éxito de la campaña a lo largo del tiempo.

Marco Teórico

Comunicación:

La comunicación es un proceso de ida y vuelta que involucra la transmisión y la recepción de información, conceptos y significados entre los miembros de la organización. La calidad de la comunicación depende de tres factores principales: la oportunidad, la claridad y la precisión del mensaje y la capacidad de escuchar y compartir retroalimentación orientada al desarrollo.

Los enfoques que direccionaron las investigaciones en el campo de la comunicación empresarial fueron tres: el primero, se encontraba en relación a los efectos de las redes de comunicación de grupos en el crecimiento de las empresas; el segundo, se encontraba vinculado con la correspondencia que existe entre el comportamiento del trabajador y su rendimiento empresarial; y, el tercero, estaba en concordancia con la superación de la distorsión de la información cuando se aplica la comunicación ascendente. (Pacheco-Rodríguez, 2022).

El primer aspecto son las redes de comunicación, que influyen en el desarrollo y la promoción. Como se mencionó, la comunicación efectiva entre los miembros del equipo de trabajo fomenta la creatividad, la innovación y la resolución de problemas que pueden considerarse el éxito y el avance de la organización. el segundo aspecto es la relación entre el comportamiento de los empleados y el desempeño en el trabajo. Se saca la misma conclusión aquí: la comunicación clara y comprensible influye positivamente en la motivación y moralidad del empleado, lo que significa un rendimiento efectivo y productivo en la organización. el tercer aspecto es la importancia de la comunicación ascendente. Al absorber, puede concluir actualmente que este tipo de comunicación es un canal a través del cual la

información fluye desde los niveles inferiores hasta el más alto nivel de administración. Aumenta el malentendido y las distorsiones, es decir, la información es correcta y pertinente, lo que influye en la eficacia y eficiencia de la toma de decisiones.

En el contexto de la comunicación humana, se consideran aspectos importantes como el lenguaje utilizado, la cultura, el contexto social, las experiencias previas y las percepciones individuales que influyen en la interpretación y comprensión de los mensajes. La comunicación efectiva no es sólo transmitir de manera clara y precisa, sino también la capacidad de interpretar adecuadamente y responder de manera adecuada los mensajes recibidos. (Mariën, 2020)

La anterior cita resalta cómo la comunicación social y la interacción con otros pueden influir positivamente en el bienestar, por ende, en el éxito personal y profesional de los colaboradores, ya que es el motor que impulsa las relaciones, la colaboración y el entendimiento en cualquier entorno. En un mundo cada vez más interconectado, la capacidad de adaptarse a diferentes contextos y estilos de comunicación, se convierte en una competencia esencial.

Cada vez que los profesionales suben de cargo en el ámbito empresarial, la habilidad para comunicarse efectivamente con colegas, superiores y clientes puede decidir el éxito en proyectos, el disfrute del trabajo y, en última instancia las perspectivas de desarrollo personal y laboral. La conclusión del significado personal vivo de la comunicación y la importancia de poder interesar, puede promover ademanes valiosos de la comunicación; cada paso debe ser una prioridad para aquellos que buscan brillar en su ambiente profesional y personal, con medidas, talleres o cursos, cada esfuerzo conducirá a un mejor rendimiento.

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es una condición de posibilidad del éxito de cualquier empresa. Se basa en la creencia de que la información puede ser gestionada y, como resultado, una información sobre los procesos puede ser admitida.

La comunicación organizacional no es negociable, es una situación ganadora para todos los actores dentro de la organización. Por supuesto, la comunicación organizacional se expande haciendo más que transmitir la información, influyendo en otros temas.

La comunicación interna para las empresas e incide de manera directa en el talento humano. También se constituye en una herramienta de gestión que sostiene el éxito empresarial de una entidad por lo que sus diferentes miembros necesitan del sistema de comunicación para estar informados y realizar sus tareas con normalidad. Pacheco-Rodríguez, 2022 pag,15 (Pacheco-Rodríguez, 2022, pág. 15)

La anterior cita nos da a entender varios puntos clave sobre la comunicación organizacional:

1. **Fundamentalidad de la comunicación interna:** La comunicación interna es presentada como un elemento esencial para el funcionamiento de las empresas. Sin una comunicación efectiva, los empleados pueden sentirse desinformados y desconectados de los objetivos y procesos de la organización.
2. **Impacto en el talento humano:** La cita indica que la comunicación organizacional tiene un efecto directo en el talento humano. Esto sugiere que una buena comunicación puede mejorar la moral, la motivación y la satisfacción laboral de los empleados, lo que a su vez puede influir en su rendimiento y productividad.

3. **Herramienta de gestión:** la comunicación se describe como una herramienta de gestión que es crucial para el éxito empresarial. Esto implica que los líderes deben gestionar la comunicación de manera efectiva para asegurar que todos los miembros de la organización estén alineados y trabajando hacia los mismos objetivos.

4. **Necesidad de información:** Finalmente se menciona que los miembros de la organización necesitan un sistema de comunicación para estar informados y realizar sus tareas con normalidad. Esto subraya la importancia de establecer canales de comunicación claros y accesibles, que permitan a los empleados recibir la información necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva

Lo que quiere decir, la comunicación organizacional no solo es un proceso de intercambio de información, sino que también es un factor crítico que influye en la cultura, el clima laboral y el éxito general de la empresa. Una comunicación efectiva logra que los colaboradores se sientan y estén conectados con los objetivos de la empresa y fomenta sentido de pertenencia y compromiso. También por ser una herramienta de gestión, la comunicación organizacional ayuda a los líderes a alinear a sus equipos, asegurando que todos trabajen hacia metas comunes y comprendan sus roles dentro del proceso.

La importancia de la comunicación organizacional se manifiesta en varios aspectos clave. En primer lugar, facilita la toma de decisiones, permite que líderes y empleados tengan acceso a la información necesaria para tomar decisiones informadas, lo que es crucial para la planificación de estratégica y la resolución de problemas. En segundo lugar, impacta en el talento humano, la comunicación organizacional tiene un efecto directo en el talento humano, lo que sugiere que una buena comunicación puede mejorar la moral, la motivación y la satisfacción laboral de los empleados, lo que a su vez influye en su rendimiento y productividad. Finalmente, una comunicación clara y accesible es esencial para la gestión del

cambio, permitiendo que los coequiperos comprendan y se adapten a nuevas estrategias o reestructuraciones sin generar resistencia.

La evolución de la comunicación organizacional ha llevado a las empresas a replantear su enfoque sobre el papel que juega la comunicación en la gestión empresarial como en la siguiente cita

Los resultados de esta década fueron los detonantes que orientaron a que las organizaciones empiecen a cuestionar su visión de la comunicación y su rol como instrumento clave en la gestión empresarial. (Pacheco-Rodríguez, 2022, pag.8)

Este cuestionamiento ha llevado a los líderes a reestructurar su pensamiento sobre el funcionamiento de la institución, reconociendo que los empleados no son meros aprendices de una maquinaria, sino recursos valiosos que deben ser integrados en el proceso comunicacional.

Además, se ha evidenciado que los cambios positivos en la comunicación organizacional comenzaron con la aparición del cargo de supervisor eficiente, quien realizaba tareas relacionadas con la comunicación. Este rol ha evolucionado hasta convertirse en el que hoy conocemos como Dircom (director de comunicaciones), cuya responsabilidad es salvaguardar el sistema de comunicación de toda la empresa de manera integral y continua.

Este enfoque no solo mejora la fluidez de la información, sino que también promueve un ambiente donde los empleados se sienten escuchados y valorados, lo que a su vez promueve el compromiso y productividad.

En este contexto, la comunicación organizacional se convierte en un elemento esencial para el éxito empresarial, ya que permite a las organizaciones adaptarse a los cambios del entorno y gestionar de manera efectiva sus recursos humanos. La integración de los

coequiperos en el proceso comunicacional no solo mejora la colaboración y el trabajo en equipo, sino también establece un clima laboral positivo que es fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa. Así mismo para finalizar se reafirma como un factor crítico que determina la sostenibilidad y el crecimiento de las instituciones en un entorno competitivo.

Cultura Organizacional

La forma en que una empresa hace las cosas es importante en el mundo empresarial. Es como un código de conducta el cual tienen las personas de un grupo y afecta su forma de actuar, elegir y trabajar.

La cultura organizacional se define como “un sistema de significados compartidos entre sus miembros que distingue una organización de otra”. (Yopan Fajardo, 2020, pág. 5)

Este concepto abarca un conjunto de valores, creencias y principios que forman la base del sistema gerencial de una organización, así como los procedimientos y conductas que respaldan esos principios. Como los siguientes aspectos:

1. **Valores y creencias:** la cultura se fundamenta en los valores y creencias que los miembros de la organización comparten. Estos elementos son cruciales porque guían el comportamiento y las decisiones dentro de la organización.

2. **Adaptación y cambio:** La cultura organizacional permite a las entidades anticipar y adaptarse a los cambios del entorno, lo que es esencial para mejorar el servicio y satisfacer las demandas de la sociedad. Esto implica que una cultura organizacional fuerte puede facilitar la innovación y la flexibilidad.

3. **Identidad organizacional:** la cultura ayuda a definir la identidad de la organización, diferenciándola de otras. Esto se logra a través de símbolos, ritos y mitos que se transmiten entre los miembros.

4. **Impacto en el desempeño:** una cultura organizacional sólida puede atraer, retener y recompensar a los empleados, lo que a su vez contribuye al éxito de la organización. Las organizaciones exitosas suelen tener culturas fuertes que guían el comportamiento de sus miembros.

5. **Registro histórico:** la cultura organizacional también se puede ver como el historial histórico de los éxitos y fracasos de la institución, lo que influye en la toma de decisiones futuras.

La importancia de la comunicación organizacional en las empresas se manifiesta en varios niveles. En primer lugar, actúa como guía en la toma de decisiones, ya que los valores compartidos influyen en cómo los empleados piensan y reaccionan ante diversas situaciones. Así mismo, la cultura ofrece una identidad clara que ayuda a los empleados a entender lo que representa la organización, lo que fomenta un sentido de seguridad y estabilidad lo que juega un papel crucial en la capacidad de una empresa para adaptarse a cambios en el entorno.

