



**Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva Para Prevenir
Accidentes Y Enfermedades Laborales En La Empresa Entrepisos Modulares SAS**

Fary Chaparro González, ID 865119

Roque Andrés Delgado, ID 867852

Anyela Maryory Rativa Aguilera, ID 871521

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Prog. Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Mayo 2023

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva Para Prevenir
Accidentes Y Enfermedades Laborales En La Empresa Entrepisos Modulares SAS

Fary Chaparro González, ID 865119

Roque Andrés Delgado, ID 867852

Anyela Maryory Rativa Aguilera, ID 871521

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor (a):

Jose Alberto Figueroa Fernandez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Prog. Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Mayo 2023

Dedicatoria

A nuestras familias por apoyarnos en nuestros estudios de postgrado en
Especial a Dios por permitirnos alcanzar nuestros proyectos y metas, y poder
Escalar un peldaño más donde hemos enriquecido nuestro conocimiento para aplicar en
Nuestra vida diaria y sobre todo en nuestra vida laboral.

Agradecimientos

A nuestro tutor de opción de grado, Jose Alberto Figueroa Fernandez y Diego Alejandro Garcia Rubio y a todos los educativos que nos apoyaron en este recorrido y compartieron sus experiencias y conocimientos con nosotros, por guiarnos en este proceso, por su tiempo y dedicación.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios por acogernos y permitirnos alcanzar un logro más dentro de nuestras carreras profesionales que nos permitirá alcanzar y llegar a nuestras metas personales, profesionales y familiares.

Agradecemos a la empresa Entrepisos Modulares SAS, por la oportunidad de haber permitido el acceso a su organización y permitirnos colaborarles en una iniciativa de mejora De igual manera se pone a disposición de la empresa los resultados alcanzados en el presente proyecto, con el fin de que se pueden mitigar y minimizar los riesgos a través de la implementación del Plan Estratégico de Comunicación.

CONTENIDO

Resumen ejecutivo

Introducción

Contenido

1. Problema.....	13
1.1 Descripción del problema.....	14
1.2 Pregunta de investigación.....	16
2. Objetivos.....	16
2.1 Objetivo general	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
1. Diagnosticar los métodos de comunicación interna de la empresa	16
2. Analizar las necesidades que existen en la empresa sobre comunicación.....	16
3. Diseñar una propuesta de un plan estratégico de comunicación interna para la empresa.	16
3. Justificación	17
4. Marco de referencia	19
4.1 Marco teórico	19
4.1.1. Comunicación Asertiva y efectiva	19
4.1.2. Comunicaciones relacionadas con la prevención de los peligros laborales	21
4.1.3. Definición de Accidente de Trabajo y Enfermedad laboral	23
4.2 Estado del arte	23
4.3 Marco legal.....	26
5. Metodología.....	28
5.1 Enfoque	28
Tipo de Investigación.....	28

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

5.2. Alcance	29
5.3 Población y muestra	30
5.3 Instrumentos	33
5.4 Procedimientos	41
5.5 Análisis de información.	42
5.6 Consideraciones éticas	43
6. Presupuesto	45
resultados y dicusion.....	45
7. Conclusiones.....	69
8. Recomendaciones	70
9. Referencias bibliográficas	71

Lista de Tablas

Tabla 1 Etapas de una estrategia de comunicación

Tabla 2. Presupuesto Proyectado Plan Estratégico

Tabla 3. Recursos Plan Estratégico.

Lista de Figuras

Figura 1. Descripción: La planta se encuentra ubicada en el kilómetro 1.5 de la vereda parcelas desde la intermunicipal 50 (calle 80)

Figura 2. Fachada exterior empresa ENTREPISOS MODULARES SAS

Figura 3. Operación trabajadores en procesos productivos

Figura 4. Adaptado de Gerencia Integral de Comunicaciones. J. Aguilera, 2007. Bogotá D.

Figura 5. Matriz Dofa Entrepisos Modulares SAS

Figura 6. Entrevista Grupo Focal 1

Figura 6. Panorámica sede administrativa

Lista de Anexos

Anexo 1 - Carta Presentación Proyecto a Empresas

Anexo 2 - Carta Aceptación de Respuesta de la Empresas

Anexo 3 - Consentimiento Informado de cada empleado.

Anexo 4 - Formato de entrevista

Anexo 5 – Entrevista transcrita

Resumen ejecutivo

La comunicación hace parte fundamental del relacionamiento con los otros, es ese vínculo que nos hace interactuar con los demás y que nos permite vincularnos en una sociedad y a formar parte de una cultura de ahí la frase del filósofo Aristóteles (384-322, a. de .) que dice "El hombre es un ser social por naturaleza" y en esa sociabilización que desarrollamos a lo largo de nuestras vidas así mismo desarrollamos el poder de la comunicación ese poder que nos permite interactuar con los demás y expresar lo que queremos, necesitamos y brindamos como seres humanos dentro de una sociedad.

Según Wilbur Schramm (1994), define la comunicación como “la herramienta que hace posible las sociedades confiriéndole su cualidad de humanas. Así, la sociedad se contempla como suma de relaciones en donde se comparte información de alguna clase, siendo las personas las que atribuyen significación a las relaciones comunicativas.”

La base fundamental de este proyecto es la comunicación asertiva entre la población trabajadora como una estrategia clave para ayudar a prevenir accidentes y las enfermedades laborales siendo también una herramienta muy útil para la empresa al tener un impacto alto al momento de validar los resultados de accidentalidad.

Para María Naranjo (2008) en su artículo “Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas” aborda la comunicación asertiva, como una habilidad social que es necesaria desarrollar como un bien común. Además, afirma que ésta no solo genera un entendimiento cultural sino una autorrealización personal.

Por lo tanto, el proyecto busca implementar estrategias que permitan desarrollar una comunicación asertiva y efectiva entre los trabajadores promoviendo el crecimiento de relaciones

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

interpersonales y la buena ejecución de las actividades laborales, que se verán reflejadas en una disminución de los factores de riesgo que conllevan a accidentes o enfermedades laborales.

Cabe resaltar la importancia de la comunicación en las empresas, ya que es un soporte a cualquier proceso organizacional. Sin embargo, también es necesario tener en cuenta las percepciones de tienen los trabajadores, cuando no existe una estrategia de comunicación asertiva: más aún cuando no se sabe cómo comunicarla como lo dice Rodríguez, D. (2005). en su libro *Diagnóstico Organizacional*.

Así mismo y continuando con la línea del autor la comunicación asertiva en el ámbito organizacional debe ser un proceso que genere valor tanto para los trabajadores como para la organización no solo como un desarrollo en las competencias y capacidades para expresarse de forma adecuada, sino como un proceso amplio estructurado donde no solo se desarrolle la transmisión de los mensajes a nivel del lenguaje verbal, sino que también incluya el lenguaje no verbal (miradas, gestos, posturas, etc.)

Finalmente se busca obtener una disminución o eliminación a cero de los accidentes y enfermedades laborales, que han sido por producto o consecuencia de una mala comunicación entre los líderes y trabajadores de la empresa este costo de responsabilidad para las empresas es alto, es por ello que ENTREPISOS MODULARES DE COLOMBIA desea ser vanguardista en la implementación de los sistemas integrados de gestión de comunicación asertiva y efectiva para menguar y vigilar los riesgos laborales, aprovechar el tiempo evitando obstáculos en la operación, consolidar a la empresa ante las partes interesadas (Clientes internos y externos) y asegurar el cumplimiento de la normatividad colombiana son objetivos tangibles que se hacen concretos con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo que se ha modelado para este proyecto lo que se obtendrá es demostrar que con una buena comunicación asertiva entre la población trabajadora se

obtiene un sin fin de beneficios empezando por la disminución de accidentes y enfermedades laborales

Introducción

Un plan estratégico de comunicación interna asertiva y efectiva es una gran herramienta que ayuda a la prevención de enfermedades y accidentes laborales en cualquier organización. La comunicación interna efectiva es esencial para garantizar que todos los empleados estén informados y capacitados sobre las políticas, procedimientos y medidas de seguridad en el lugar de trabajo.

Si los empleados no están bien informados o capacitados, pueden cometer errores que podrían poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros de trabajo. Además, si los empleados no se sienten cómodos compartiendo información importante sobre problemas de seguridad, puede ser difícil para los gerentes y líderes tomar medidas preventivas adecuadas.

Este plan estratégico de comunicación interna asertiva y efectiva para la prevención de enfermedades y accidentes laborales en cualquier organización es un enfoque integral para garantizar que los empleados estén informados y capacitados en cuanto a la prevención de riesgos laborales y la promoción de un ambiente de trabajo saludable y seguro.

Este tipo de plan busca crear una cultura de prevención dentro de la organización, en la que los empleados estén comprometidos y motivados para cuidar su propia salud y seguridad, así como

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

la de sus colegas. Esto puede lograrse mediante una variedad de técnicas de comunicación interna, como reuniones informativas, campañas de sensibilización, entrenamientos y programas de incentivos.

En términos más técnicos, lo anterior implica un conjunto de actividades planificadas y coordinadas para garantizar una comunicación clara, oportuna y efectiva entre los empleados y la organización en relación con la seguridad y salud laboral. Estas actividades pueden incluir la creación de un sistema de información y comunicación que permita a los empleados tener acceso a información relevante, actualizada y verificada sobre riesgos y medidas de prevención. También pueden incluir la organización de reuniones periódicas de seguridad y salud, el diseño de campañas de sensibilización y el desarrollo de programas de formación y capacitación para el personal.

Asimismo, un plan de comunicación interna efectivo debe involucrar a todos los niveles de la organización, desde la alta dirección hasta los empleados de base, y debe contar con indicadores de seguimiento y evaluación que permitan medir su impacto y efectividad. También es importante considerar el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para facilitar el acceso a la información y mejorar la eficiencia de los procesos de comunicación.

En resumen, desde un enfoque integral busca fomentar una cultura de prevención y seguridad en el lugar de trabajo, mediante la implementación de un conjunto de actividades coordinadas y planificadas que involucren a todos los niveles de la organización y que cuenten con indicadores de seguimiento y evaluación para medir su impacto y efectividad. Así mismo debe incluir un

proceso de retroalimentación para que los empleados puedan proporcionar comentarios y sugerencias sobre cómo mejorar las políticas y procedimientos

1. Problema

La comunicación es un elemento fundamental en nuestras vidas para afianzar nuestras relaciones interpersonales, el intercambio de ideas, de conocimientos, de sentimientos y experiencias que forman parte de nuestro relacionamiento con el entorno social, cultural y laboral.

La comunicación en los entornos laborales es uno de los procesos más esenciales y a la vez más complejos que lleva a cabo el ser humano. Por ello es importante tomar conciencia y asumir el control de lo que queremos comunicar y como queremos transmitirlo.

El saber cómo decir o comunicar los procedimientos son detalles que hacen la diferencia para gestionar una labor o realizar una acción, y con esto poder impactar positivamente la aparición de accidentes o enfermedades laborales que afecten a las personas y a la organización.

La comunicación asertiva y efectiva se da como una habilidad en los entornos laborales que vincula una interacción entre varios individuos para relacionarse, la interpretación del mensaje y su posterior respuesta es lo que generara una acción positiva o negativa como resultado.

Al no tener una buena comunicación hace que los trabajadores lleguen a cometer errores poniendo en riesgo su integridad física y mental, aquí es donde se han identificado que algunos de los accidentes presentados en la empresa ENTREPISOS MODULARES SAS han sido por errores en la comunicación; los accidentes identificados por la falta de comunicación son, accidentes con herramienta eléctrica (pulidora), accidente de riesgo mecánico (contacto con máquinas) accidente físico (golpes).

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

En la empresa, las labores que realizan los trabajadores deben tener un direccionamiento claro y comprensible para que realicen sus actividades en forma segura y efectiva, esto en razón a que los procesos son de cuidado por el manejo de equipos y materiales que pueden generar actos inseguros convirtiéndose en accidentes y enfermedades laborales sino no se ejecutan en debida forma.

La finalidad de este proyecto es demostrar que con una comunicación asertiva entre la población trabajadora se obtendrá un sin fin de beneficios impactando principalmente la reducción y minimización de accidentes y enfermedad laboral mediante estrategias formativas, vivenciales y de discernimiento que harán que los trabajadores creen y desarrollen herramientas comunicacionales apropiándolas no solo en el desarrollo de su labor sino para su vida diaria.