El constructo Cultura organizacional posee una gran complejidad al ser una configuración que se articula e imbrica estrechamente con elementos sincrónicos y diacrónicos del contexto. (Yopan Fajardo, 2020, pág. 11)

Lo anterior mencionado reconoce que la cultura organizacional no es un fenómeno estático, sino que evoluciona y se adapta en respuesta a las interacciones entre sus miembros y el entorno en el que se encuentra laborando. La complejidad de la cultura organizacional implica que está influenciada por múltiples factores incluyendo la historia de la organización, las relaciones interpersonales y el cambio en el contexto social y económico.

El enfoque sistemático también sugiere que, para comprender la cultura organizacional, es necesario considerar no solo los elementos visibles, como las políticas y procedimientos, sino también los aspectos intangibles, como las creencias y valores compartidos. Lo que demuestra necesario la adopción de un enfoque holístico que contemple la interrelaciones y la dinámica de los diferentes componentes de la organización

Para concluir, el modelo sistémico organizacional desde la complejidad ofrece una visión integral que permite a las empresas entender mejor su cultura y cómo esta afecta su funcionamiento y adaptación al cambio. Al reconocer la interconexión de los elementos dentro de la organización, las empresas pueden generar estrategias más efectivas para gestionar su cultura y fomentar un ambiente de trabajo que promueva la innovación y el crecimiento.

Sistemas Integrados de Gestión

Hoy en día, los sistemas integrados de gestión están ganando popularidad en diversas empresas modernas. Un sistema de este tipo combina varios sistemas de gestión, como calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, en un sistema único de gestión global, completo y armonizado. Busca armonizar optimizar recursos, mejorar la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento de normativas y estándares internacionales, esto incluye, pero no se limita a, sistemas de gestión de calidad (ISO9001), sistemas de gestión ambiental (ISO 14001) y sistemas de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001).

Las políticas y lineamientos de operación de los procesos se encuentran documentados y disponibles para consulta en la herramienta de apoyo al SIG. (CEPAL, 2023, pág. 20)(Comisión Económica para América Latina y el Caribe).

Al adoptar buenas prácticas de gestión las empresas pueden diferenciarse al ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los consumidores y de la sociedad en

general. Lo que no solo mejora la percepción de la empresa en el mercado, sino que también contribuye a su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

Además, las empresas con mayor participación en el mercado, así como el Estado, exigen a sus proveedores que cuenten con certificaciones de sistemas de gestión. Esto implica cumplir con normas y estándares específicos se convirtió en un requisito fundamental para operar en el mercado actual. Las empresas que logran obtener sus certificaciones se posicionan como líderes, ya que poseen la ventaja competitiva que los permite destacar frente a sus competidores.

Es el conjunto de políticas, procesos, procedimientos, metodologías y herramientas, cuyo objeto es la consecución de los objetivos institucionales, la satisfacción de las partes interesadas y la mejora del desempeño institucional.

(CEPAL, 2023, pág. 8)

Los sistemas integrados de gestión deben aplicarse manera estructurada y sistemática en las organizaciones, asegurando que la entidad opere de manera eficiente y la cumpla con sus objetivos estratégicos mediante varios aspectos clave como:

1. Documentación de Políticas y lineamientos, esto asegura que todos los miembros de la entidad tengan acceso a la información necesaria para entender y seguir los lineamientos establecidos.
2. Capacitación y sensibilización, se debe capacitar al personal sobre los SIG y su importancia, esto fomenta una cultura organizacional que valora la gestión integrada.
3. Implementación de herramientas de apoyo, utilizar herramientas y sistemas que faciliten la gestión y el seguimiento de los procesos, como la evaluación de desempeño y la mejora continua.
4. Evaluación y mejora continua, establecer mecanismos de evaluación periódica del SIG, donde la alta dirección revise el estado del sistema y tome decisiones informadas para realizar mejoras.
5. Participación de las partes interesadas, involucrar a las

partes interesadas en el proceso de gestión, asegurando que sus necesidades y expectativas sean consideradas en la planificación y ejecución de las actividades institucionales.

En pocas palabras, el SIG es crucial para el funcionamiento eficaz de las entidades, ya que proporciona un marco que facilita la planificación, ejecución y evaluación de sus actividades, asegurando que se cumplan los objetivos institucionales y se satisfagan las necesidades de las partes interesadas.

Estrategias de comunicación – Comunicación para el cambio organizacional

Las estrategias de comunicación son un conjunto de técnicas y acciones planificadas que buscan facilitar y optimizar el flujo de información dentro de una organización. Su objetivo principal es mejorar las relaciones entre los miembros de la organización y con el entorno, asegurando que los mensajes sean claros, efectivos y comprendidos por todos los involucrados.

Las estrategias pueden incluir el uso de diferentes canales de comunicación, como correos electrónicos, reuniones, boletines informativos, y redes sociales, entre otros. Al implementar adecuadamente se busca fomentar la participación del personal, reducir la incertidumbre, aumentar la motivación, y lograr un consenso entre los empleados, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La estrategia comunicacional es la principal herramienta que tienen los directivos para informar sobre los planes propuestos, en consecuencia, debe ser bien analizada y discutida con todos los integrantes de la organización, ya que en la comunicación es donde se puede informar y explicar el porqué de los cambios que esto conlleva para los afectados, porque una mala comunicación perjudica el trabajo. (Rivera, 2015, pág. 9)

La anterior cita resalta la importancia de una estrategia de comunicación efectiva en el ámbito organizacional. Argumenta que los directivos deben utilizar las herramientas para informar a los empleados sobre los planes y cambios que se proponen en la organización. En primer lugar, la estrategia de comunicación se convierte en un punto clave para los líderes, una buena comunicación ayuda a transmitir la visión, los objetivos y los cambios que se implementarán, asegurando que todos estén alineados. En segundo lugar, es esencial que la estrategia de comunicación sea analizada y discutida con todos los miembros de la organización. Esto no solo implica que los directivos deben preparar mensajes claros, sino que también se debe considerar las diferentes perspectivas y preocupaciones que pueden tener los empleados. En consecuencia, informar y explicar los motivos detrás de los cambios es crucial. Cuando los empleados entienden el contexto y la lógica detrás de las decisiones, son más propensos a aceptarlas y a adaptarse a ellas. Y por último, una mala comunicación puede tener efectos negativos en el trabajo y en la moral de los empleados, la falta de información puede generar incertidumbre, desconfianza y resistencia al cambio, lo que puede perjudicar el rendimiento general de la organización.

No se trata solo de transmitir información, sino de fomentar relaciones sólidas y efectivas entre todos los niveles de la institución; esto refuerza la idea de que una gestión comunicacional efectiva no solo mejora la satisfacción y el compromiso de los empleados, sino que también es crucial para la productividad y el éxito de la organización.

Actualmente la dirección de las organizaciones está girando entorno a la información y la comunicación. Por tal motivo la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son elementos fundamentales para enfrentar con éxito los nuevos paradigmas que exige el modelo de universidad del nuevo siglo. (Rivera, 2015, pág. 6)

De esto podemos destacar la relevancia que tiene la información y la comunicación en el ámbito de la dirección organizacional. En un mundo donde los cambios son constantes y la competitividad es feroz, las organizaciones deben adaptarse y evolucionar. La incorporación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación es esencial para que las organizaciones puedan enfrentar los desafíos del siglo XXI. Estas tecnologías permiten una gestión más eficiente, la colaboración entre diferentes actores y el acceso a una vasta cantidad de información, lo que es fundamental para la formación profesionales que respondan a las necesidades del mercado y la sociedad.

Para concluir es pertinente reflexionar sobre cómo las organizaciones deben adoptar estos nuevos enfoques. No solo deben integrar tecnologías que faciliten la enseñanza y el aprendizaje, sino que también deben fomentar una cultura organizacional abierta al cambio y la innovación. Solo así se podrán cumplir con su misión de formar ciudadanos críticos y creativos que contribuyan al desarrollo sostenible y a una sociedad más equitativa en el contexto de un mundo globalizado. La adaptación y el uso eficaz de la información y la comunicación serán, sin duda, pilares fundamentales en la construcción de un futuro exitoso.

Contexto: Servibarras S.A.S

Servibarras S.A.S es un líder en soluciones de etiquetado, tecnología y mejora de procesos logísticos con más de 28 años de experiencia en la industria. Servibarras S.A.S nació hace más de 20 años y siempre supo reinventarse y crecer en un sector altamente competitivo, habiendo resuelto más de 250 casos de éxito, por lo que cuenta con mucho conocimiento y experiencia en el área.

Concentrada en etiquetas, tecnología y logística, Servibarras S.A.S ofrece las soluciones más especializadas, con un enfoque en agregar valor real a sus clientes,

calidad y compromiso con la satisfacción del cliente. Servibarras S.A.S funciona en base a proyectos; por lo tanto, la organización busca proyectos eficientes y exitosos ofreciendo la solución personalizada que necesita cada cliente.

Servibarras cuenta con 6 soluciones y políticas para sus clientes los cuales son:

1. Posicionamiento de marca y decoración de producto, marketing y promocionales, identificación y trazabilidad, seguridad y protección de marca, y empaques flexibles. las políticas del sistema integrado de gestión de tienen son: satisfacción de las necesidades, expectativas y prioridades de la calidad de nuestros clientes.

2. La seguridad y transparencia para evitar que la organización sea involucrada en actividades ilícitas como narcotráfico, lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, soborno y cualquier otra, que pueda afectar a nuestra cadena de suministro y el buen nombre de nuestra empresa.

3. El cumplimiento de los requisitos Ilegales para la reducción de los aspectos e impactos ambientales.

4. La protección y promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores, protegiendo su integridad física, mental y social, mediante el control de los riesgos.

5. Garantizar las buenas prácticas en los procesos y la infraestructura de la organización generando cultura de orden y aseo.

6. Salvaguardar bs sistemas de información, los datos y los activos digitales de la organización contra amenazas y riesgos cibernéticos a través de la aplicación de buenas prácticas, la cultura de la seguridad informática y el monitoreo.