1.1 Descripción del problema

Se ha identificado en la empresa ENTREPISOS MODULARES SAS que hay una baja comunicación asertiva y efectiva entre los jefes, supervisores, trabajadores y contratistas al dar, recibir y seguir las órdenes e indicaciones en la realización o ejecución de las actividades laborales, lo que ha generado accidentes y enfermedades laborales dentro del desempeño de las labores. Al no tener asertividad y efectividad en la comunicación se desencadena una serie de consecuencias que afectan no solamente al trabajador donde se ve comprometida su vida, sino que también desencadena una serie de efectos de responsabilidad tanto para el trabajador como para la empresa

La siguiente investigación tienen como objetivo minimizar los accidentes y enfermedades laborales en la empresa Entrepisos Modulares S.A.S. ya que por falta de comunicación se ha presentado varios accidentes, accidentes que de haber habido una buena comunicación entre los

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

trabajadores se pudo evitar o minimizado su rango de severidad, llegando a si a todas las áreas de la empresa, desde los operarios hasta el área administrativa.

En la planta de producción se puede evidenciar como el no saber escuchar o como dar una instrucción nos lleva a tomar decisiones que terminan en accidentes de trabajo o a largo plazo enfermedad laboral.

Siendo esta una situación frecuente se determina iniciar a implementar estrategias de comunicación asertiva y así poder minimizar los accidentes y enfermedades presentados, uno de los accidentes más frecuentes son cortes en extremidades superiores (brazo antebrazo, mano), con herramienta eléctrica (pulidora), con incapacidades de hasta 3 días, las causas básicas de estos accidentes en el factor personal son retroalimentación deficiente en relación con el desempeño, falta de refuerzo positivo para el comportamiento correcto, ordenes mal interpretadas, Comunicación inadecuada de las informaciones sobre aspectos de seguridad y salud, en cuanto a las causas inmediatas podemos encontrar, Usar las manos en lugar de las herramientas manuales (para alimentar, limpiar, reparar, ajustar, etc.), Carencia del equipo de protección personal necesario, omitir el uso de equipo de protección personal disponible, entre otros, (ya que la persona encargada hace la recomendación verbal de hacer el uso debido y no lo realizan)

La enfermedad laboral evidenciada en la empresa se encuentra en proceso de calificación y su diagnóstico es (Epicondilitis lateral) una de las posibles causas de la enfermedad podría ser que no se realizar de manera adecuada lo establecido en el procedimiento de trabajo seguro para soldar con canasta, como se explica antes de iniciar a trabajar con la empresa, ya que se le comunica a los trabajadores y explica pasos a paso el cómo realizar la actividad para que el trabajador no tenga ningún tipo de sobreesfuerzo y que el movimiento repetitivo sea mínimo.

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué estrategias se pueden implementar para generar una propuesta de comunicación interna asertiva y efectiva que permita prevenir y disminuir los accidentes y las enfermedades laborales en los trabajadores de la empresa Entrepisos Modulares S.A.S.?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Elaborar un Plan estratégico para la comunicación interna de la empresa Entrepisos Modulares que permita disminuir los accidentes y enfermedades laborales

2.2 Objetivos específicos

1. Diagnosticar los métodos de comunicación interna de la empresa
2. Analizar las necesidades que existen en la empresa sobre comunicación
3. Diseñar una propuesta de un plan estratégico de comunicación interna para la empresa.

3. Justificación

La comunicación hace parte fundamental del relacionamiento con los otros, es ese vínculo que nos hace interactuar con los demás y que nos permite vincularnos en una sociedad y a formar parte de una cultura de ahí la frase del filósofo Aristóteles (384-322, a. de .) que dice "El hombre es un ser social por naturaleza" y en esa sociabilización que desarrollamos a lo largo de nuestras vidas así mismo desarrollamos el poder de la comunicación ese poder que nos permite interactuar con los demás y expresar lo que queremos, necesitamos y brindamos como seres humanos dentro de una sociedad.

Según Wilbur Schramm (1994), define la comunicación como “la herramienta que hace posible las sociedades confiriéndole su cualidad de humanas. Así, la sociedad se contempla como suma de relaciones en donde se comparte información de alguna clase, siendo las personas las que atribuyen significación a las relaciones comunicativas.”

La base fundamental de este proyecto es la comunicación asertiva entre la población trabajadora como una estrategia clave para ayudar a prevenir accidentes y las enfermedades laborales siendo también una herramienta muy útil para la empresa al tener un impacto alto al momento de validar los resultados de accidentalidad.

Para María Naranjo (2008) en su artículo “Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas” aborda la comunicación asertiva, como una habilidad social que es necesaria desarrollar como un bien común. Además, afirma que ésta no solo genera un entendimiento cultural sino una autorrealización personal.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Por lo tanto, el proyecto busca implementar estrategias que permitan desarrollar una comunicación asertiva y efectiva entre los trabajadores promoviendo el crecimiento de relaciones interpersonales y la buena ejecución de las actividades laborales, que se verán reflejadas en una disminución de los factores de riesgo que conllevan a accidentes o enfermedades laborales.

Cabe resaltar la importancia de la comunicación en las empresas, ya que es un soporte a cualquier proceso organizacional. Sin embargo, también es necesario tener en cuenta las percepciones de tienen los trabajadores, cuando no existe una estrategia de comunicación asertiva: más aún cuando no se sabe cómo comunicarla como lo dice Rodríguez, D. (2005) en su libro *Diagnóstico Organizacional*.

Así mismo y continuando con la línea del autor la comunicación asertiva en el ámbito organizacional debe ser un proceso que genere valor tanto para los trabajadores como para la organización no solo como un desarrollo en las competencias y capacidades para expresarse de forma adecuada, sino como un proceso amplio estructurado donde no solo se desarrolle la transmisión de los mensajes a nivel del lenguaje verbal, sino que también incluya el lenguaje no verbal (miradas, gestos, posturas, etc.)

Finalmente se busca obtener una disminución o eliminación a cero de los accidentes y enfermedades laborales, que han sido por producto o consecuencia de una mala comunicación entre los líderes y trabajadores de la empresa este costo de responsabilidad para las empresas es alto, es por ello que ENTREPISOS MODULARES desea ser vanguardista en la implementación de los sistemas integrados de gestión de comunicación asertiva y efectiva para menguar y vigilar los riesgos laborales, aprovechar el tiempo evitando obstáculos en la operación, consolidar a la empresa ante las partes interesadas (Clientes internos y externos) y asegurar el cumplimiento de la normatividad colombiana son objetivos tangibles que se hacen concretos con el Sistema de

Seguridad y Salud en el Trabajo que se ha modelado para este proyecto lo que se obtendrá es demostrar que con una buena comunicación asertiva entre la población trabajadora se obtiene un sin fin de beneficios empezando por la disminución de accidentes y enfermedades laborales.

4. Marco de referencia

4.1 Marco teórico

Partiendo de las investigaciones de varios autores, se hará una revisión para contextualizar y entender mejor la importancia de la comunicación organizacional para la prevención de accidentes y/o enfermedades laborales.

4.1.1. Comunicación Asertiva y efectiva

La palabra comunicación es definida simplemente por la Real Academia Española (RAE 2021), “acción y efecto de comunicarse” (definición 1). Para hacer más comprensible lo que este acto supone, el origen del vocablo comunicación latino proviene de *comunicare* que significa compartir alguna cosa. “Se entiende por comunicación a la relación existente entre un emisor y un receptor, que se transmiten señales a través de un código común”. (León, 2017, p. 118)

Por el autor Chiavenato (2006), la comunicación es “el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.”. (p. 110)

Para Lamb et al. (2011), la comunicación es "el proceso por el cual intercambiamos o compartimos significados mediante un conjunto común de símbolos." (p. 554)

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Según el diccionario de la RAE (2022), asertiva “Dicho de una persona: Que expresa su opinión de manera firme.” (definición 2). Clara, respetando tanto las ideas del otro como las propias.

De acuerdo con Chiavenato (2009), la comunicación es eficaz sólo cuando el destino, o destinatario, interpreta y comprende el mensaje. (p. 51)

Partiendo de lo anterior, la “comunicación asertiva, eficaz o efectiva se entiende como una habilidad que permite expresar de manera verbal y no verbal los sentimientos y la percepción frente a cualquier situación sin lastimar a otros o permitir que se vulneren los derechos propios” (vander Hofstadt & Gómez, 2013 como cito en Guerra, 2019, párrafo 5).

Alvarado y Narváez (2010), afirman que las “habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación hacen posible que los seres humanos se organicen, definan sus objetivos, ejecuten tareas, compartan sus ideas, resuelvan problemas y generen cambios, clasificando dichas habilidades en las siguientes:

- Escuchar
- Iniciar una conversación
- Mantener una conversación
- Pedir ayuda
- Expresar sentimientos
- Comprender sentimientos
- Enfrentarse con el enfado del otro
- Enfrentarse a mensajes contradictorios
- Prepararse para una conversación difícil”

Para una buena comunicación asertiva y efectiva, se busca el uso adecuado del lenguaje implicando la expresión de sentimientos donde es necesario controlar la carga emocional del momento, no dejarse llevar por reacciones agresivas pero tampoco se debe tomar una reacción pasiva para evitar conflictos, sino de una forma equilibrada clara y congruente, brindando retroalimentación sin juicio, respetando los derechos tanto del emisor como del receptor evitando, herir al transmitir ya sea de una forma verbal o no verbal y recibiendo retroalimentación a partir de la escucha activa, para recibir la interpretación de un mensaje deseado y que coincida con el significado que el emisor desea transmitirle.

4.1.2. Comunicaciones relacionadas con la prevención de los peligros laborales

Con el Decreto Único Reglamentario 1072 (2015), queda la definición de peligro como la “Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.” y la definición de riesgo como la “combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos” (artículo 2.2.4.6.2). Adicional en este mismo decreto, indica de obligatorio cumplimiento en implementar medidas de comunicación relacionadas con la prevención de los peligros laborales:

“El empleador debe establecer mecanismos eficaces para:

1. Recibir, documentar y responder adecuadamente a las comunicaciones internas y externas relativas a la seguridad y salud en el trabajo;
2. Garantizar que se dé a conocer el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST a los trabajadores y contratistas; y,

3. Disponer de canales que permitan recolectar inquietudes, ideas y aportes de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo para que sean consideradas y atendidas por los responsables en la empresa”. (artículo 2.2.4.6.14)

Para Linn y Amendola (2001), la comunicación de los peligros para evitar materializar los riesgos en la empresa comprende las siguientes tareas:

1. “Identificación de los aspectos controvertibles de los riesgos percibidos por los trabajadores.
2. Transmisión y explicación de la información del riesgo.
3. Influencia en los comportamientos individuales frente al riesgo.
4. Elaboración de estrategias de información para casos de emergencia.
5. Desarrollo de métodos de solución de conflictos basados en la cooperación y la participación.” (P.p. 60.2-60.5)

La comunicación de la cultura preventiva mejora las condiciones de trabajo y reduce la accidentalidad, una difusión asertiva colabora a vencer la resistencia a los cambios, esto se puede lograr mediante integración de un conjunto de actividades y decisiones, y del compromiso de todos los niveles jerárquicos motivándolos a incluir la prevención en todas las decisiones que se deben llevar a cabo, la divulgación de las medidas adoptas dirigidas a los empleados de la empresa informando las actuaciones que se deben llevar a cabo en materia de seguridad, salud y el bienestar, con el fin de poder crear conciencia en las medidas de protección adoptadas de los peligros laborales, efectos y gravedad.

4.1.3. Definición de Accidente de Trabajo y Enfermedad laboral

Ley 1562 (2012) del Congreso de la República, por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Define en el artículo 3 “Accidente de Trabajo. Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.” y artículo 4 “Enfermedad Laboral. Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.” El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigente.

4.2 Estado del arte

Se plantea dentro del contexto de seguridad y salud en el trabajo distintas formas de llegarle al colaborador, mediante capacitaciones, programas de motivación, charlas de seguridad, entrenamiento entre otras, pero la base de todas las anteriores formas de transmitir el mensaje de seguridad laboral es la comunicación asertiva esta es la que lograra los cambios y mejoras deseadas en una organización. Además de tener presente la sensibilización de los trabajadores frente a temas como la productividad y satisfacción con el cargo que realizan, también se hace necesario llevar a cabo diferentes estrategias de comunicación que de forma asertiva gestionen los mensajes que se

quieren transmitir, tener presente el crecimiento de la compañía en todos los aspectos y lo más importante, lograr que cada empleado se sienta cómodo en el ambiente laboral. (Tabares, 2016)

En la investigación realizada por Castiblanco Moreno, M. C., Ossa Aduén, M. R. D. L., & Pacheco Madera, F. M. (2021). La comunicación interna asertiva en las organizaciones y su impacto en la mejora de los procesos de seguridad y salud en el trabajo en el sector servicios, los autores indican que la influencia de la comunicación asertiva al interior de las organizaciones aporta la mejora continua de las actividades del área de seguridad y salud en el trabajo que involucra a todos los procesos en las empresas, su incidencia está estrechamente relacionada con el liderazgo que pueda o no tener el personal encargado de la seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta que en un gran número de organizaciones en Colombia aún no está arraigada una cultura de seguridad suficientemente efectiva que permita la consecución del cero año tanto como en accidentes laborales como en enfermedad laboral. Aún se ve a la comunicación asertiva como un gasto por los aparentes beneficios intangibles, sin ir más allá del verdadero impacto positivo que se fundamenta con su implementación, esta situación provoca que algunos líderes la consideran como una disciplina poco favorecedora y no centren sus esfuerzos en su gestión y por el contrario se enfocan solo en la producción de la empresa.