Servibarras S.A.S se distingue porque siempre se esfuerza por dar el mejor servicio, aportar nuevas ideas y prestar atención a lo que cada cliente quiere. La empresa cuenta con un

equipo de expertos altamente capacitados y dedicados a brindar soluciones confiables y confiables a sus clientes, garantizando su tranquilidad.

Nuestro objetivo es convertirnos en el socio de referencia de nuestros clientes, esforzándonos siempre por superar sus expectativas, mantenernos a la vanguardia con nuevas ideas y generar un impacto positivo en el mundo.

Metodología

La metodología de investigación de este estudio es de tipo cualitativo. Se utilizó este diseño de investigación para abordar de manera integral las percepciones y experiencias de los coequiperos en relación con los Sistemas Integrados de Gestión (SIG) y encontrar los aspectos a mejorar en toda la cadena de abastecimiento. Además, se implementó e impulsó la cultura del cuidado en SERVIBARRAS S.A.S.

Diseño y enfoque de Investigación

Para dar respuesta al objetivo y pregunta de investigación planteada se propone que la misma sea respondida mediante el enfoque de investigación cualitativa, la cual es entendida como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, transformándolo y convirtiéndolo en diversas representaciones tales como las observaciones, las anotaciones, las grabaciones y los documentos, cabe destacar que en la investigación cualitativa se emplea la recolección y análisis de los datos para establecer las preguntas de investigación, al mismo tiempo que dar a conocer aquellos nuevos interrogantes en el proceso de interpretación, igualmente este tipo de investigación permite evaluar el desarrollo natural de los sucesos, por lo tanto no se ejerce alguna forma de manipulación ni tampoco estimulación de la realidad, la aproximación cualitativa se basa entonces en una perspectiva interpretativa que se centra en el entendimiento del significado de las acciones de los seres vivos, especialmente en los seres humanos y en las instituciones, esto quiere decir que busca la interpretación de lo que va captando de forma activa (Hernández, 2014).

En función de lo anterior, este enfoque cualitativo se seleccionó porque ayudará a implementar estrategias de comunicación eficaces para promover una cultura de

sistemas integrados de gestión (SIG) en la empresa Servibarras S.A.S, además se resalta que el tipo de investigación cualitativa se caracteriza por ser flexible y se mueve entre los eventos y su respectiva interpretación, entre las respuestas y a la vez el desarrollo de la teoría, su objetivo se fundamenta por lo tanto en la reconstrucción de la realidad tal como realizan la observación los actores de un determinado sistema social que se ha identificado de manera previa, se ha afirmado que la investigación cualitativa también se caracteriza por ser holística, esto se debe a que considera la totalidad sin disminuir el estudio de sus partes, no obstante las indagaciones cualitativas no buscan generalizar de forma probabilística aquellos resultados a poblaciones más amplias, busca esencialmente la dispersión o expansión de los datos e información (Hernández, 2014).

El método de investigación que se empleara para la presente investigación será el alcance descriptivo, esta se seleccionó puesto que se conforma de la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o los procesos de los fenómenos, tal como es el caso de este estudio, es decir que mediante este tipo de investigación se podrá abordar las percepciones y experiencias de los coequiperos en relación con los Sistemas Integrados de Gestión (SIG) y encontrar los aspectos a mejorar en toda la cadena de abastecimiento, además de identificar la cultura del cuidado en SERVIBARRAS S.A.S, cabe resaltar que la investigación descriptiva se basa en las conclusiones relevantes o sobre como una persona, grupo o cosa funciona en el presente, es decir cómo se encuentra actualmente dicho tema en cuestión, caracterizándose así por proporcionar una interpretación correcta; de este modo se puede definir el tipo de investigación descriptivo como en el que se muestran, narran, reseñan o identifican diversos hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto

de estudio o se diseñan productos, modelos prototipos, guías, y demás, pero es de tener presente que no se proporcionan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, hechos, fenómenos, y demás (Villero, 2010).

De igual forma, la investigación descriptiva se seleccionó porque se guía de las preguntas de investigación que son formuladas por el investigador, soportándose en distintas técnicas como la encuesta, la entrevista, y la observación de campo que se empleara para el desarrollo del presente estudio; dicho tipo de investigación tiene como propósito describir precisamente el evento de estudio, esto es entonces implementar estrategias de comunicación eficaces para promover una cultura de sistemas integrados de gestión (SIG) en la empresa Servibarras S.A.S, asociándose al diagnóstico, donde se tiene como fin exponer el evento estudiado, por medio de una numeración detallada de sus respectivas características, de manera que en los resultados se pueda adquirir dos niveles de análisis, ello depende del fenómeno o de otro modo del propósito del investigador, investigaciones que trabajan con uno o varios eventos de estudio en un contexto específico, pero la intención no es el desarrollo de relaciones de causalidad entre ellos, por lo cual no ameritan la formulación de hipótesis (Guevara, Verdesoto & Castro, 2020).

Las técnicas para la recolección de la información generadas son a través de la observación participante, donde los investigadores podrán tener una intervención directa con el objeto a investigar, es decir que mantendrá una participación interna y externa en la observación de las percepciones y experiencias de los coequiperos en relación con los Sistemas Integrados de Gestión (SIG), destacando que la observación participante se entiende como una práctica que se fundamenta en vivir entre la gente que es el objeto de estudio, para llegar a conocerlos de una manera integral, tal como conocer su lenguaje, su diario vivir, entre otros aspectos por medio de una continua

interacción con estos en la vida cotidiana, ello permite tener una descripción del fenómeno en un tiempo real y así mismo tener un fácil acceso a los datos restringidos.

Encuesta

Se emplea la encuesta como un instrumento de recolección ya que esta permite obtener la información pertinente y necesaria de primera mano y así dar respuesta a los diversos objetivos de investigación que se han planteado, para luego tabular la información, graficarla y finalmente analizarla para obtener diferentes conclusiones que dan finalización al estudio realizado y dando solución al problema que se ha identificado en el desarrollo de este mismo.

Las fases del estudio comienzan con una Encuesta Inicial sobre la percepción de la cultura y satisfacción en la empresa, donde se diseñó un cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas para captar tanto datos cuantitativos como cualitativos, con el objetivo de recopilar datos preliminares sobre las percepciones y sentimientos de los colaboradores respecto a los SIG. Además de hallar cuáles son los obstáculos que se deben mejorar en la cadena de abastecimiento. Las preguntas abordaron temas como la satisfacción con los talleres, la cultura en la empresa, el ambiente de trabajo, y la percepción de los fundamentales de la empresa; cabe destacar que las encuestas se administraron de forma presencial, asegurando la confidencialidad de las respuestas. Los colaboradores tuvieron diez minutos para completar el cuestionario, además de que los datos cuantitativos se analizaron utilizando estadísticas descriptivas (porcentajes, medias) y análisis inferenciales cuando fue pertinente. Los datos cualitativos se codificaron temáticamente para identificar patrones recurrentes y temas. (ver anexo...)

Luego se presenta la técnica llamada desde la organización como Taller de Proceso #2, donde se tuvo como objetivo medir la efectividad de los talleres en la optimización de buenas prácticas y el cuidado de los colaboradores, así como evaluar los acuerdos alcanzados

mediante un último taller de formación y un examen para medir el conocimiento alcanzado, empleándose diferentes métricas para la evaluación de los resultados tales como: encuestas de seguimiento que consistieron en cuestionarios post-taller para evaluar cambios en la percepción y el conocimiento de los colaboradores respecto a los fundamentales de la empresa; los indicadores de desempeño incluyendo la medición de indicadores de desempeño laboral y bienestar antes y después de los talleres; el análisis cualitativos que se fundamentó en la evaluación de las grabaciones y notas de campo de los talleres para identificar temas emergentes y acuerdos alcanzados; y el análisis de datos cuantitativo, donde se realizó una comparación de los resultados de las encuestas iniciales y de seguimiento utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales, y cualitativo donde se llevó a cabo un análisis temático de las discusiones y acuerdos alcanzados durante los talleres para identificar cambios en las prácticas y percepciones de los colaboradores.

La finalización de las fases se generan con la Evaluación de Resultados, donde mide la efectividad de los talleres en la optimización de buenas prácticas y el cuidado de los colaboradores, así como evaluar los acuerdos mediante un último taller de formación y un examen para medir el conocimiento alcanzado, empleando estadísticas descriptivas e inferenciales; con un análisis temático de las discusiones y acuerdos alcanzados durante los talleres para identificar cambios en las prácticas y percepciones de los colaboradores. Ver anexos...