Dado así, la comunicación asertiva, es indispensable para la formación y concienciación de una prevención de riesgos que favorezca a los trabajadores y que promueva el fortalecimiento de la seguridad de la empresa o institución como entidades con fuerte arraigo en materia de seguridad, considerando que su masa trabajadora es la práctica en materia de prevención socialmente responsable de las empresas ya que eso repercutirá en que un trabajador demuestre que puede a través de una buena comunicación disminuir cualquier accidente laboral o enfermedad si es consciente de sus órdenes recibidas de parte de sus superiores en la que presta servicios. Una

buena estrategia de comunicación sobre prevención de riesgos conllevará a que el trabajador abrace constantemente el proyecto de empresa como su proyecto. (Flores, 2018).

Así mismo en el trabajo realizado por Rodríguez (2019). La comunicación asertiva en el área de talento humano de la empresa Indra SA una valoración de la percepción individual y colectiva del equipo de trabajo, incluye que la comunicación asertiva es un factor sumamente importante en las organizaciones que está ligada a la seguridad de los trabajadores y además una de las competencias laborales requeridas para que el trabajo en equipo se desarrolle eficazmente en las diferentes áreas; ya que dicha comunicación permite adoptar una actitud positiva, propiciar una comunicación clara y honesta, alentar la participación y crear un ambiente de confianza, que promueva la comunicación asertiva para mejorar las relaciones laborales y optimizar la participación de los colaboradores. Teniendo en cuenta que la percepción depende de las experiencias previas y que la comunicación asertiva es primordial dentro de una organización, tanto como para el desarrollo económico como para la prevención y disminución de accidentalidad y enfermedad laboral.

Por consiguiente, en la investigación realizada por de Oca (2014) Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa, tuvo como objetivo determinar el efecto de la aplicación del programa gestiona tu talento en las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo. Los resultados sugieren un impacto positivo del programa para incrementar significativamente el logro de la competencia de comunicación asertiva, del mismo modo mejorando las dimensiones del diálogo efectivo, la retroalimentación, la resolución de conflictos, la disminución de accidentes y enfermedades laborales, registrando incremento en el diálogo efectivo y la comunicación no verbal.

4.3 Marco legal

En el marco de la legislación colombiana, con respecto a la salud y seguridad de la población trabajadora, se expresa el propósito de prevenir los peligros y riesgos que tengan la potencialidad de causar enfermedades o accidentes a través de la comunicación asertiva y efectiva.

En este sentido, la Constitución Política Colombiana (1991), en su artículo 25 refiere que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Decreto Ley 1295 (1994), del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, en el artículo 2 los objetivos del Sistema General de Riesgos Profesionales en donde se debe establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo y fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgos ocupacionales.

Circular Unificada (2004), de la Dirección General de Riesgos Profesionales, con el propósito de unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Que de conformidad con lo señalado en el artículo 1° de la Ley 1562 de (2012), el Sistema General de Riesgos Laborales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan y que las disposiciones vigentes de seguridad y salud en el trabajo – SST

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

Decreto 1477 de (2014), “el cual adopta la nueva tabla de enfermedades laborales, basada en el concepto previo favorable del Consejo Nacional de Riesgos Laborales”.

Decreto 1072 de 2015, plantea que el “empleador debe establecer mecanismos eficaces para:

Recibir, documentar y responder adecuadamente a las comunicaciones internas y externas relativas a la seguridad y salud en el trabajo” (Artículo 2.2.4.6.14)

Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de (2015), el empleador está obligado a la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, obligación N. 8 “Prevención y Promoción de Riesgos Laborales: El empleador debe implementar y desarrollar actividades de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de promoción de la salud en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” (Artículo 2.2.4.6.8.)

Resolución N. 0312 del 13 febrero 2019 del Ministerio Del Trabajo, por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST el cual busca la prevención y promoción de la salud en el trabajo y la identificación del origen de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, este a su vez tiene como finalidad el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la mitigación de factores de riesgo.

5. Metodología

5.1 Enfoque

Tipo de Investigación

La investigación se desarrolló dentro de una estructura cualitativa, la cual pretende analizar los elementos de la comunicación interna de la empresa que influyen en la ocurrencia de accidentes y aparición de enfermedades laborales, de los trabajadores de ENTREPISOS MODULARES S.A.S.

Según Hernández et al. (2008) Los métodos cualitativos resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado.

Los autores Blasco y Pérez (2007:25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Se utilizan una gran variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

Por otra parte, Taylor y Bogdan (1987), citados por Blasco y Pérez (2007:25-27) al referirse a la metodología cualitativa como un modo de encarar el mundo empírico, señalan que en su más amplio sentido es la investigación que produce datos descriptivos: las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable.

En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. Se estudia en el contexto de su pasado y las situaciones actuales en que se encuentra, la sensibilidad de la información recolectada sobre las personas que son objeto de su estudio hace que este método sea de gran valor para el investigador que interactúa con los informantes de un modo natural y no intrusivo.

Es por ello que esta metodología busca comprender la perspectiva de los trabajadores donde se va a analizar y describir la percepción en sus experiencias, opiniones y significados en el relacionamiento y comunicación asertiva en su entorno laboral y el cómo percibe subjetivamente su realidad.

5.2. Alcance

Este proyecto de investigación tiene como objetivo principal presentar una propuesta de un plan estratégico de comunicación interna asertiva y efectiva para prevenir accidentes y enfermedades laborales que se presentan en la empresa Entrepisos Modulares SAS el alcance que se toma para esta investigación es el alcance explicativo según Hernandez (2018) ya que este va dirigido a encontrar las causas, efectos, eventos del problema y se enfoca en explicar por qué ocurre un evento y las condiciones en las que se manifiesta.

Es evidente que se quiere determinar cuál es una de las causas que provoca actos condiciones inseguras que conllevan a los trabajadores a tener accidentes y enfermedades laborales y que efecto tiene la comunicación asertiva en los trabajadores y así poder cumplir con el objetivo principal del proyecto.

Con la investigación explicativa se quiere buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto, como lo define el autor Fideas G. (2006) y que favorece al objetivo planteado en la investigación que es realizar una estrategia de comunicación asertiva y efectiva para prevenir accidentes y enfermedades que se presentan en la empresa Entrepisos Modulares el alcance que se toma para esta investigación es el alcance explicativo ya que este va dirigido a encontrar las causas, efectos, eventos del problema y se enfoca en explicar por qué ocurre un evento y las condiciones en las que se manifiesta.

Así mismo se quiere determinar cuál es una de las causas que provoca actos condiciones inseguras que conllevan a los trabajadores a tener accidentes y enfermedades laborales y que efecto tiene la comunicación asertiva en los trabajadores y así poder cumplir con el objetivo principal del proyecto.

5.3 Población y muestra

Soriano (1988), el universo poblacional “Es la totalidad de los elementos que poseen las principales características objeto de análisis y sus valores que son conocidos como parámetros”. (p. 5)

Cadenas (1974), la muestra de la población “es un subconjunto representativo de la población total que tiene características particulares propias de todo el universo poblacional, una muestra debe ser escogida tomando como un todo a la población o al universo.”

Para Aguilar-Barojas (2006), una población finita (cuando se conoce el total de unidades de observación que la integran). (p. 335)

La población a intervenir está ubicada en Cota, Cundinamarca, con una jornada laboral de ocho (08) horas diarias, con rangos de edades que oscilan entre 29 a 55 años, y que se encuentran

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

en el área operativa, donde se estudiara la problemática a seis (06) empleados de la empresa, conformada por el 100 % de la muestra poblacional, con un método de grupo focal y entrevista semiestructurada.

Ubicación satelital empresa Entrepisos Modulares SAS

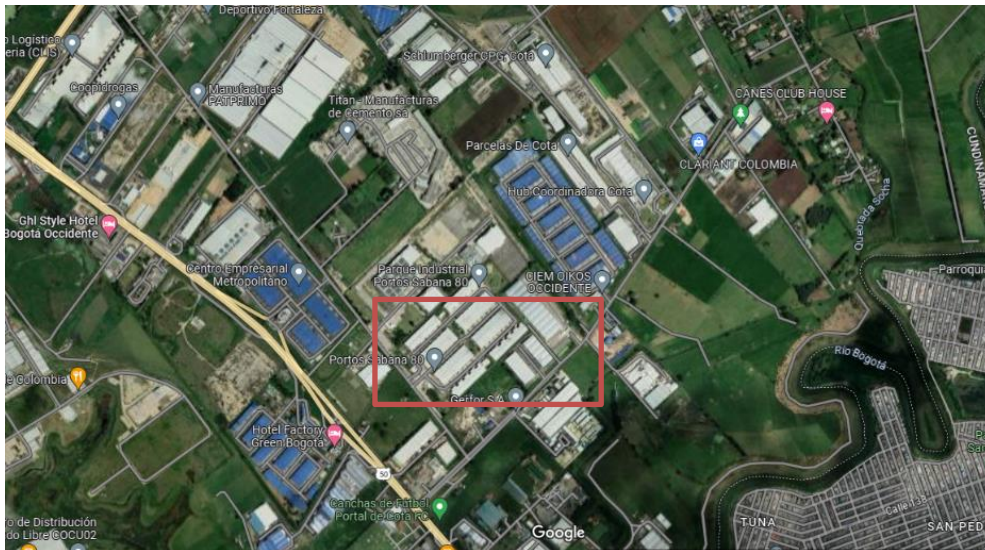


Figura 1. Descripción: La planta se encuentra ubicada en el kilómetro 1.5 de la vereda parcelas desde la intermunicipal 50 (calle 80)

Empresa dedicada a la construcción de edificaciones para uso residencial incluye solamente a empresas dedicadas a construcción de casas, edificios, caminos, ferrocarriles, presas, calles y/o oleoductos.

Planta Entrepisos Modulares



Figura 2. Fachada exterior empresa ENTREPISOS MODULARES SAS



Figura 3. Operación trabajadores en procesos productivos

5.3 Instrumentos

Se determinó realizar la propuesta de un plan estratégico de comunicación interna asertiva y efectiva para prevenir accidentes y enfermedades laborales para la empresa ENTREPISOS MODULARES, en los que busca mejorar el tipo de comunicación que se está teniendo a nivel interno y que ayudara a prevenir accidentes y enfermedades laborales.

Nuestra investigación es de tipo cualitativo con un enfoque descriptivo – analítico pues en su procedimiento se abarcan modelos de participación con los integrantes de la empresa ENTREPISOS MODULARES, enfocado a la comunicación interna y cómo influye en la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

El primer paso para el diseño de una comunicación en la organización adecuado es el Diagnóstico. Ayala (2007) opina, “La importancia de diagnosticar la comunicación organizacional en una empresa, radica en que al conocer exactamente cuál es la enfermedad o problema que está afectando el funcionamiento de esta, entonces se puede diseñar un plan integral de comunicación adecuado que resuelva, en forma atinada, las situaciones problemáticas detectadas.

“Aquella persona que pretenda implementar un programa de comunicación organizacional, poniendo tableros informativos por todos lados, haciendo folletos y revistas internas para los empleados etc., es como un doctor que antes de identificar la enfermedad de su paciente le recomienda antigripales y aspirinas con el fin de que mejore su salud”

En su estudio Ayala propone presentar y analizar los resultados, dando origen a un método de 4 pasos:

- 1) entrevista con directivos y personal representativo de la organización,
- 2) observación e inventario de medios de comunicación organizacional,

- 3) aplicación de herramientas de recolección de información y
- 4) análisis de resultados.

Para el desarrollo del primer paso que propone Ayala (2007) es importante definir grupos focales que integren información específica y direccionada a identificar los problemas de la comunicación interna que sufren las empresas, al respecto, Luckmann (1996) citado en Barragán y Salman (2003), dice que Barragán y Salman (2003), dice que,

En un grupo focal, el investigador explora una realidad “multidimensional” que atañe a las diferentes esferas de acción del actor social: la esfera intelectual (opiniones, percepciones, imágenes); la esfera emotiva (sentimientos, aversiones, simpatías) y la esfera volitiva (actitudes o predisposiciones a asumir una acción frente a algo). (p. 159)

En ese sentido, Barragán y Salman (2003), añaden que, “en un grupo focal, el investigador trata de “atrapar” estos discursos a través de los medios tecnológicos.”

Se propone dentro del diagnóstico realizar entrevistas semi estructuradas a grupos focales dividiendo dos (02) grupos con tres (03) personas cada uno con diferentes cargos y jerarquías. Lo anterior permite conocer la percepción y relación de los trabajadores con la situación de la comunicación interna que tiene la empresa.

Se realizará recolección de información mediante la entrevista semiestructurada donde el participante tiene la opción de responder las preguntas planteadas, pero de la misma forma, anexar de manera deliberada lo que desee, sin seguir estrictamente un orden, y de esta manera, se puede recolectar información y analizar su comparabilidad. Munch y Ángeles (1998) citados por Barragán y Salman (2003), afirman que:

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

En las entrevistas semi – estructuradas se trabaja con una lista de tópicos, más o menos detallado. Esto permite “cubrir” de una serie de temas y aspectos que se repiten en cada entrevista, aunque también hay apertura y más libertad para improvisar: volver a preguntar, pedir elaboración, incluir experiencias personales para ilustrar el caso, etc.”

En primera instancia se propone realizar a través de la entrevista semi estructurada una escucha activa donde se recopilará información que brinde una perspectiva más amplia de los trabajadores que han estado involucrados directa o indirectamente en los accidentes y enfermedades laborales que se han presentado en la empresa y que están relacionados con los problemas de comunicación interna.

De acuerdo con Buendía, Colás y Hernández (2001), la entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador.

La entrevista es muy utilizada desde hace mucho tiempo en psicología y otras áreas de investigación, donde constituye una técnica indispensable ya que permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles de conseguir.

Se utilizará la entrevista semiestructurada que tiene un grado de flexibilidad que se adapta a las necesidades de este estudio y por tener un formato con que combina preguntas abiertas y cerradas para explorar un tema en profundidad. Es la herramienta indicada para recopilar información sobre la comunicación interna en relación con la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Por otra parte, dentro de los grupos de análisis se incluirán cargos tanto directivos como operativos, que darán una mejor perspectiva del contexto, información y opinión de los

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

trabajadores, para que mediante un análisis de las respuestas de estos grupos se definan las estrategias que serán exclusivas y las más adecuadas para formar parte de la propuesta del plan estratégico con el fin de mejorar la comunicación entre los trabajadores.

Este instrumento permite una recolección de la información ajustada a la organización respetando sus particularidades en cuanto a su cultura, estructura y formas de comunicación.

Matriz D.O.F.A. (F.O.D.A.) para comunicación

El análisis DOFA (también conocido como FODA o SWOT) es una herramienta de planificación estratégica que se utiliza para evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización. Esta herramienta puede ser muy útil para el tema de la comunicación interna asertiva y efectiva para prevenir accidentes y enfermedades laborales, ya que permite identificar las áreas que requieren mejoras y definir estrategias para abordarlas.

Este análisis se realizó en una jornada habitual de ocho (08) horas, con un trabajador por cada área de la empresa, esto con el fin de identificar las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas en la ejecución de su labor.

Al utilizar el análisis DOFA en el contexto de la comunicación interna, se pudo identificar las fortalezas y debilidades en la forma en que la empresa se comunica con sus empleados en relación con la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

También se identificó las oportunidades para mejorar la comunicación y así mismo las herramientas que pueden hacer parte de las estrategias que formaran el plan estratégico de comunicación interna.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Es de vital importancia definir las diferentes características de la organización; en cuanto a Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de la misma. Estas características son utilizadas para la creación de una estrategia equilibrada y que se complemente para que la comunicación de las empresas sea correcta. Según Raúl Bendezú (2014), la matriz DOFA (FODA):

Es una herramienta que sirve para analizar la situación competitiva de una organización, e incluso una nación. Su principal función es detectar las relaciones entre las variables más importantes para así diseñar estrategias adecuadas, sobre la base del análisis del entorno interno inherente a cada organización (p. 16)

Asimismo, el análisis DOFA puede identificar amenazas externas a la comunicación interna, como cambios en las normas y regulaciones laborales o cambios en la estructura de la organización.

Por lo tanto, se puede desplegar cada una de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, a las diferentes variables comunicacionales, respectivamente con preguntas que ayudarán al investigador a realizar una matriz acertada.

Matriz Estratégica De Comunicación

La construcción de una matriz estratégica de comunicación es una herramienta valiosa para mejorar y fortalecer la comunicación en una organización. Esta matriz es un documento que describe los objetivos de comunicación, los públicos objetivos, los canales de comunicación y las medidas de evaluación para medir el impacto de las acciones de comunicación.

La propuesta de Jorge Aguilera en la Gerencia Integral de Comunicaciones se enfoca en la importancia de una visión estratégica y holística en la gestión de la comunicación organizacional,

también destaca la importancia de la innovación y la adaptación a los cambios en el entorno. Para lograr esto, Aguilera propone la implementación de tecnologías y herramientas innovadoras que permitan una comunicación más efectiva y eficiente, a saber:

1. **Enfoque estratégico:** Aguilera destaca la necesidad de que la gestión de la comunicación sea vista como una función estratégica dentro de la organización. Esto implica establecer objetivos claros y medibles, definir públicos objetivos y seleccionar los canales de comunicación adecuados para alcanzar los objetivos.
2. **Gestión integral:** Propone una gestión integral de la comunicación que tenga en cuenta todos los aspectos relevantes de la organización, tanto internos como externos. Esto incluye la gestión de la marca, la imagen corporativa, las relaciones con los medios, la gestión de crisis y la comunicación interna.
3. **Participación de los empleados:** Enfatiza la importancia de la participación de los empleados en la gestión de la comunicación interna. Esto incluye la formación en habilidades comunicativas y la creación de canales efectivos de retroalimentación para que los empleados puedan expresar sus opiniones e inquietudes.
4. **Evaluación continua:** La propuesta destaca la importancia de la evaluación continua de las acciones de comunicación para medir su efectividad y hacer ajustes necesarios. Esto permite adaptarse a los cambios en el entorno y asegurar que la comunicación sea efectiva en el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Otro aspecto importante de la propuesta de Aguilera es la integración de la ética y los valores de la organización en la comunicación, enfatiza la necesidad de que la comunicación sea ética y transparente, y que se alinee con los valores y la cultura de la organización. Así mismo hace

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

hincapié en la importancia de la colaboración interdepartamental y la integración de la comunicación en todas las áreas de la organización. Esto implica trabajar en equipo y de forma colaborativa para lograr una comunicación efectiva y coherente en toda la organización.

Es por ello por lo que la propuesta hecha por Jorge Aguilera en la Gerencia Integral de Comunicaciones se adapta a las necesidades puntuales de ENTREPISOS MODULARES SAS, donde enfatiza y aclara que toda empresa está sujeta a estrategias comunicativas las cuales mejoren su proyección, le den una reputación positiva y además la sostengan y esté inmersa en los momentos de crisis donde la empresa se vea afectada. “La estrategia es una propuesta de solución que busca dinamizar la gestión de una organización” (Aguilera, 2007b) (Este concepto fue presentado por el autor Jorge Aguilera, en el encuentro de comunicación estratégica organizado por la firma Hight Training en la ciudad de Bogotá)

Dentro de las estrategias de comunicación también existen premisas que son necesarias para sedimentar la construcción de esta. Jorge Aguilera plantea una propuesta metodológica para solucionar aquellas necesidades que una empresa necesita al momento del diseñar tal propuesta:

- No hay una fórmula universal para resolver estrategias, hay situaciones que definen la forma de plantear una estrategia.
- Hay unos condicionantes que prevalecen para el desarrollo de una estrategia de comunicaciones efectiva
- Más allá de un modelo, que no es otra cosa que una estructura para resolver estrategias, la estrategia es un acto creativo que puede darle miles de probabilidades a la conjunción de los condicionantes, las estrategias, las tácticas y las herramientas.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Para un mejoramiento de la comunicación y llevar a cabo el diseño del plan estratégico de comunicaciones para la empresa fue necesario la realización de un proceso de análisis y diagnóstico en el que se anexen las etapas de una estrategia.

ETAPAS DE LA ESTRATEGIA	Identificación	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Públicos • Situación 	
	Solución	<ul style="list-style-type: none"> • Creación • Condicionantes • Contingencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Público • Recursos • Tiempo • Terreno • Políticas
	Plan	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Acciones • Colaboradores • Cronograma • Presupuesto 	
	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento • Seguimiento • Cierre 	
	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Creatividad • Innovación 	

Figura 4. Adaptado de Gerencia Integral de Comunicaciones. J. Aguilera, 2007. Bogotá D.

En el cuadro expuesto con anterioridad, se muestran los pasos para la elaboración de una estrategia de comunicación, de los cuales se deben seguir como una guía base y así diseñar el PEC general

de ENTREPISOS MODULARES e implementarlo en cada una de sus actividades o servicios que ofrece la empresa.

5.4 Procedimientos.

Se dio inicio al proyecto presentando a la empresa un resumen ejecutivo del proyecto y la carta escrita de manera formal (anexo 1) que permitiría iniciar el proceso investigativo para constituir una propuesta de plan estratégico de comunicación interna asertiva y efectiva para prevenir accidentes y enfermedades laborales en la empresa Entrepisos Modulares SAS.

Se identifican las causas de los accidentes y las enfermedades laborales en la empresa ENTREPISOS MODULARES SAS, de los trabajadores en el desarrollo de las labores relacionadas con actividades de alto riesgo específicamente en el aspecto operativo y administrativo, así como su percepción que tienen sobre el proceso de comunicación interna en la empresa. La recolección de información se llevó a cabo a través de una entrevista semi estructurada realizada a un grupo focal de trabajadores identificados por estar relacionados con accidentes y enfermedades laborales que involucran problemas de comunicación, las preguntas se enfocaron a conocer los tipos de problemáticas que estos han utilizado cuando llevan a cabo sus tareas diarias específicamente con personal de la empresa, la entrevista incluye preguntas cerradas con el fin de obtener respuestas concretas y posteriormente se utilizaron preguntas abiertas, con el fin de conocer el tipo de problemáticas que se encuentran en su empresa, y que determinaron la pregunta problema observada.

Una vez aplicada la entrevista, se procedió a investigar la información, se logró establecer cuáles son las causas de estos accidentes y enfermedades laborales más presentes en la empresa.

En esta última fase de análisis se articularán y relacionaran las características de las categorías, la codificación de la fase anterior permitirá apreciar la información recolectada de manera sistémica e integral; cada palabra, cada aporte, cada detalle especificado por las fuentes primaria y secundarias, será obtenida para determinar en qué medida aporta a los objetivos planteados inicialmente. La medición de los resultados permitirá posteriormente, llevar cabo medidas de tendencia central y de dispersión que muestren comportamientos de la población.

5.5 Análisis de información.

Para esta investigación se requiere tener en cuenta los métodos que se utilicen en el análisis de datos recolectados, por lo que se definió utilizar las técnicas estadísticas descriptivas. Para Batista & Estupiñán (2018): “La estadística descriptiva tiene por objetivo fundamental describir y analizar las características de un conjunto de datos, obteniéndose de esa manera conclusiones sobre las características de dicho conjunto y sobre las relaciones existentes con otros conjuntos a fin de compararlos”.

La estadística descriptiva recolecta, analiza y caracteriza un conjunto de datos, a fin de describir las características y comportamientos en conjunto mediante medidas de resumen, tablas o gráficos. Estas aportaran un análisis del comportamiento de las variables, a fin de realizar luego, análisis más complejos que permitan generar propuestas enfocadas a las necesidades de la empresa.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Es importante señalar que, para efectos de la presente investigación, cada método de resumen, análisis y presentación de los resultados de la estadística descriptiva se interpretará de acuerdo con criterios lógicos a fin de recabar información para la generalización del estudio. En cuestión y comprender e interpretar mejor la información proporcionada.

Este análisis realizará el diagnóstico aplicado a los seis (06) trabajadores del área operativa, mediante las estrategias propuestas.

En primer lugar, se preparará la información a través de un proceso de depuración y organización para que sea lo más preciso.

Este análisis e interpretación de los resultados de la muestra poblacional brindará criterios que permitirán proponer una respuesta al tema planteado estableciendo conclusiones generales que proyectarán una propuesta de comunicación asertiva y efectiva enfocada a las necesidades de la empresa ENTREPISOS MODULARES SAS como estrategia para prevenir accidentes y enfermedades laborales

5.6 Consideraciones éticas

Para la elaboración de este proyecto en la empresa Entrepisos Modulares se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones éticas con transparencia a la información estipulada durante el desarrollo del documento, “para cualquier investigación existen requisitos que deben ser observados:

- a) la propia necesidad de investigar;
- b) la calidad metodológica (rigor científico) y
- c) el respeto a la persona (ética social y de la ciencia).