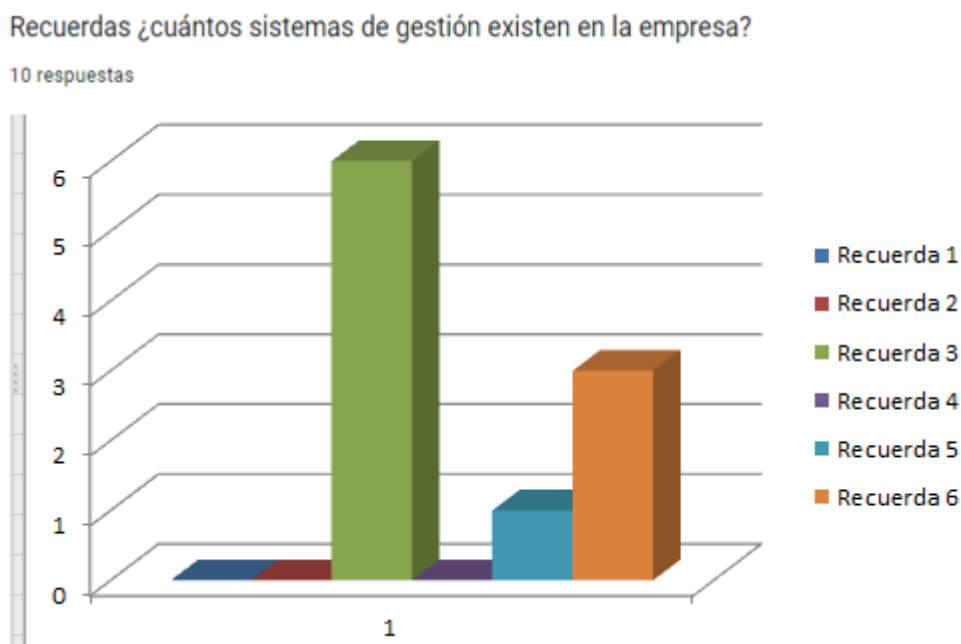
Resultados

Como primera medida, es importante establecer los estándares aplicables a la empresa SERVIBARRAS S.A.S. en el contexto de esta investigación. De acuerdo con la normativa vigente y las mejores prácticas en Sistemas Integrados Gestión (SIG), organización debe cumplir con los siguientes requisitos:

Fase 1: Encuesta Inicial

Figura 1

Sistemas de gestión que existen en la empresa



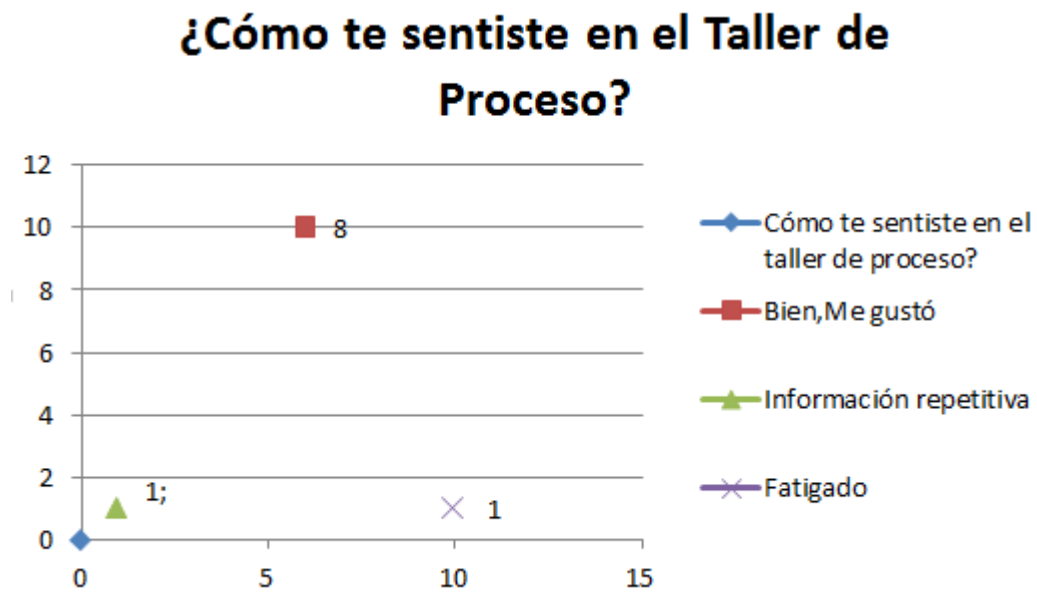
Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

De acuerdo con el gráfico anterior, se evidencia que la mayoría de los encuestados recuerdan que en la empresa existen 3 sistemas de gestión, siguiéndole 6 sistemas

de gestión, cabe destacar que ninguna persona refiere que hay 1, 2, o 4; por ende, se puede afirmar que más de la mitad de los encuestados tienen claridad de cuántos sistemas de gestión hay en la empresa.

Figura 2

Impacto del taller de proceso



Fuente: Grupo de fundamentales 2024 Servibarras S.A.S 2024.

Se observa en la figura anterior, que la mayoría de los encuestados, estos fueron ocho personas coinciden en que se sienten bien y les gusta el taller de proceso realizado en la empresa, mientras que solo una persona refirió que en el taller de proceso se presentó información repetitiva, y otra persona que se siente fatigada con dicho taller.

Figura 3

Agrega o quita al espacio

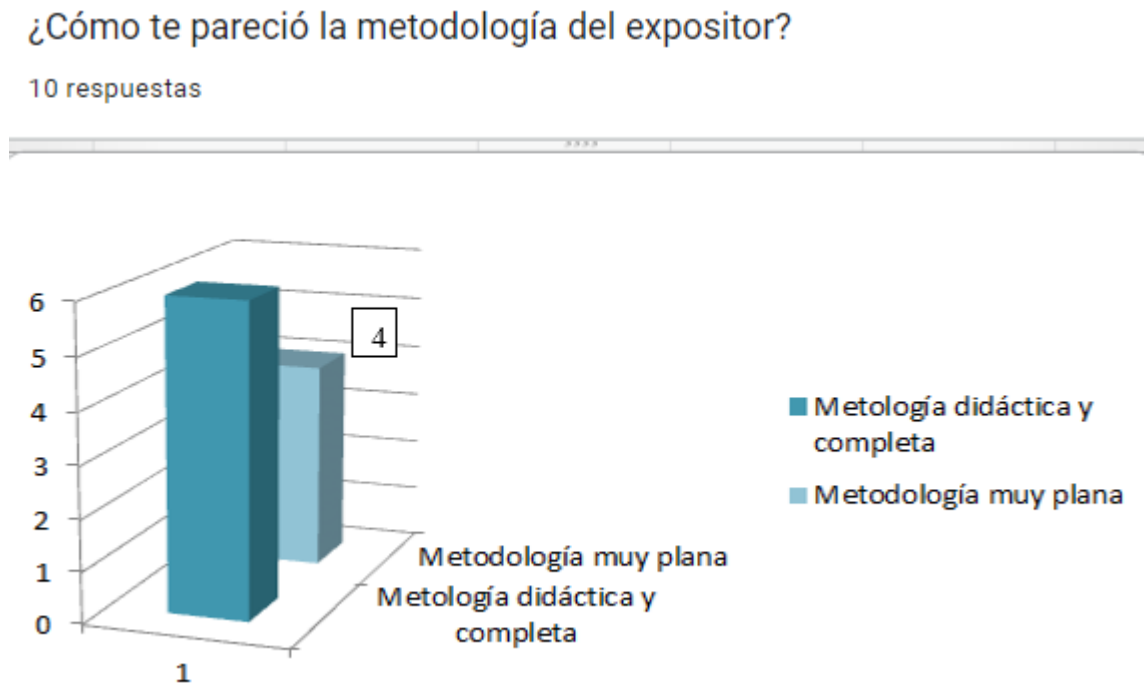


Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

De acuerdo con lo encuestado, la mayoría de estos indicaron que le agregarían al espacio actividades más didácticas, con el fin de integrarse más y entender con facilidad el desarrollo de los talleres, de igual forma una parte de los encuestados resaltan que sería bueno extender el tiempo del espacio; por lo cual se puede determinar que a los encuestados les interesó el espacio, demostrando resultados significativos y positivos, estableciendo así la importancia de desarrollar este tipo de espacios.

Figura 4

Metodología del expositor



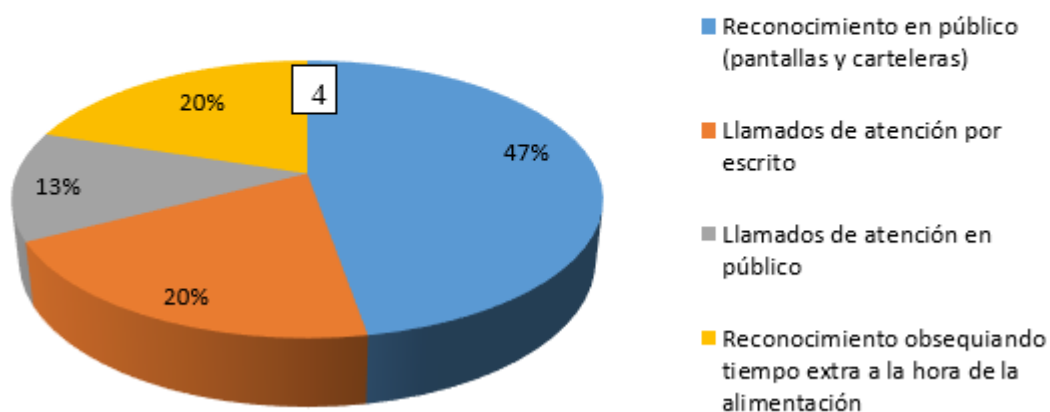
Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

De acuerdo con el gráfico anterior, se indica que la mayoría de los encuestados han resaltado que la metodología desarrollada por el expositor, es una metodología didáctica y completa, demostrando así las características beneficiosas que tuvo el espacio y las actividades ejecutadas, generando resultados significativos en los colaboradores de la empresa.

Figura 5

Método de reconocimiento o sanción por el uso de los SIG en el día a día

¿Cómo te gustaría que fuera el método de reconocimiento o sanción por el uso de los SIG en el día a día?



Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

La mayoría de los encuestados, esto es 47%, han establecido que el método que les gustaría de reconocimiento o sanción, por la implementación de los SIG en el día a día es el reconocimiento en público, mediante pantallas y carteleras, siguiéndole el 20% de los encuestados con que el mejor método son los llamados de atención por escrito u otro 20% el reconocimiento obsequiando tiempo extra a la hora de la alimentación como un incentivo. Teniendo presente que no les gustaría un llamado de atención en público, ello se debe principalmente a que es inapropiado y de mal gusto para las personas recibir una sanción de esta manera, atentando contra su integridad.