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Estos requisitos permiten que la investigación sea correcta y establecen consideraciones éticas, pues indudablemente, no todo lo que es técnicamente posible es éticamente válido.” (Vera, 2012)

1. Respeto por las personas: se presenta ante Gerencia de la empresa, la carta de presentación del proyecto, y se recibe la autorización para realizarlo, mediante carta de respuesta dirigida a la Corporación Universitaria Minuto de Dios por parte de la empresa.

Anexo 1 - Carta Presentación Proyecto a Empresas

Anexo 2 - Carta Aceptación de Respuesta de la Empresas

2. Principio de beneficencia: se busca que los trabajadores de la empresa Entrepisos Modulares se vean beneficiados con la propuesta de comunicación asertiva y efectiva que permita prevenir, disminuir los accidentes y las enfermedades minimizando los peligros a los cuales los trabajadores están expuestos.
3. No maleficencia: en el proyecto que se ejecutará, busca promover el bienestar de los empleados, sin hacer daño a ninguno de los implicados durante la ejecución del proyecto.
4. En este proyecto se garantiza confidencialidad y total reserva de la información personal y se cuenta con el consentimiento informado de los trabajadores.

Anexo 3 - Consentimiento Informado de cada grupo.

5. Se citarán los autores y las referencias bibliográficas para dar cumplimiento de la ley 23 de 1982 con modificaciones en la ley 1403 de 2010, las cuales hacen referencia a los derechos de autor con estilo APA en su séptima edición para “facilitar y propender por el respeto a la propiedad intelectual, de tal manera, que todos los estudiantes, docentes y colaboradores se comuniquen dentro de un marco común, en este caso el uso correcto de un estilo de citación y referenciación, se convierte en un acto de integridad que todos y

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

todas deben comprometerse en llevar a cabo.” (American Psychological Association, 2020).

6. Presupuesto

PRESUPUESTO PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA																	
ACTIVIDADES	PRESUPUESTO PROYECTADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	%	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	%	Segundo semestre año 2022 - Primer semestre año 2023											
						JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO
Realizar un diagnóstico de las necesidades de comunicación y formación en materia de seguridad y salud ocupacional.																	
Constituir el equipo de trabajo dedicado a la comunicación interna y a la seguridad y salud ocupacional.	600.000	0	0%	600.000	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Diseñar materiales de comunicación interna sobre riesgos laborales y medidas preventivas																	
Boletines, carteles, otros	200.000	50.000	25%	50.000	25%	100.000	0	100.000	0	100.000	0	0	100.000	0	100.000	0	
Difundir materiales de comunicación interna en la empresa	150.000	50.000	33%	100.000	67%	250.000	0	250.000	0	250.000	0	250.000	0	250.000	0	250.000	
Campaña de sensibilización sobre seguridad y salud ocupacional en la empresa																	
Realizar una charla de sensibilización sobre seguridad y salud ocupacional en la empresa.	200.000	0	0%	200.000	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Transporte para capacitaciones	900.000	900.000	100%	0	0%	75.000	75.000	75.000	75.000	0	0	0	75.000	75.000	75.000	75.000	
Capacitación- Asesorías- Auditorías																	
Realizar una capacitación sobre seguridad y salud ocupacional para los empleados de la empresa.	600.000	0	0%	600.000	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Capacitaciones	1.200.000	0	0%	1.200.000	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Implementar un sistema de reporte de incidentes y accidentes en la empresa.																	
Comité de seguridad y salud	6.000.000	0	0%	6.000.000	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Realizar una capacitación específica para el comité de seguridad y salud	200.000	0	0%	200.000	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Realizar una reunión de trabajo del comité de seguridad y salud ocu	100.000	0	0%	100.000	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Realizar una charla sobre primeros auxilios en la empresa.	1.500.000	0	0%	1.500.000	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Realizar formación atonogénica emocional y atemporalización emociones	250.000	0	0%	250.000	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Realizar una evaluación del plan estratégico de comunicación interna	120.000	0	0%	120.000	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Recursos Tecnológicos																	
Transporte (buses, automóviles, peajes)	900.000	200.000	22%	700.000	78%	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	0	0	150.000	150.000	150.000	150.000	
Computadores, video beam	2.000.000	0	0%	100.000	5%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Impresoras- celulares etc	250.000	0	0%	150.000	60%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Caja menor	50.000	20.000	40%	30.000	60%	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	
Total	15.220.000	1.220.000	8%	11.870.000	78%	765.000	415.000	765.000	415.000	690.000	190.000	250.000	225.000	#####	415.000	765.000	340.000

Tabla 2. Presupuesto Proyectoado Plan Estratégico

Resultados y discusión

1. Objetivo N 1 Diagnosticar los métodos de comunicación interna de la empresa

Dinámica del grupo

Cada uno de los participantes se identificó con su nombre y cargo en la empresa, se describieron las características de un grupo focal y se explicó que el motivo de aplicar esta técnica era para saber las opiniones que tenían, se establecieron las normas de conducta del grupo.

Se llevaron a cabo 2 sesiones de grupos focales el miércoles 05 de abril del 2023 a las 12:00 p.m. se realizó en la planta de la empresa ubicada en Cota.



Figura 6. Entrevista Grupo Focal 1

Los trabajadores que participaron en los grupos focales se les realizó la invitación de manera presencial a cada uno, al igual que un recordatorio por teléfono un día antes de cada sesión.

Grupo Focal 1

Se realiza con tres (03) colaboradores, entre ellos se contó con la presencia del gerente de la empresa

Grupo focal: Empleados Entrepisos Modulares

- Gerente de la organización – Marcela Sandoval
- Armador – Leonardo Reyes
- Armador – Eiser Socarras

Grupo Focal 2

Se realizó con tres colaboradores, en los que dieron sus opiniones con libertad, y más tranquilidad esto en razón que no había ningún mando directivo.

Grupo focal: Empleados Entrepisos Modulares

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

- Soldador – Adonis Socarras
- Soldador – Julio Care
- Soldador – Alfonso Ramirez

Entrevista Grupo Focal 1

No.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera que es su comunicación con respecto a dar instrucciones o lineamiento de alguna actividad operativa?	Las primeras ideas de los participantes fueron que la comunicación entre ellos era buena pero no había un parámetro a seguir en cuanto a los lineamientos de las actividades, debido a que el jefe de área delegaba una persona encargada pero que no les decía bien que era lo que se tenía que realizar
2	¿Le gusta su trabajo? ¿Por qué?	Si, pues trabajamos en lo que nos gusta y lo realizamos con satisfacción.
3	¿Cómo fue su proceso de inducción o entrega del cargo al ingresar a la empresa?	En el tema de inducción todos los participantes se inclinaron por que fue buena y les explicaron todo lo relacionado a la empresa y temas de seguridad y salud, sin embargo, hizo falta enfatizar o un poco más de charla o explicación de lo que iba a realizar.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

No.	Preguntas	Respuestas
		Ejemplo: cargo para Soldador, auxiliar, pintor, pero no hay una descripción detallada del proceso que se debe realizar en cada área
4	¿Tuvo en ese momento dudas en la realización de su trabajo le aclararon en el momento esas dudas? ¿Quien?	Las dudas que surgieron en el momento sobre la actividad a realizar las aclararon los mismos compañeros más no el jefe de área y opinamos que es él el que debe dar respuesta a esas preguntas, todos opinaron que el jefe debería tener más comunicación con ellos al momento de dudas en el área de trabajo
5	¿Su puesto de trabajo (instalaciones) le resulta satisfactorio?	Sí, pero pensamos que se deben realizar mejoras en algunos puestos de trabajo, hasta el momento estamos cómodos así.
6	¿Considera usted que necesita capacitación en alguna área de su interés que contribuya directamente al mejoramiento de su trabajo?	Si, pues pensamos que todos deberíamos tener conocimiento en todas las áreas en caso de alguna eventualidad, conocimiento en soldadura, procesos de aplicación de cordones de soldadura, soldadura

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

No.	Preguntas	Respuestas
		adecuada para cada actividad, topos de pintura para cada elemento etc.
7	¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y equipo de trabajo?	Con los compañeros en general es buena, pero al momento de realizar algún trabajo en equipo hace falta coordinación en las actividades y planificar antes de iniciar
8	¿Si hay un cambio en la operación de su labor recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo? ¿Quién se la proporciona?	No, no recibimos la información oportuna al momento de realizar algún cambio de operación, a todo el personal, solo lo coordinan con la persona encargada de área, pero él no avisa con tiempo y hay que improvisar sobre la marcha
9	¿Como es la comunicación con su jefe?	Todos los participantes estuvieron de acuerdo de que hace falta comunicación con el jefe directo.
10	¿las ideas, propuestas, sugerencias son escuchadas por sus jefes o superiores?	En muchas ocasiones si son escuchados las opiniones o propuestas que se tienen y los supervisores o encargados las toman en cuenta.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

No.	Preguntas	Respuestas
11	¿Es clara la información del personal administrativo de la empresa donde labora, en el momento que usted tiene una duda acerca de sus actividades o funciones laborales?	Sí, es clara y oportuna con respecto al área administrativa.
12	¿Sabe cuáles son los riesgos y/o peligros a los cuales está sometido cada vez que ejecuta su actividad?	Todos los participantes estuvieron de acuerdo en que saben, conocen el riesgo y peligros a los que están expuestos, pero que en ocasiones los mismos compañeros hacen caso omiso a las recomendaciones que se les sugieren.
13	¿Dentro de sus funciones hay alguna actividad en la cual no sigue las indicaciones de ésta porque le resulta más viable y fácil como usted lo hace Si No Cual?	Los participantes se inclinaron en que la mayoría de los trabajadores siempre realizan las actividades como a ellos les parece más fácil o conveniente, mas no como lo dicen los procedimientos de la empresa ya que así pueden terminar más rápido y creen que es lo mejor.
14	¿Ha vivenciado algún accidente laboral por fallas en la comunicación? ¿Si es afirmativa la respuesta, como se presentó el hecho?	Si, la mayoría de los accidentes o incidentes que se han presentado en la empresa son por falta de comunicación, malas instrucciones o falta de planificación en la actividad antes de iniciar Ejemplo:

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

No.	Preguntas	Respuestas
		Se estaba realizando el corte de vigas y uno de los trabajadores no esta
15	¿Usted ha identificado alguna actividad que puede generar un accidente o enfermedad la ha comunicado a sus superiores?	Si, las actividades vemos que puede tener alguna afectación las avisamos de inmediato
16	¿Que fortalezas encuentra en la comunicación interna de Entrepisos?	Hay buena comunicación jefe directo a encargados
17	¿Que debilidades encuentra en la comunicación interna de Entrepisos?	Que la comunicación no es constante y que no hay comunicación directa con el jefe directo
18	¿Que sugerencias desde su perspectiva puede dar para mejorar la comunicación?	<ul style="list-style-type: none"> • Todos opinamos que deberían hacer • Más reuniones con todo el personal • escuchar las recomendaciones o sugerencia que tenemos frente a muchas cosas de trabajo • Realizar cada día de por medio una pequeña charla sobre inconvenientes que hayan pasado en el día a día • Carteleras informativas • Mas medios de comunicación

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

No.	Preguntas	Respuestas
		<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de WhatsApp para todos mantenernos informados
19	<p>¿Cuándo tiene una inquietud, problema o algún tipo de necesidad siente usted que existe un diálogo de puertas abiertas para acercarse a su jefe, recursos humanos, gerencia, u otros departamentos administrativos?</p>	<p>Sí, pero se debe mejorar la comunicación con el jefe directo.</p>

Conclusión

La anterior entrevista lograda mediante la estrategia de grupo focal tuvo como propósito registrar cómo los participantes elaboran grupalmente su realidad y experiencia dentro de la empresa y se determinan lo siguiente:

- Falta de comunicación con el jefe directo es una debilidad ya que los trabajadores sienten que no pueden contar con él para la toma de decisiones y de ejecución de algunos de las actividades,
- Además, podemos evidenciar que esto ha provocado de cierta manera alguna de los accidentes ya que no hay una buena comunicación,
- También se evidencia que la falta de comunicación permite que los trabajadores no cumplan bien sus funciones y desempeñen bien para lo que se les fue contratado
- Lo que se evidencia también es que hace falta organización a la hora de realizar las actividades
- La cultura organizacional en cuanto al proceso de inducción y capacitación a los nuevos trabajadores depende del área se sst y va siempre enfocada en el área al vaya a ingresar la persona.
- No establecen estrategias de comunicación tanto interna como externamente,
- La empresa no tiene establecidas las inducciones para los trabajadores nuevos, según al área que ingresen o el cargo que vayan a ocupar
- No hay un Departamento de Comunicación en la compañía.
- No hay estrategias de comunicación en la empresa