Fase 2: Taller de Proceso

Tabla 1

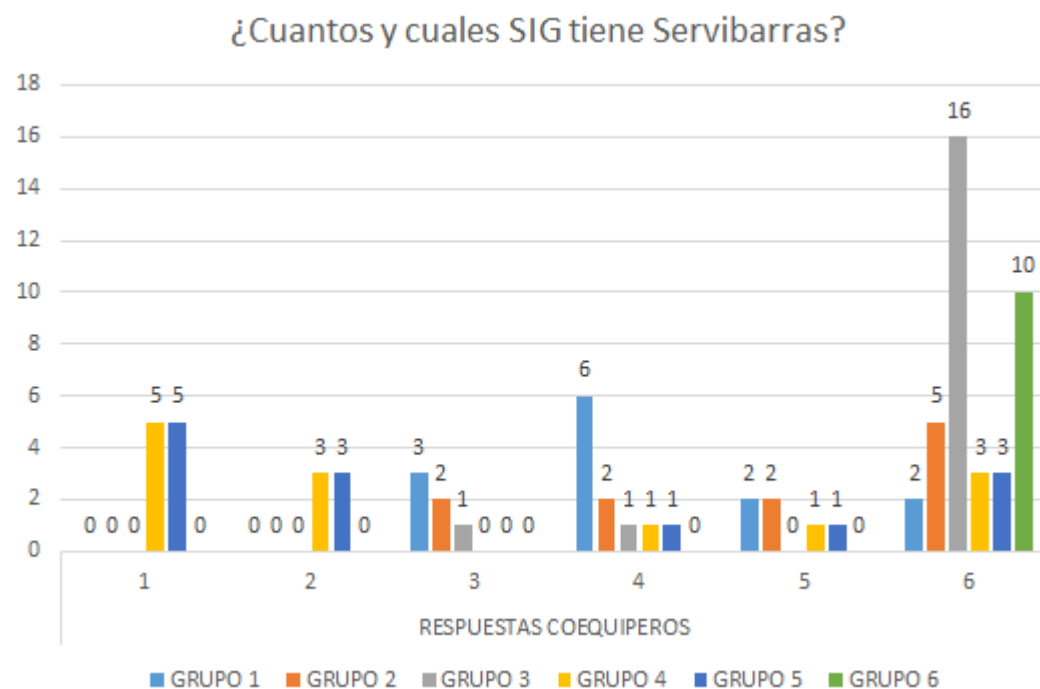
SIG de Servibarras S.A.S

¿Cuántos y cuales SIG tiene Servibarras?	RESPUESTAS COEQUIPEROS						
	1	2	3	4	5	6	
GRUPO 1	0	0	3	6	2	2	
GRUPO 2	0	0	2	2	2	5	
GRUPO 3	0	0	1	1	0	16	
GRUPO 4	5	3	0	1	1	3	
GRUPO 5	5	3	0	1	1	3	
GRUPO 6	0	0	0	0	0	10	
	10	6	6	11	6	39	78
	13%	8%	8%	14%	8%	50%	

Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

Figura 6

SIG de Servibarras S.A.S



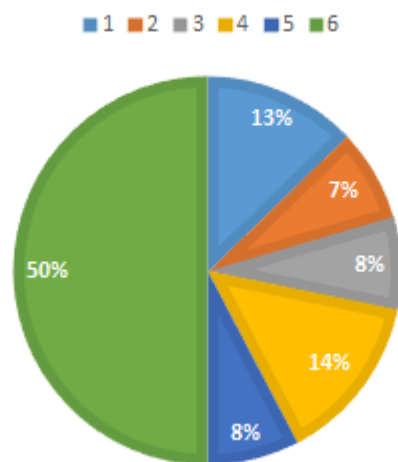
Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

De acuerdo con la figura anterior, se puede establecer que los coequiperos han afirmado que hay 6 SIG en la empresa Servibarras, ello por parte del grupo 3, además de ello se resalta que el grupo 6 ha referido la existencia de 10 para el coequipero 6.

Figura 7

Cantidad de SIG de Servibarras S.A.S

¿CUANTOS SIG TIENE SERVIBARRAS?



Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

El 50% de los encuestados han relacionado que existen en la empresa Servibarras un total de 6 SIG, siguiéndole el 14% que resaltan que son 4. A diferencia de ello se observa que el 7% de los encuestados refieren que son solo 2 SIG, evidenciándose así una falta claridad sobre el número de los SIG.

Tabla 2

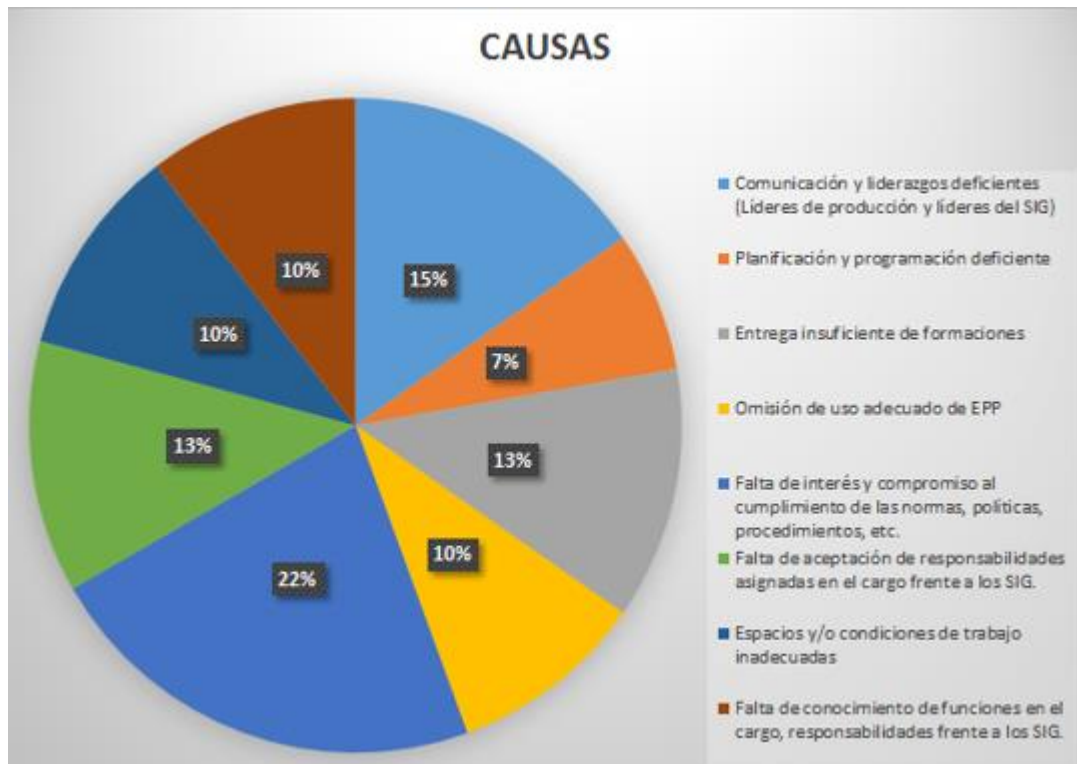
Causas

CAUSAS	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo 5	Grupo 6	Total POR CATEGORIA	%Total
Comunicación y liderazgos deficientes (Líderes de producción y líderes del SIG)	7	6	4	2	1	2	22	15%
Planificación y programación deficiente	2	3	2	2	1	0	10	7%
Entrega insuficiente de formaciones	7	1	4	5	1	0	18	13%
Omisión de uso adecuado de EPP	1	1	2	1	1	8	14	10%
Falta de interés y compromiso al cumplimiento de las normas, políticas, procedimientos, etc.	7	3	3	4	9	6	32	22%
Falta de aceptación de responsabilidades asignadas en el cargo frente a los SIG.	7	6	1	1	1	2	18	13%
Espacios y/o condiciones de trabajo inadecuadas	2	4	2	1	2	4	15	10%
Falta de conocimiento de funciones en el cargo, responsabilidades frente a los SIG.	4	4	2	1	4	0	15	10%
TOTAL							144	100%

Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

Figura 8

Causas



Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

La mayoría de los grupos han destacado que las causas más frecuentes son: en un 22% la falta de interés y de compromiso al cumplimiento de las normas, políticas, procedimientos y demás; en un 15% la comunicación y liderazgo deficiente, incluyendo los líderes de producción y líderes del SIG; el 13% la falta de aceptación de responsabilidades asignadas en el cargo frente a los SIG; y el 13% la entrega insuficiente de formaciones; desde esta perspectiva es importante realizar capacitaciones con el fin de educar, entrenar y formar a los colaboradores en cada una de sus funciones, área y temas generales de la empresa. Además de ello, se resalta que el 7% han referido que la causa más probable es la planificación y la programación deficiente, del mismo modo se indica la importancia de planificar adecuadamente actividades lúdicas y capacitaciones en sinergia con los colaboradores.