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

- Es importante que el trabajador se sienta escuchado y considere que sus aportaciones se tienen en cuenta.
- Se evidencio que la gerente está de acuerdo en lo que dicen los trabajadores ya que ella es consciente de las fallas que tiene la compañía

Entrevista Grupo Focal 2

No.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera que es su comunicación con respecto a dar instrucciones o lineamiento de alguna actividad operativa?	Las primeras ideas de los participantes fueron que la comunicación entre ellos era buena pero los supervisores no sabían guiarlos al momento de transmitirles la información
2	¿Le gusta su trabajo? ¿Por qué?	Si, pues trabajamos en lo que nos gusta y lo realizamos con satisfacción.
3	¿Cómo fue su proceso de inducción o entrega del cargo al ingresar a la empresa?	En el tema de inducción todos los participantes se inclinaron por que fue buena y les explicaron todo lo relacionado a la empresa y temas de seguridad y salud, también fue buena la inducción en temas del cargo que iban a ocupar

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

No.	Preguntas	Respuestas
4	¿Tuvo en ese momento dudas en la realización de su trabajo le aclararon en el momento esas dudas? ¿Quién?	Pensamos que entre nosotros mismos podemos solucionar las dudas, pero si hace falta que el jefe de área este más pendiente de las necesidades que tenemos
5	¿Su puesto de trabajo (instalaciones) le resulta satisfactorio?	Si, es satisfactorio
6	¿Considera usted que necesita capacitación en alguna área de su interés que contribuya directamente al mejoramiento de su trabajo?	Si, pues pensamos que todos deberíamos tener conocimiento en todas las áreas en caso de alguna eventualidad, conocimiento en, tipos de pintura para cada elemento, en montaje y armado de la estructura
7	¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y equipo de trabajo?	En general la comunicación es buena, hay cosas que mejorar en temas de trabajo en equipo
8	¿Si hay un cambio en la operación de su labor recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo? ¿Quién se la proporciona?	En ocasiones si, en otras no, pero pensamos que es más falta de organización y planificación antes de iniciar las actividades
9	¿Como es la comunicación con su jefe?	Todos los participantes estuvieron de acuerdo de que hace falta comunicación con el jefe directo.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

No.	Preguntas	Respuestas
10	¿las ideas, propuestas, sugerencias son escuchadas por sus jefes o superiores?	Si tenemos algo que opinar o decir lo comentamos al encargado de área y él lo trasmite al jefe directo
11	¿Es clara la información del personal administrativo de la empresa donde labora, en el momento que usted tiene una duda acerca de sus actividades o funciones laborales?	Sí, es clara con respecto al área administrativa.
12	¿Sabe cuáles son los riesgos y/o peligros a los cuales está sometido cada vez que ejecuta su actividad?	Todas las personas estuvieron de acuerdo en que conocen los riesgos y peligros a los que están expuestos en el día a día
13	¿Dentro de sus funciones hay alguna actividad en la cual no sigue las indicaciones de ésta porque le resulta más viable y fácil como usted lo hace Si No Cual?	En la empresa no se siguen los procedimientos que se tienen estipulados para cada actividad, todos lo realizamos como nos parece más fácil y rápido
14	¿Ha vivenciado algún accidente laboral por fallas en la comunicación? ¿Si es afirmativa la respuesta, como se presentó el hecho?	Si, la mayoría de los accidentes o incidentes que se han presentado en la empresa son por falta de comunicación, malas instrucciones o falta de planificación en la actividad antes de iniciar Ejemplo:

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

No.	Preguntas	Respuestas
		Se estaba realizando el corte de vigas y uno de los trabajadores no esta
15	¿Usted ha identificado alguna actividad que puede generar un accidente o enfermedad la ha comunicado a sus superiores?	Si hemos identificado actividades que puedan ocasionar accidentes y lo hablamos en el momento con el compañero que está ejecutando la actividad, pero no lo hablamos con el jefe directo
16	¿Que fortalezas encuentra en la comunicación interna de Entrepisos?	La comunicación es buena hay que rescatar que todos nos llevamos bien y eso ayuda
17	¿Que debilidades encuentra en la comunicación interna de Entrepisos?	No hay comunicación directa con el jefe directo
18	¿Que sugerencias desde su perspectiva puede dar para mejorar la comunicación?	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con todas las áreas de trabajo • Más reuniones con todo el personal sin importar cargos • Tener más en cuenta la opinión de la gente • Reuniones todos los días • Carteleras informativas • Mas medios de comunicación • Grupos de WhatsApp para saber que se realizara en el día
19	¿Cuándo tiene una inquietud, problema o algún tipo de necesidad	Si hay un buen dialogo, pero falta comunicación con el jefe directo

No.	Preguntas	Respuestas
	siente usted que existe un diálogo de puertas abiertas para acercarse a su jefe, recursos humanos, gerencia, u otros departamentos administrativos?	

Conclusión

La anterior entrevista lograda mediante la estrategia de grupo focal tuvo como propósito registrar cómo los participantes elaboran grupalmente su realidad y experiencia dentro de la empresa y se determina lo siguiente:

- Falta de comunicación con el jefe directo es una debilidad ya que los trabajadores sienten que no pueden contar con él para la toma de decisiones y de ejecución de algunos de las actividades,
- Además, podemos evidenciar que esto ha provocado de cierta manera alguna de los accidentes ya que no hay una buena comunicación,
- También se evidencia que la falta de comunicación permite que los trabajadores no cumplan bien sus funciones y desempeñen bien para lo que se les fue contratado
- Lo que se evidencia también es que hace falta organización a la hora de realizar las actividades
- La cultura organizacional en cuanto al proceso de inducción y capacitación a los nuevos trabajadores depende del área de sst y va siempre enfocada en el área al vaya a ingresar la persona.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

- No establecen estrategias de comunicación tanto interna como externamente,
- La empresa no tiene establecidas las inducciones para los trabajadores nuevos, según al área que ingresen o el cargo que vayan a ocupar
- No hay un Departamento de Comunicación en la compañía.
- No hay estrategias de comunicación en la empresa
- Es importante que el trabajador se sienta escuchado y considere que sus aportaciones se tienen en cuenta.
- Socializar con más frecuencia los procedimientos de trabajo
- No se cuenta con un espacio para realizar las socializaciones de los programas

Objetivo 2 Analizar las necesidades que existen en la empresa sobre comunicación,

Aplicación de matriz DOFA

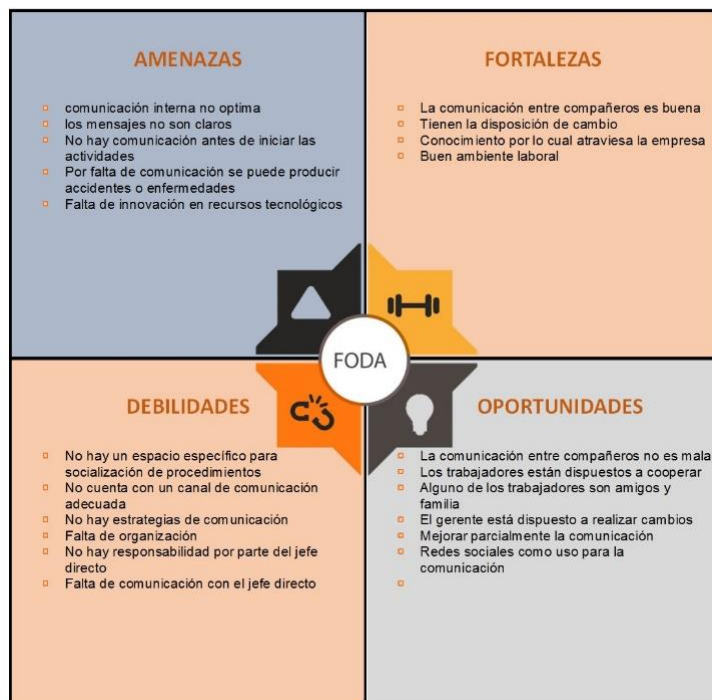


Figura 5. Matriz DOFA Entrepisos Modulares SAS

Objetivo 3

Diseñar una propuesta de plan estratégico de comunicación interna para la empresa.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva Para Prevenir Accidentes Y Enfermedades Laborales En La Empresa Entrepisos Modulares SAS

Un programa de comunicación asertiva es una excelente manera de mejorar la comunicación dentro de una empresa. La comunicación asertiva es un estilo de comunicación que se enfoca en expresar de manera clara y respetuosa los pensamientos, sentimientos y necesidades de cada persona, sin violar los derechos de los demás.

Al implementar un programa de comunicación asertiva, es importante recordar que el cambio no sucederá de la noche a la mañana. Se necesita tiempo y esfuerzo para cambiar los hábitos de comunicación y establecer una cultura de comunicación asertiva en una empresa. Pero, a largo plazo, los beneficios pueden ser significativos, incluyendo una mayor colaboración, una resolución más efectiva de conflictos y una mayor satisfacción de los empleados.

El presente documento establece las normas y procedimientos que regulan la interacción entre los interesados para el desarrollo del proyecto, durante todas sus etapas de planificación, ejecución, seguimiento, control y cierre, cuya descripción en las siguientes secciones son de obligatorio cumplimiento de todas las partes que se vean asociadas al mismo, toda vez que el resultado buscado se enfoca en el cumplimiento de metas y objetivos trazados por la organización.

1. Introducción

Objetivo general:

Implementar un Plan Estratégico de Comunicación Interna para mejorar la cultura de seguridad y salud ocupacional en Entrepisos Modulares SAS, reducir los índices de accidentabilidad y enfermedades laborales, y sensibilizar a los empleados sobre la importancia de la prevención de riesgos laborales.

Objetivos específicos:

1. Fortalecer la cultura de seguridad y salud ocupacional de la empresa, a través de la promoción en la prevención de accidentes y enfermedades laborales, y la sensibilización de los empleados sobre las medidas de seguridad que deben seguir para evitarlos.
2. Establecer canales de comunicación interna para que los trabajadores se informen de los riesgos laborales presentes en la empresa, y brindarles información relevante sobre los procedimientos y medidas de prevención a seguir en caso de emergencias.
3. Capacitar a los empleados de la empresa en materia de seguridad y salud ocupacional, proporcionándoles herramientas y conocimientos para fortalecer las competencias individuales fomentando una cultura de autocuidado y prevención en el ambiente laboral.

Público:

La propuesta de Plan Estratégico de Comunicación Interna Asertiva y Efectiva para prevenir accidentes y enfermedades laborales en la empresa Entrepisos Modulares SAS se dirigirá principalmente al equipo de dirección, gerencia, jefes de área, encargados de seguridad y salud

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

ocupacional, y demás responsables de la gestión de recursos humanos y seguridad laboral de la empresa.

Además, también estaría dirigida a todos los empleados de la empresa, quienes son los destinatarios finales de la estrategia de comunicación interna y los principales beneficiarios de las medidas preventivas que se implementen. Es importante que todos los empleados conozcan y entiendan la importancia de la prevención de accidentes y enfermedades laborales, y se comprometan a seguir las medidas de seguridad y prevención que se implementen en la empresa.

Situación:

Se ha identificado en la empresa ENTREPISOS MODULARES SAS que hay una baja comunicación asertiva y efectiva entre los jefes, supervisores, trabajadores y contratistas al dar, recibir y seguir las órdenes e indicaciones en la realización o ejecución de las actividades laborales, lo que ha generado accidentes y enfermedades laborales dentro del desempeño de las labores.

Solución

Es importante tener en cuenta al momento de diseñar una solución para mejorar la comunicación interna en la empresa, los siguientes criterios que aportara significativamente la efectividad de la solución propuesta.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Creación: La solución es crear un plan estratégico de comunicación interna que incluya objetivos, estrategias y acciones concretas para mejorar la comunicación interna en la empresa, específicamente en relación con la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Condicionantes: Se deben tener en cuenta los condicionantes que puedan influir en la implementación del plan, como la cultura organizacional, los recursos disponibles y las políticas de la empresa.

Contingencias: Es importante prever posibles contingencias que puedan surgir durante la implementación del plan, como la resistencia al cambio por parte de directivos y empleados, y contar con planes de contingencia para abordarlas de manera efectiva.

Público: El público objetivo para esta solución sería el equipo de dirección, gerencia, jefes de área, encargados de seguridad y salud ocupacional, y todos los empleados de la empresa.

Recursos: Se deben contar con los recursos necesarios para implementar el plan, como personal capacitado, herramientas tecnológicas y materiales de comunicación, como por ejemplo las carteleras, boletines, revistas, periódico. Envío de información por medio de redes sociales y carteleras informativas.

Tiempo: Se debe establecer un plazo realista para la implementación del plan, teniendo en cuenta la complejidad de la organización y los recursos disponibles.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Terreno: Es importante adaptar la estrategia de comunicación interna al terreno en el que se desenvuelve la empresa, considerando aspectos como la ubicación geográfica, el tamaño y la estructura organizacional.

Políticas: La solución debe estar alineada con las políticas de la empresa en materia de seguridad y salud ocupacional, y debe contar con el respaldo de la alta dirección para asegurar su efectividad.

Acciones propuestas

- Crear un equipo interdisciplinario que genere actividades en cuanto a la comunicación interna y a la seguridad y salud ocupacional.
- Realizar permanentemente jornadas de comunicaciones para saber las necesidades de los trabajadores
- Realizar campañas periódicas de sensibilización que den a conocer la importancia de la comunicación y su aporte a la prevención de accidentes
- Reuniones semanales donde el personal pueda dar a conocer su punto de vista con la alta gerencia donde se toquen temas específicos de seguridad
- Capacitar a todo el personal sobre la importancia de la comunicación
- Diseñar en la página web una estrategia que facilite la difusión de la información en los medios de comunicación.
- Realizar charlas y capacitaciones periódicas sobre fortalecimiento de competencias, enfocadas en los riesgos específicos de cada área de la empresa.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

- Desarrollar actividades donde se involucren todos los trabajadores donde se hagan responsables de sí mismos teniendo en cuenta su vida familia
- Tener un incentivo por los trabajadores por su rendimiento y buen comportamiento
- Fomentar la participación de los empleados a través de campañas de prevención.
- Implementar un sistema de seguimiento y evaluación del plan estratégico, que permita medir el impacto de las acciones realizadas y realizar ajustes necesarios.

Recursos

CONCEPTO	REQUERIMIENTO
Recursos humanos	Es necesario contar con un equipo encargado de diseñar, implementar y monitorear el plan de comunicación interna. Este equipo debe estar formado por profesionales de la comunicación, la seguridad y salud en el trabajo, y otros expertos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
Herramientas de comunicación	Es importante contar con herramientas de comunicación interna que permitan difundir información de manera clara, oportuna y efectiva. Esto puede incluir la creación de boletines electrónicos, carteles informativos, videos, manuales de buenas prácticas, entre otros.
Equipos	Video beam, computador portátil, impresora, sillas, mesa
Canales de comunicación	se deben identificar los canales de comunicación interna más efectivos para llegar a los trabajadores. Estos pueden incluir

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

	reuniones de equipo, correo electrónico, intranet, redes sociales, entre otros.
Capacitación	Es fundamental que los trabajadores estén capacitados en la prevención de riesgos laborales y en el uso adecuado de los recursos y herramientas de comunicación interna. De esta manera, se asegura que la información sea entendida y aplicada correctamente.
Evaluación y seguimiento	se debe realizar un seguimiento constante de la efectividad del plan de comunicación interna y de la implementación de las medidas preventivas. Esto permitirá identificar posibles áreas de mejora y realizar ajustes necesarios para mejorar la eficacia del plan.

Tabla 3. Recursos Plan Estratégico

Terreno

UBICACIÓN: La sede administrativa se encuentra ubicada en la Av. Carrera 9 # 123 - 20



Figura 7. Panorámica sede administrativa

Análisis y descripción del proceso.

El paso siguiente sería la implementación de un plan o estrategia que busque la mejora de esta, a través de un análisis de los objetivos y políticas de la organización y la realidad actual. Seguido de estrategias que propongan cómo cumplir dichos objetivos, lo que nos dirigiría al establecimiento de acciones concretas y a la retroalimentación- evaluación de este.

Ciclo de vida del proyecto

Una vez obtenida o recopilada la información respecto a la base del problema identificado, y con el fin de programar la actividad necesaria para dar solución al mismo, se pretende implementar el taller de capacitación en comunicación asertiva a los trabajadores de la empresa, en un tiempo no mayor a 6 meses, contados a partir de la aprobación del proyecto en la empresa.

Lista de actividades realizadas en el proyecto para la presentación en la empresa

Entrepisos modulares SAS:

No.	Actividad	Tiempo (meses)	
		Desde	Hasta
1	Realizar un diagnóstico de las necesidades de comunicación y formación en materia de seguridad y salud ocupacional. Constituir el equipo de trabajo dedicado a la comunicación interna y a la seguridad y salud ocupacional.	01/06	30/06

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

2	Diseñar materiales de comunicación interna (boletines, carteles, infografías, videos) sobre los riesgos laborales y las medidas preventivas. Difundir los materiales de comunicación interna en la empresa.	01/07	30/08
3	Realizar una campaña de sensibilización sobre seguridad y salud ocupacional en la empresa. Realizar una charla de sensibilización sobre seguridad y salud ocupacional en la empresa.	01/09	30/09
4	Realizar una capacitación sobre seguridad y salud ocupacional para los empleados de la empresa.	1/10	30/10
5	Implementar un sistema de reporte de incidentes y accidentes en la empresa. Crear un comité de seguridad y salud ocupacional en la empresa.	01/11	30/11
6	Realizar una capacitación específica para el comité de seguridad y salud ocupacional. Realizar una reunión de trabajo del comité de seguridad y salud ocupacional.	01/12	30/12
7	Realizar una evaluación del plan estratégico de comunicación interna y seguridad y salud ocupacional. Realizar ajustes necesarios al plan estratégico.	01/01/24	30/01/24
8	Realizar una charla sobre primeros auxilios en la empresa.	01/02	28/02
9	Realizar formación autogestión emocional y autorregulación emocional	01/03	30/03

10	Realizar una evaluación del plan estratégico de comunicación interna y seguridad y salud ocupacional. Realizar ajustes necesarios al plan estratégico.	01/04	30/04
----	---	-------	-------

7. Conclusiones

Para la elaboración de este proyecto en la empresa Entrepisos Modulares se tuvieron en cuenta consideraciones éticas con transparencia a la información estipulada durante el desarrollo del documento, se dan a conocer las siguientes conclusiones:

1. Al realizar el diagnóstico de los métodos de comunicación interna con los que cuenta la empresa se identificaron fortalezas y debilidades en cuanto a la forma en que se comunican los miembros de la organización. Este diagnóstico permitió implementar cambios y mejoras en sus prácticas de comunicación interna, lo que a su vez puede ser una herramienta que mejora la eficacia y la satisfacción de los empleados fomentando así un ambiente de trabajo más colaborativo, productivo y satisfactorio para todos sus miembros.
2. El análisis de las necesidades de comunicación en la empresa ayudo a comprender cómo los miembros de la organización se comunican entre sí y con el exterior, esto permitió identificar áreas en las que se requiere una comunicación más eficaz o donde hay necesidades específicas que no están siendo satisfechas. Al comprender las necesidades de comunicación de la empresa, se pueden desarrollar soluciones adaptadas a las mismas y mejorar la eficacia y la eficiencia de la comunicación.

Esto a su vez puede ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos estratégicos y mejorar la satisfacción de sus empleados y clientes.

3. El diseño de estrategias para establecer un plan estratégico de comunicación interna en la empresa garantiza que la comunicación entre los miembros de la organización sea efectiva, eficiente y se alinee con los objetivos estratégicos de la empresa. Así mismo se disminuyan los actos inseguros que pueden provocar accidentes y enfermedades laborales estableciendo una estructura clara de comunicación interna.

8. Recomendaciones

1. Es importante hacer un seguimiento a los canales de comunicación para verificar que estos sean efectivos, para que la información llegue de manera correcta a los trabajadores.
2. Establecer un equipo interdisciplinario de comunicación para que, a partir de este, se planteen estrategias que busquen tener un adecuado proceso comunicacional interno en la empresa.
3. Es necesario la claridad sobre de los canales de comunicación, esto generara una cultura y flujo comunicacional
4. Es recomendable que la empresa realice más actividades de integración, que fomenten y fortalezcan los vínculos entre trabajadores.
5. Se debe utilizar adecuadamente los diferentes medios de difusión de comunicación
6. Los comunicados deben transmitirse a través de los canales establecidos, mas no por medio persona a persona, para garantizar que la información llegue adecuadamente.

9. Referencias bibliográficas

- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association. The official guide to APA Style (7 ed.)*.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
<http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=4326>
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A. K., Benavides, V., & Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Psicoespacios*, 11(18), 133–147.
<https://doi.org/10.25057/21452776.898>
- Castiblanco Moreno, M. C., Ossa Aduén, M. R. D. L., & Pacheco Madera, F. M. (2021). La comunicación interna asertiva en las organizaciones y su impacto en la mejora de los procesos de seguridad y salud en el trabajo en el sector servicios
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos*. McGraw-hill.
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. McGraw-hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Del Castillo, C. C. & Olivares Orozco, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.

<https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/39410?page=1>

Moral, F. J. del. (s. f.). *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales - E-Prints Complutense*.

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/>

Fresno Chávez, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Ciudad Educativa.

<https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/98278?page=1>

Decreto Único Reglamentario. (2015). Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8

Dirección General de Riesgos Profesionales. (2004). Circular Unificada de 2004. Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del sistema general de riesgos profesionales.

<https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/circular-unificada-2004.pdf>

Flick, U. (2004). Introducción a la Investigación Cualitativa. 2022, diciembre 12, de

<https://www.u->

[cursos.cl/filosofia/2009/2/EDU203/1/material_docente/bajar?id_material=469326](https://www.u-cursos.cl/filosofia/2009/2/EDU203/1/material_docente/bajar?id_material=469326).

Guerra, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 13, (5).

<https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>

[Labrador, D., & Rubiano, E. \(2016\). Comunicación asertiva verbal como estrategia para prevenir condiciones inseguras y actos inseguros en accidentes laborales en la construcción de edificaciones en Girardot. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277.5827>.](#)

Lamb Charles, Hair Joseph y Mc Daniel Carl, (2011) *Marketing*. Cengage Learning.
http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/3RI7Yf8YAyK8x303vXXbq1_MARKETING.pdf

León. J.J. (2017). Etimología subversiva del verbo "comunicar". *Quórum Académico*, 14 (1), 115-125.

Linn, H.I. y Amendola, A.A. (2001). Investigación de la seguridad en el trabajo: Panorama general. En OIT, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (P.p. 60.2-60.5). Madrid
<https://higieneysseguridadlaboralcvs.files.wordpress.com/2012/04/oit-enciclopedia-de-salud-y-seguridad-en-el-trabajo.pdf>

Mansilla, D. R., Mansilla, D. R. & Dario, R. (2005). *Diagnostico organizacional*. Alfaomega.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1994). Decreto Ley 1295 de 1994, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html

Ministerio del trabajo. (2014). Decreto 1477 de 2014. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.
<https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58849>

Ministerio Del Trabajo. (2019). Resolución N.º 0312 del 13 febrero 2019. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Real Academia Española. (2021) Asertivo. En *Diccionario de la lengua española*, Recuperado el 18 de noviembre de 2022 de:

<https://dle.rae.es/asertivo?m=form>

Real Academia Española. (2021) Comunicación. En *Diccionario de la lengua española*, Recuperado el 18 de noviembre de 2022 de:

<https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n?m=form>

Sampieri, H. & Torres, C. P. M. (2018). Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). McGraw-Hill.

Sistema General de Riesgos Laborales. (2012). Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html

Tabares, D. (2016). Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST. Estrategia de Sensibilización desde la Comunicación para el Público Interno de Envía Colvanes S.A.S. Caldas, Antioquia.

<http://hdl.handle.net/10567/1792>

Vera Carrasco O. (2012) Transgresiones a la Ética de las Publicaciones en Revistas Médicas. *Revista Médica. La Paz*, 18(1), 3-4.