Tabla 3

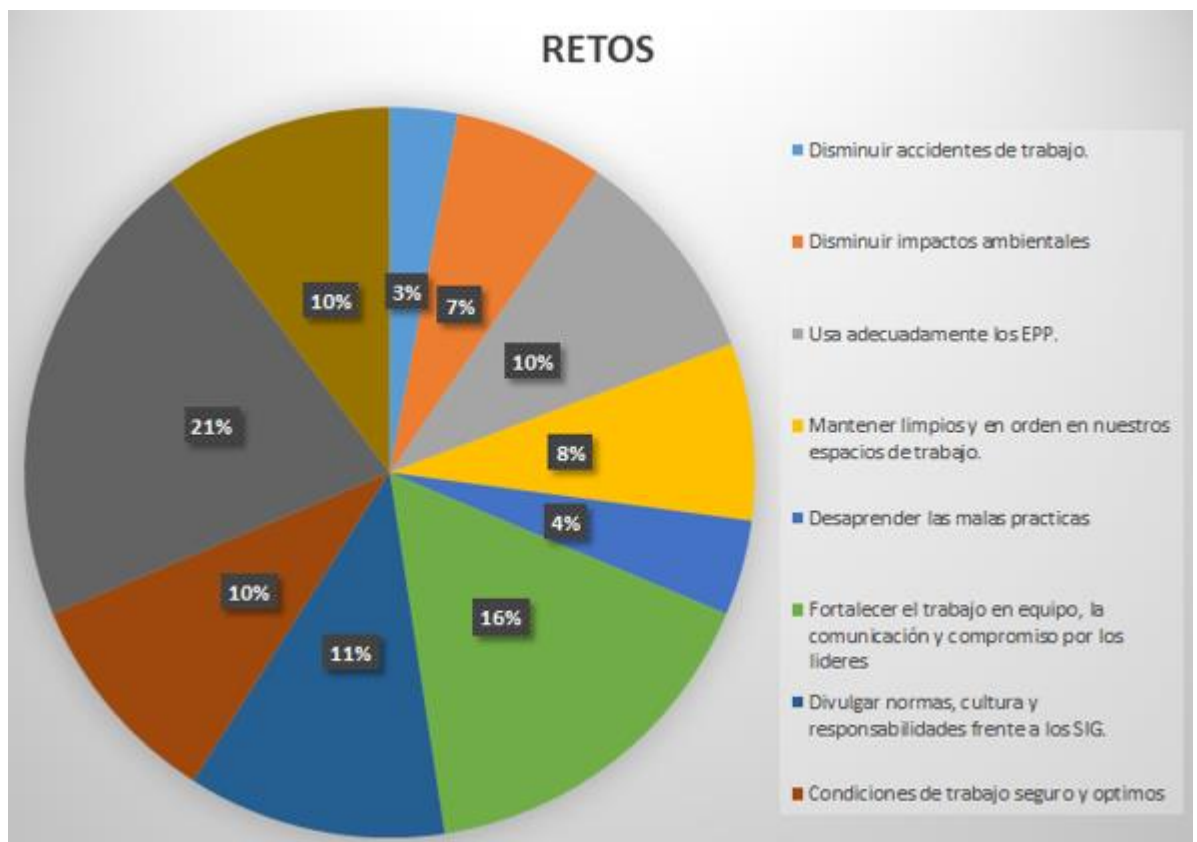
Retos

RETOS	%Total
Disminuir accidentes de trabajo.	3%
Disminuir impactos ambientales	7%
Usa adecuadamente los EPP.	10%
Mantener limpios y en orden en nuestros espacios de trabajo.	8%
Desaprender las malas practicas	4%
Fortalecer el trabajo en equipo, la comunicación y compromiso por los lideres	16%
Divulgar normas, cultura y responsabilidades frente a los SIG.	11%
Condiciones de trabajo seguro y optimos	10%
Ser parte de los SIG para el cumplimiento de lo establecido en ello como una cultura.	21%
Capacitaciones	10%
	100%

Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

Figura 9

Retos



Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

Se ha evidenciado según la figura anterior, que los retos más significativos para la empresa son: en un 21% el uso inadecuado de los EPP; siguiéndole en un 16% el fortalecimiento del trabajo en equipo, la comunicación y el compromiso por los líderes; y el 11% el divulgar normas, cultura y responsabilidades frente a los SIG; de esta forma se establece que es importante capacitar a los empleados sobre la importancia y ventajas que tiene el buen uso de EPP, además de propender por un mejor trabajo en equipo, una mejor comunicación, comprometiendo a los líderes. Por otro lado se evidencia que el reto más mínimo es el disminuir accidentes de trabajo, por lo cual se puede dar a entender que en la

empresa actualmente no se generan muchos accidentes laborales, puesto que no se tiene como prioridad.

Tabla 4

Soluciones

SOLUCIONES	%Total
Tener espacios de formación y entrenamientos (Capacitaciones).	18%
Crear espacios de fomentación e implementación de una cultura SIG.	9%
Establecer mecanismos de comunicación y planificación de trabajo más eficientes.	10%
Fortalecer el liderazgo y trabajo en equipo.	13%
Mejorar condiciones de trabajo (máquinas, infraestructura, orden y aseo)	4%
Acatar las responsabilidades y normas establecidas en los SIG.	26%
Apoyar a los líderes de los SIG, en el cumplimiento de las normas, políticas, procedimientos establecidos en los SIG.	15%
Establecer una gestión de reconocimientos e incentivos en el personal	5%
	100%

Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

Figura 10

Soluciones



Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

Dentro de las soluciones más viables según los encuestados en la empresa, se tienen en un 26% el acatar las responsabilidades y las normas establecidas en los SIG; en un 18% tener espacios de formación y entrenamientos como lo son las capacitaciones; y en un 15% el apoyar a los líderes de los SIG en el cumplimiento de las normas políticas, procedimientos establecidos en los SIG; demostrándose así que la capacitaciones son una herramienta viable y de gran importancia que puede contribuir al logro de buenos resultados, a la vez que contrarrestar algunos problemas de formación y de comunicación.

Tabla 5

Compromisos

COMPROMISOS	%TOTAL
Cumplir con las normas y responsabilidades frente a los SIG.	26%
Tener sentido de pertinencia en mis funciones, responsabilidades y puesto de trabajo.	13%
Uso de los EPP.	14%
Acatamiento de las normas BPM	13%
Acompañamiento de los líderes de producción y líderes SIG para cumplimiento de las normas, políticas y responsabilidades frente a lo establecido en los SIG.	13%
Hacer una buena disposición de los residuos sólidos y peligrosos.	11%
Mantener en orden y limpieza mi puesto de trabajo.	6%
Participar en los espacios de capacitación y entrenamiento.	5%
	100%

Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

Figura 11

Compromisos



Fuente: Grupo de fundamentales Servibarras S.A.S 2024.

Los encuestados han destacado, que los compromisos más relevantes a establecer, ejecutar y desarrollar son: en un 26% el cumplir con las normas y responsabilidades frente a los SIG; siguiéndoles el 14% con el uso de los EPP; y el 13% el acompañamiento de los líderes de producción y líderes SIG para el debido cumplimiento de las normas, políticas y responsabilidades frente a lo establecido en los SIG; de este modo se puede resaltar como los compromisos han sido consistentes con lo evidenciado en las causas, demostrándose así que una de los compromisos y por ende soluciones más importantes es empezar a hacer un buen uso de los EPP, además de cumplir con las normas y responsabilidades que se han indicado en los SIG de la empresa.

Fase 3: Evaluación de Resultados- me falta terminar de diagramar los resultados

Tabla 6

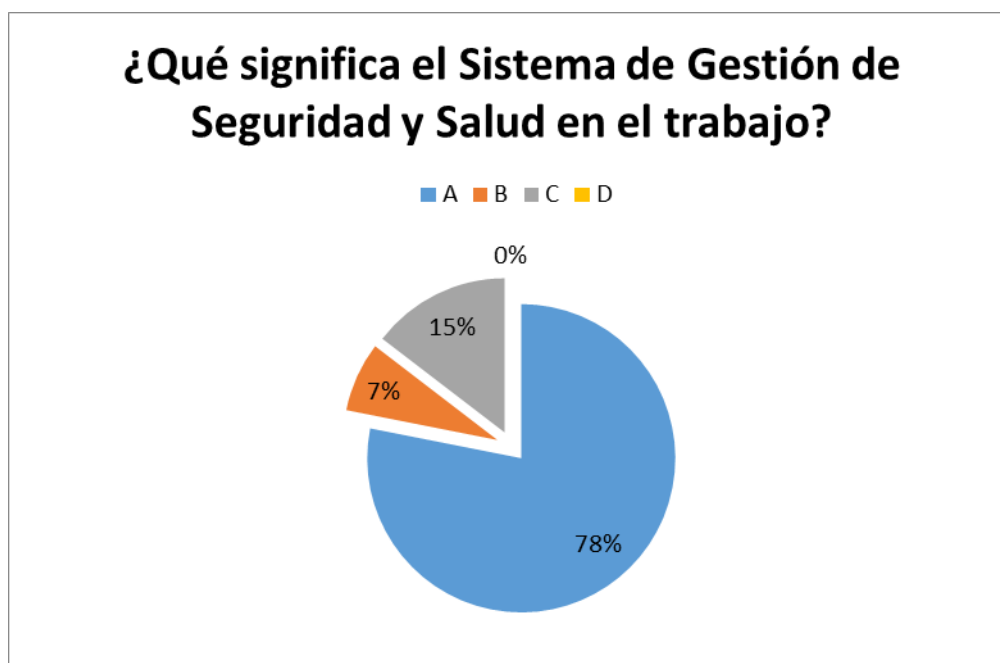
Significado del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

RESPUESTA DE COEQUIPEROS			
¿Qué significa el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo?			
A)Políticas (SST y Prevención al no consumo de alcohol, drogas y tabaco), responsabilidades del trabajador frente al SG-SST, objetivos y metas(intervención de peligros y riesgos, disminución de accidentes de trabajo y enfermedades laborales) y plan de emergencias)	A	107	78%
B) Políticas de calidad, SST y medio ambiente	B	10	7%
C) Elementos de protección Personal	C	20	15%
D) Ninguna de las anteriores	D	0	0%
TOTAL		137	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12

Significado del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados han referido que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo alude especialmente, en un 78% a Políticas (SST y Prevención al no consumo de alcohol, drogas y tabaco), responsabilidades del trabajador frente al SG-SST, objetivos y metas (intervención de peligros y riesgos, disminución de accidentes de trabajo y enfermedades laborales) y plan de emergencias), evidenciándose así que la mayoría de estos encuestados tienen claridad sobre el concepto, claro está que el 15% están un poco perdidos al afirmar que hace referencia a elementos de protección Personal, mientras que estos elementos hacen parte del SGSST.

Tabla 7

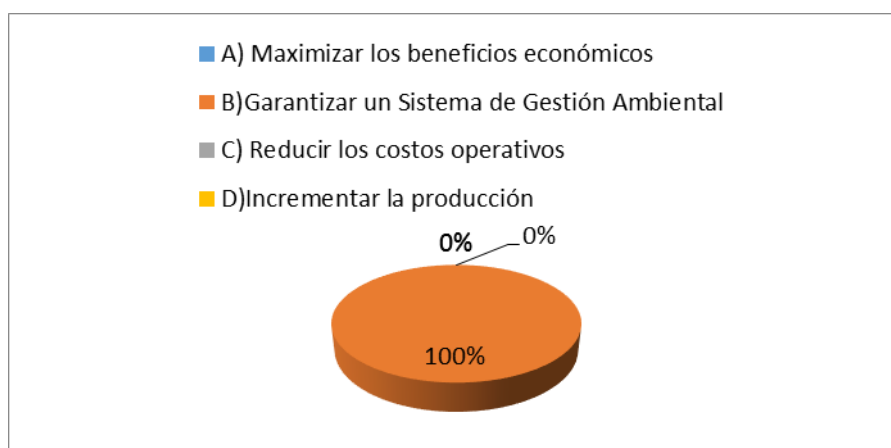
Compromiso de Servibarras respecto al medio ambiente

RESPUESTA DE COEQUIPEROS		
¿Cuál es el principal compromiso de SERVIBARRAS S.A.S respecto al medio ambiente?		
A) Maximizar los beneficios económicos	0	1
B)Garantizar un Sistema de Gestión Ambiental	137	100%
C) Reducir los costos operativos	0	0
D)Incrementar la producción	0	0
TOTAL	137	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13

Compromiso de Servibarras respecto al medio ambiente



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la información obtenida, en cuanto al principal compromiso de SERVIBARRAS S.A.S respecto al medio ambiente, se infiere que el 100% de los encuestados coinciden y tienen claridad sobre ello, refiriendo que el principal compromiso ambiental de la empresa es el de garantizar un sistema de gestión ambiental.

Tabla 8

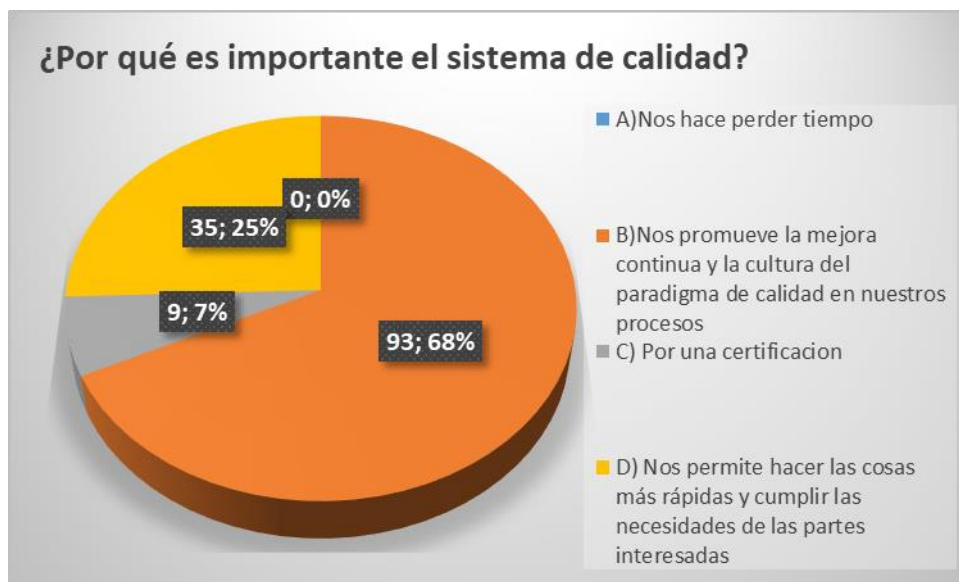
Importancia del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en Servibarras

RESPUESTA DE COEQUIPEROS	
¿Por qué es importante el sistema de Gestión de Calidad ISO9001, en Servibarras S.A.S?	
A)Nos hace perder tiempo	0
B)Nos promueve la mejora continua y la cultura del paradigma de calidad en nuestros procesos	93
C) Por una certificación	9
D) Nos permite hacer las cosas más rápidas y cumplir las necesidades de las partes interesadas	35
TOTAL	137

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

Importancia del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en Servibarras



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el gráfico anterior, se resalta que el 68% de los encuestados han afirmado que es importante el sistema de Gestión de Calidad ISO9001, en Servibarras S.A.S, por que promueve en los empleados una mejora continua y una cultura del paradigma de calidad, en cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de la empresa, sumado a ello se destaca que solamente el 25% han indicado que el sistema de calidad es importante debido a que les permite realizar cosas más rápidas y cumplir con las necesidades de las partes interesadas.

Figura 15

Garantía del BASC



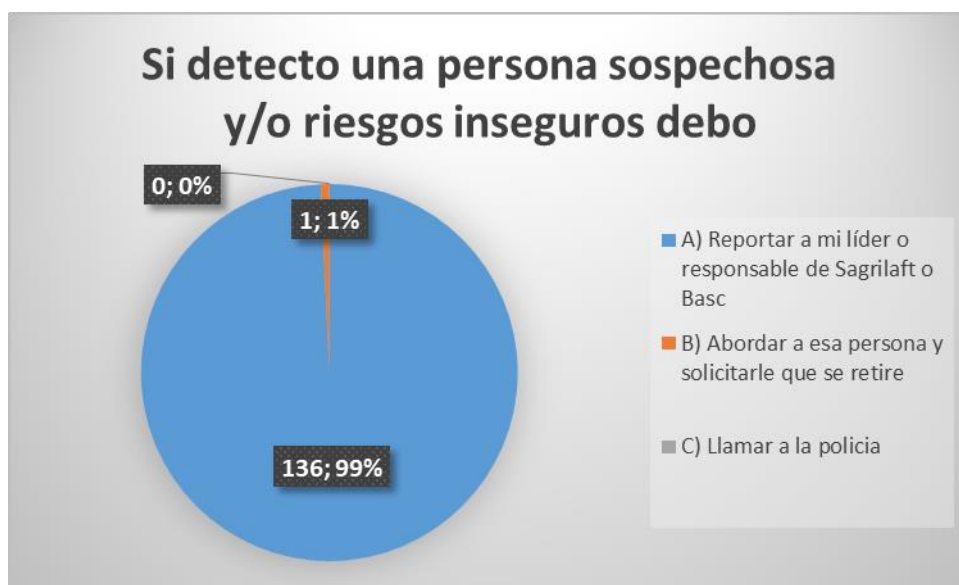
Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados han referido en un 88% que el BASC garantiza una mayor seguridad en la cadena de abastecimiento, mientras que solamente el 2% de los encuestados

indicaron que garantiza seguridad social y el entorno; de esta manera se puede afirmar que los encuestados han reconocido los beneficios y ventajas que posee el implementar el BASC en la empresa, demostrando ser un sistema que proporciona una mayor seguridad tanto para la empresa como para los empleados y la cadena de abastecimiento.

Figura 16

Detección de persona sospechosa y/o riesgos inseguros




Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se establece que el 99% de los encuestados han determinado que en caso de detectar una persona sospechosa y/o riesgos inseguros deben de reportar a mi líder o responsable de Sagrilaft o Basc; a diferencia de ellos solo una persona indicó que se debía abordar a la persona y solicitarle que se retire de la empresa.

Estrategias de Comunicación

Tabla 9

Estrategias de Comunicación

Estrategias	Acciones	Herramientas	Descripción herramienta	Presentación	Cotización	Cantidad	Ubicación
Implementar diferentes canales de comunicación interna; Cartelera, correos electrónicos, buzón de sugerencias	Para conocer información de carácter CFI: Colocar carteles en los pasillos	Cartelera	Se acordaron nuevas cartelera en la empresa para 1. Mejor estética en planta, 2. El material que utilizábamos (madera) puede atraer plagas y humedad y además no es recomendable desde el proceso de BPM 3. Aprovechar el espacio para darle reconocimiento a los coequiperos.		ACRILICO Proveedor Guillermo ASSTM: 540.000	4 cartelera	Una en el comedor, Una en planta prime, una en planta VIP, Una en logística y La última en el inicio de las escalera para el cuarto piso o subiendo las escalera entre pre prensa y la oficina de gerencia.
	Se facilitará un buzón de sugerencia a los empleados como medio de manifestación de ideas o necesidades PQRS				Empresa Manoplas Acrílico: 503.500 c/u		
Formar y capacitar a los colaboradores de la empresa en el manejo de la información	Realizar capacitaciones por parte de los diferentes departamentos para fortalecer la comunicación interna promoviendo la	Capacitaciones	Se llevara a cabo la planificación de un cronograma de actividades donde se incluyan las capacitaciones a realizar de manera mensual, los temas de estas y sus logros, además de las actividades lúdicas y el lugar de su desarrollo dentro de la empresa, estableciendo un periodo de capacitación y ejecución de actividades lúdicas entre agosto del año 2024 a diciembre del mismo año.				

	utilización de las nuevas herramientas		
Realizar actividades de integración	Fijar actividades entre los coequiperos y los altos mandos de la empresa	Actividades lúdicas	
Otorgar incentivos a los coequiperos	Se les dará 5 a 10 minutos más de descanso, se le proporcionara al equipo o grupo que tenga el mejor rendimiento del mes	Incentivos	En la empresa es fundamental cumplir con los indicadores de la cadena: completo, a tiempo y bien hecho; Se habló de incentivar a los coequiperos con 5 minutos más de descanso en su tiempo de alimentación. Al proceso que mejor se destacara en producción cumpliendo con el uso de EPP, uso adecuado del uniforme y buen manejo de residuos. Durante una semana podrán disfrutar del logro. El proceso ganador se elegirá en las reuniones de los fundamentales, entre todos los líderes analizando la pronuncianción de las estadísticas para seleccionar al "proceso del mes", los ganadores de este beneficio.

Fuente: Elaboración propia. □

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

- La operacionalización de talleres de formación se ha demostrado eficaz para optimizar las buenas prácticas y velar por el bienestar de los empleados, como lo demuestra este aumento de la percepción positiva de los participantes sobre los procesos de la empresa.
- Los resultados de la encuesta posterior al taller indican un gran cambio en términos de conocimiento y percepción de los empleados sobre los fundamentos de la empresa, lo que significa que la formación continua es muy importante para el desarrollo organizacional.
- Un análisis de lo acordado y del surgimiento de temas sería posible después de observaciones cualitativas y cuantitativas, subrayando así la importancia de la retroalimentación en el aprendizaje y la mejora continua.
- La mayoría de los participantes expresaron su satisfacción con los talleres, aunque se hicieron algunos puntos de mejora sobre la repetición de información y la gestión de la fatiga de los asistentes.
- La evaluación de las métricas de desempeño antes y después de los talleres refleja una mejora en el bienestar en el lugar de trabajo, lo que significa que las capacitaciones tienen repercusiones positivas en la productividad y la satisfacción de los compañeros de trabajo.

Recomendaciones

- Continuar con la implementación de talleres de capacitación; asegúrese de variar el contenido y relacionarlo para interesar y motivar a los colaboradores.
- Realizar una vigilancia más amplia de los efectos de los talleres mediante la realización de encuestas periódicas para evaluar el efecto a largo plazo sobre el desempeño y el bienestar de los socios.
- Cree una atmósfera de retroalimentación continua donde los socios puedan expresar sus opiniones sobre los talleres y ofrecer sugerencias para mejorar, lo que conducirá a un proceso de aprendizaje más efectivo.
- Piense en distintos métodos de enseñanza aplicados durante los talleres para llegar a diferentes estilos de aprendizaje (evitando la monotonía).
- Establecer un sistema de reconocimiento a aquellos colaboradores que hayan demostrado un compromiso destacado con la capacitación y la incorporación de mejores prácticas, asegurando así la participación activa en futuros talleres.

REFERENCIAS

Dirección Nacional de Inteligencia. (2023). Sistemas integrados de gestión.

(CEPAL, 2023)

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa

(descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).

RECIMUNDO. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill / INTERAMERICANA

EDITORES, S.A. DE C.V.

Mariën, S., Vandebosch, H., Pabian, S., & Poels, K. (2021). Coping with distress among

adolescents: Effectiveness of personal narratives on support websites. [Afrontar la

diversidad entre adolescentes: Eficacia de las narrativas personales en webs de

apoyo]. Comunicar, P.9

Pacheco-Rodríguez, M. G., y Alvarez-Avilés, E. A. (2022). La evolución de la comunicación

organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. INNOVA

Research Journal, P.7

Pacheco-Rodríguez, M. G., y Alvarez-Avilés, E. A. (2022). La evolución de la

comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales.

INNOVA Research Journal P.8

Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F., & Álvarez de Fernández, T. (2005). LA

COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL.

Negotium, 1(2), 32-48. (Rivera, 2015)

(Yopan Fajardo, 2020) *Cultura Organizacional. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20). Asociación latinoamericana de sociología.

Villero, V. (2010). *Metodología*. Universidad Rafael Beloso Chacín. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/autoriz.pdf>

APÉNDICES

Apéndice A. Explicación de los fundamentales Servibarras S.A.S 2024

¡CUIDADO!
DETENTE Y LEE...

¡ESTAMOS DE VUELTA CON LOS AVANCES DE NUESTROS FUNDAMENTALES!

Después de completar la primera fase de Talleres de Proceso, donde nos enfocamos en mejorar y fortalecer nuestras operaciones, nuestros coequiperos nos brindaron ideas de mejora, con las que creamos los **fundamentales**.

¿QUÉ SON LOS FUNDAMENTALES?

Son los principios de nuestros sistemas integrados de gestión, que guían nuestra forma de trabajar y nos ayudan a mantenernos enfocados en nuestros objetivos, entre ellos se destacan la calidad, la seguridad, el cuidado, el medio ambiente y las buenas prácticas de manufactura.

-En las próximas comunicaciones profundizaremos en cada uno de los fundamentales.

¡SIGAMOS AVANZANDO JUNTOS!

Elaboración Propia

Apéndice B. Evidencia del primer Taller de Proceso

¡CUIDADO!
DETENTE Y LEE...

¡PRIMERA FASE DE TALLERES DE PROCESO COMPLETADA!

TUVIMOS 6 TALLERES DE PROCESO

Asistencia: 82.5%
Público: Líderes y Coequiperos de la cadena.
Temática: Nuestro Sistema de Gestión.
Objetiva: Divulgación y puesta en común.

¿CÓMO TE PARECIERON LOS TALLERES?

"Los talleres fueron una experiencia valiosa, la información fue fundamental para comprender los requisitos necesarios para la calidad de los nuevos productos flexibles que estamos implementando. Además nos enseñaron a ser conscientes de la seguridad, el cuidado y el medio ambiente en el proceso de producción."
-Guillermo Monsalve- Operario de Taller Mecánico

¿QUÉ APRENDIZAJE TE DEJARON LOS TALLERES DE PROCESO?

"Entendí que no solo es entregar a tiempo, completo y bien hecho el pedido, sino que el **cuidado** del Ambiente, la Salud, la Seguridad, el Orden Aseo y Limpieza ayudan a que el cliente no tenga quejas".
-Sergio Calle- Operario Posconversión Acabados

¿CUÁLES SON NUESTROS SISTEMAS DE GESTIÓN?

- I. AMBIENTAL (SGA)
- II. CALIDAD
- III. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)
- IV. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)
- V. ADMINISTRACIÓN DEL COLOR
- VI. SEGURIDAD FÍSICA (BASC)

**¡GRACIAS EQUIPO POR LA PARTICIPACIÓN!
PREPÁRENSE PARA LA SEGUNDA FASE...**

La primera fase de los talleres de proceso fue un éxito. Los participantes se mostraron satisfechos con la experiencia y manifestaron un gran interés en seguir aprendiendo y aplicando las SIG en el trabajo.

Elaboración Propia.

Apéndice C. Divulgación de los fundamentales de los sistemas de gestión


¡CUIDADO!

DETENTE Y LEE...

Boletín #722 Mayo 21 de 2024

Sistema de Gestión de SST

FUNDAMENTALES



Me cuido:
Soy referente del cuidado, acato las normas y procedimientos en mi trabajo; y me comprometo a prevenir y a reportar con transparencia, cualquier situación que impacte mi salud y las condiciones de mi trabajo.

Priorizo mi bienestar y seguridad:
Garantizo mi protección y bienestar utilizando siempre *EPP* (Elemento de protección personal), priorizando así mi salud y seguridad en todo momento.

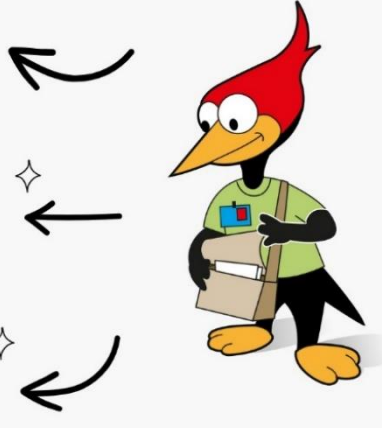
Me educo y aprendo en SST:
Mi compromiso para salvaguardar mi salud y la de los demás es mi educación en seguridad y salud en el trabajo.

¡CUIDADO!

DETENTE Y LEE...

Sistema de Gestión BASC

Fundamentales



ACTÚO Y PIENSO SEGURO:
Si la perdurabilidad de la empresa quiero preservar con honestidad y transparencia siempre debo actuar y cualquier anomalía debo reportar.

ACTIVO Y PREVENGO:
Si detecto la presencia de una persona ajena (sin identificación, ni acompañante) o fallas en nuestras instalaciones que impacten la seguridad o en general cualquier actividad de riesgo o sospechosa a tu líder o al supernumerario logístico debo reportar.

FOMENTO LA SEGURIDAD:
Me identifico portando mi carnet siempre en un lugar visible, no lo presto y realizo devolución al salir de vacaciones o receso laboral.

¡CUIDADO!

DETENTE Y LEE..

Boletín #722 Mayo 23 de 2024

Sistema de Gestión de AMBIENTAL



FUNDAMENTALES



Separo mis residuos:

Yo separo y dispongo adecuadamente los residuos de acuerdo al código de colores. Para mí, el reciclaje no es una opción, es un hábito.

Cumpliendo con nuestra gestión ambiental:

Cumplo con las normas establecidas en los programas de gestión ambiental, y en mi entorno promuevo una mayor responsabilidad ambiental.



Me comprometo con el ambiente:

Soy responsable en el uso y ahorro de los recursos, y en el manejo de los elementos y/o sustancias que se pueden utilizar en mi proceso.

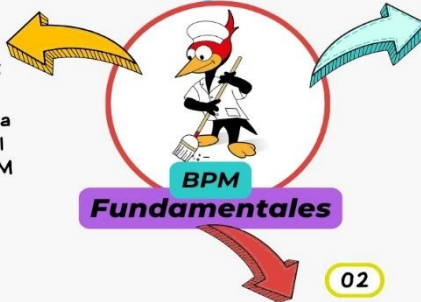
¡CUIDADO!

DETENTE Y LEE..

Sistema de Gestión BPM

03 Soy ejemplo BPM:

Por más urgencia y premura que tengan al gestionar, al ingresar a la planta las BPM no puedo negociar. Mi uniforme portar y los elementos asignados utilizar.



01 Promuevo un ambiente de trabajo limpio y ordenado:

Me mantengo y mantengo en buenas condiciones de orden, aseo y limpieza mi entorno y mi puesto de trabajo.

02 Evito la contaminación cruzada:

Con cada medida de limpieza y desinfección realizada, aseguro calidad en nuestros procesos, productos y entornos.



Fuente Elaboración Propia.

Apéndice D. Evidencia de una de las actas de compromiso para los coequiperos.

Sistema de Gestión Ambiental

COMPROMISO AMBIENTAL: CREANDO UN ENTORNO DE TRABAJO SOSTENIBLE

Nosotros, los coequiperos de Servibarras, estamos comprometidos con la protección del medio ambiente y la sostenibilidad. Entendemos que nuestras operaciones tienen un impacto en el entorno y estamos decididos a minimizarlo. Por ello, nos comprometemos a implementar un sistema de gestión ambiental eficaz, cumpliendo con los siguientes acuerdos:

- 1. Separación Adecuada de Residuos:** Nos comprometemos a clasificar correctamente los residuos según su tipo y a utilizar los contenedores de reciclaje proporcionados de manera adecuada.
- 2. Concientización y Acción Personal:** Nos comprometemos a tomar conciencia de nuestras acciones diarias y a implementar prácticas sostenibles en nuestras rutinas laborales y personales.
- 3. Cumplimiento de normativas ambientales:** Nos comprometemos a cumplir con todas las leyes y regulaciones ambientales aplicables.

VICTOR MONTOYA HENAO
JEFE DE QSE Y ASUNTOS REGULATORIOS

ALEJANDRA VIANA BENITEZ
AUXILIAR EN GESTION AMBIENTAL

Fuente: Elaboración Propia.