ANEXOS

Anexo 1 - Carta Presentación Proyecto a Empresas

<p>Bogotá, D.C. 09/ 12 / 2022</p> <p>Marcela Sandoval Gerente-Representante legal Entrepisos modulares Bogotá.</p> <p>Referencia: Presentación de proyecto de investigación y autorización de ejecución.</p> <p>Mediante la presente, los estudiantes Roque Andrés Delgado, con documento de identificación 1,018,443,924 de Bogotá, Anyela Maryory Rativa Aguilera, con documento de identificación 1,073,897,625 de Soacha, Fary Chaparro González con documento de identificación 52,267,772 de Bogotá, María Constanza Cabrales Castro con documento de identificación 60,393,927 de Bogotá. Del programa <i>Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo</i> de la <i>Corporación Universitaria Minuto de Dios</i>, se permiten presentar el proyecto titulado: <i>Propuesta comunicación asertiva y efectiva como estrategia para prevenir accidentes y enfermedades laborales en la empresa ENTREPISOS MODULARES S.A.S;</i> solicitando su autorización para desarrollarlo en la organización.</p> <p>El proyecto estará bajo la orientación metodológica y temática de los docentes del programa y tiene como objetivo Diseñar una propuesta de estrategias de comunicación asertiva y efectiva que permita prevenir y disminuir los accidentes y enfermedades laborales, en los trabajadores la empresa Entrepisos Modulares S.A.S, para lo cual será necesario: 1. Realizar recolección de información, identificación y propuesta para desarrollar la temática del proyecto; 2. La empresa se compromete a aportar espacio de los trabajadores y tiempo para recolección de información.</p> <p>Al autorizar la participación, la empresa se verá beneficiada de la siguiente manera: Se dará a conocer la disminución en accidentes y enfermedades laborales a causa de la comunicación no asertiva en la empresa así mejorando su desarrollo en seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>Sin otro particular, agradecemos la confirmación de la autorización y aceptación, mediante carta de respuesta dirigida a la <i>Corporación Universitaria Minuto de Dios</i> con el nombre del proyecto y los estudiantes que lo proponen.</p> <p>Atentamente,</p> <p><i>Roque Andrés Delgado</i> Roque Andrés Delgado 1,018,443,92 ID: 867852</p> <p><i>Anyela Rativa R.</i> Anyela Rativa Aguilera 1,073,897,625 ID: 871521</p> <p><i>María Constanza Cabrales Castro</i> María Cabrales Castro 60,393,927 ID 867088</p> <p><i>Fary Chaparro González</i> Fary Chaparro González 52,267,772 ID 865119</p>
--	---

Anexo 2 - Carta Aceptación de Respuesta de la Empresas

Bogotá 09 de diciembre de 2022



Señores

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Docente: Diego García Rubio
Materia: Metodología de la Investigación

Asunto: Autorización para realizar anteproyecto de investigación "Propuesta de comunicación asertiva y efectiva como estrategia para prevenir accidentes y enfermedades laborales en la empresa ENTREPISOS MODULARES S.A.S."

Mediante el presente documento confirmo que los estudiantes que conforman el grupo de trabajo N° 2 de esta signatura, están autorizados a realizar el trabajo de investigación sobre, estrategia para prevenir accidentes y enfermedades laborales en la empresa ENTREPISOS MODULARES S.A.S."

Cabe aclarar que esta información es confidencial y el uso de esta solo es de carácter académico de esta asignatura, no se autoriza el uso de la información para uso de otras investigaciones.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Marcela Sandoval", is written over a white background.

Marcela Sandoval
Entrepisos Modulares
Nit: 830006224-1
Represéntate legal
Tel: 3153068711

Anexo 3 - Consentimiento Informado de cada grupo.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

N. _

Nosotros integrantes del grupo focal número uno 1
Eiser Socarra identificado con cédula de ciudadanía N. 7.920.813, de San Diego,
Leonardo reyes, identificado con cédula de ciudadanía N. 93.021.585 de Ortega, y
Marcela Sandoval identificada con Nit. 830006224.
Deseamos participar de manera voluntaria en esta investigación, donde se pretende Diseñar una
propuesta de estrategias de comunicación asertiva y efectiva que permita prevenir y disminuir los
accidentes y enfermedades laborales, en los trabajadores la empresa Entrepisos Modulares S.A.S.

La participación en esta investigación consiste en responder una entrevista que será diligenciado
por el investigador y para tal fin se dispondrá de un ambiente que permita la comodidad del
colaborador y que garantice la privacidad. En esta encuesta se indagará sobre aspectos a nivel de
cada individuo donde se tendrán en cuenta unas variables ya estipuladas para contribuir a las
estrategias de comunicación que se quiere implementar en la empresa. El participante se
compromete a responder las preguntas con total veracidad.

La información recolectada tendrá un manejo discreto, garantizando la confidencialidad de esta y
un uso netamente académico. De tal manera que la participación en esta investigación no
acarreará riesgos a la integridad del voluntario, ni generará ninguna situación de resarcimiento.
Adicionalmente, el participante tiene la posibilidad de retirarse en cualquier momento de la
investigación.

Con el aporte de la información, el participante contribuirá en conocimiento de las condiciones de
trabajo

Se confirma que se explicó al participante el propósito de la investigación y del presente
documento, que se aclararon dudas al respecto y manifiesta estar de acuerdo.

Se firma a los 05 días del mes de 04 del año 2023.

Participante:

NOMBRE: Eiser S
FIRMA: Eiser S
C.C.: 7920813

Participante:

NOMBRE: Leonardo Reyes
FIRMA: Leonardo Reyes
C.C.: 93021585

Participante:

NOMBRE: Marcela Sandoval
FIRMA: Marcela Sandoval
C.C.: 830006224

CONSENTIMIENTO INFORMADO

N. _

Nosotros integrantes del grupo focal número dos 2

Julio Care identificado con cédula de ciudadanía N. 1.019.062.962, de Corozal,

Adonis Socarra, identificado con cédula de ciudadanía N. 73.162.484 de San Diego, y

Alfonso Ramírez, identificado con cédula de ciudadanía N. 80.176.687 de Villeta.

Deseamos participar de manera voluntaria en esta investigación, donde se pretende Diseñar una propuesta de estrategias de comunicación asertiva y efectiva que permita prevenir y disminuir los accidentes y enfermedades laborales, en los trabajadores la empresa Entrepisos Modulares S.A.S.

La participación en esta investigación consiste en responder una entrevista que será diligenciado por el investigador y para tal fin se dispondrá de un ambiente que permita la comodidad del colaborador y que garantice la privacidad. En esta encuesta se indagará sobre aspectos a nivel de cada individuo donde se tendrán en cuenta unas variables ya estipuladas para contribuir a las estrategias de comunicación que se quiere implementar en la empresa. El participante se compromete a responder las preguntas con total veracidad.

La información recolectada tendrá un manejo discreto, garantizando la confidencialidad de esta y un uso netamente académico. De tal manera que la participación en esta investigación no acarreará riesgos a la integridad del voluntario, ni generará ninguna situación de resarcimiento. Adicionalmente, el participante tiene la posibilidad de retirarse en cualquier momento de la investigación.

Con el aporte de la información, el participante contribuirá en conocimiento de las condiciones de trabajo

Se confirma que se explicó al participante el propósito de la investigación y del presente documento, que se aclararon dudas al respecto y manifiesta estar de acuerdo.

Se firma a los 05 días del mes de 04 del año 2023.

Participante:

NOMBRE: Julio Care
FIRMA: [Firma]
C.C.: 1019062962

Participante:

NOMBRE: Alfonso Ramirez
FIRMA: [Firma]
C.C.: 80176687

Participante:

NOMBRE: Adonis Socarra
FIRMA: Adonis.S.
C.C.: 73162844

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

La entrevista semi estructurada sobre **PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA ASERTIVA Y EFECTIVA PARA PREVENIR ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES EN LA EMPRESA ENTREPISOS MODULARES SAS**

La presente entrevista está enmarcada en la investigación: “**PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA ASERTIVA Y EFECTIVA PARA PREVENIR ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES EN LA EMPRESA ENTREPISOS MODULARES SAS**”, realizada por Anyela Maryory Rativa Aguilera, Fary Chaparro González y Roque Andrés Delgado, estudiantes candidatos a Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

La información recogida en estas entrevistas es de uso estrictamente académico y se ciñe a los principios y consideraciones éticas universitarias, nacionales e internacionales relacionadas con este tipo de prácticas: consentimiento informado, inexistencia de coacción, chantaje, soborno o algún tipo de presión de los autores sobre los entrevistados, la inexistencia de conflictos de intereses en la escogencia de los entrevistados, entre otros aspectos. El desarrollo de la entrevista comprende: la explicación de la pregunta (en caso de ser necesario), el registro de la respuesta y la conservación como archivo confidencial, (de uso estrictamente académico).

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Fecha:	
Ciudad:	
Nombre Entrevistado	
Cargo:	
Edad:	

PREGUNTAS	
1	¿” Como considera que es su comunicación con respecto a dar instrucciones o lineamiento de alguna actividad operativa
2	¿Le gusta su trabajo? ¿Por qué?
3	¿Cómo fue su proceso de inducción o entrega del cargo al ingresar a ENTREPISOS MODULARES SAS?
4	¿Tuvo en ese momento dudas en la realización de su trabajo le aclararon en el momento esas dudas? ¿Quien?
5	¿Su puesto de trabajo (instalaciones) le resulta satisfactorio?
6	¿Considera usted que necesita capacitación en alguna área de su interés que contribuya directamente al mejoramiento de su trabajo?
7	¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y equipo de trabajo?
8	¿Si hay un cambio en la operación de su labor recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo? ¿Quién se la proporciona?
9	¿Cómo es la comunicación con su jefe?

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

10	¿Sus ideas, propuestas, sugerencias son escuchadas por sus jefes o superiores?
11	¿Es clara la información del personal administrativo de la empresa donde labora, en el momento que usted tiene una duda acerca de sus actividades o funciones laborales?
12	¿Sabe cuáles son los riesgos y/o peligros a los cuales está sometido cada vez que ejecuta su actividad?
13	¿Dentro de sus funciones hay alguna actividad en la cual no sigue las indicaciones de ésta porque le resulta más viable y fácil como usted lo hace Si No Cual?
14	¿Ha vivenciado algún accidente laboral por fallas en la comunicación? ¿Si es afirmativa la respuesta como se presentó el hecho?
15	¿Usted ha identificado alguna actividad que puede generar un accidente o enfermedad la ha comunicado a sus superiores?
16	¿Qué fortalezas encuentra en la comunicación interna de Entrepisos?
17	¿Qué debilidades encuentra en la comunicación interna de Entrepisos?
18	¿Qué sugerencias desde su perspectiva puede dar para mejorar la comunicación?
19	¿Cuándo tiene una inquietud, problema o algún tipo de necesidad siente usted que existe un diálogo de puertas abiertas para acercarse a su jefe, recursos humanos, gerencia, u otros departamentos administrativos?

Muchas gracias por su atención.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Anexo 5 – Entrevista transcrita

Cada uno de los participantes se identificó con su nombre y cargo en la empresa, se describieron las características de un grupo focal y se explicó que el motivo de aplicar esta técnica era para saber las opiniones que tenían, se establecieron las normas de conducta del grupo.

Se llevaron a cabo 2 sesiones de grupos focales el miércoles 05 de abril del 2023 a las 12:00 p.m. se realizó en la planta de la empresa ubicada en Cota.

Los trabajadores que participaron en los grupos focales se les realizó la invitación de manera presencial a cada uno, al igual que un recordatorio por teléfono un día antes de cada sesión.

Grupo Focal 1

Se realiza con tres colaboradores, entre ellos se encontraba el gerente de la empresa

Grupo focal: Empleados Entrepisos Modulares

- Gerente de la organización – Marcela Sandoval
- Armador – Leonardo Reyes
- Armador – Eiser Socarras

Grupo Focal 2

Se realizó con tres colaboradores, en los que dieron sus opiniones con libertad, y más tranquilidad ya que no se encontraba el gerente

Grupo focal: Empleados Entrepisos Modulares

- Soldador – Adonis Socarras
- Soldador – Julio Care
- Soldador – Alfonso Ramirez

Grupo focal 1

Preguntas

1 ¿Cómo considera que es su comunicación con respecto a dar instrucciones o lineamiento de alguna actividad operativa?

Las primeras ideas de los participantes fueron que la comunicación entre ellos era buena pero no había un parámetro a seguir en cuanto a los lineamientos de las actividades, debido a que el jefe de área delegaba una persona encargada pero que no les decía bien que era lo que se tenía que realizar

1. ¿Le gusta su trabajo? ¿Por qué?

Si, pues trabajamos en lo que nos gusta y lo realizamos con satisfacción.

2. ¿Como fue su proceso de inducción o entrega del cargo al ingresar a la empresa?

En el tema de inducción todos los participantes se inclinaron por que fue buena y les explicaron todo lo relacionado a la empresa y temas de seguridad y salud, sin embargo, hizo falta enfatizar o un poco más de charla o explicación de lo que iba a realizar.

Ejemplo: cargo para Soldador, auxiliar, pintor, pero no hay una descripción detallada del proceso que se debe realizar en cada área

3. ¿Tuvo en ese momento dudas en la realización de su trabajo le aclararon en el momento esas dudas? ¿Quien?

Las dudas que surgieron en el momento sobre la actividad a realizar las aclararon los mismos compañeros más no el jefe de área y opinamos que es él el que debe dar respuesta a esas

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

preguntas, todos opinaron que el jefe debería tener más comunicación con ellos al momento de dudas en el área de trabajo

4. ¿Su puesto de trabajo (instalaciones) le resulta satisfactorio?

Sí, pero pensamos que se deben realizar mejoras en algunos puestos de trabajo, hasta el momento estamos cómodos así.

5. ¿Considera usted que necesita capacitación en alguna área de su interés que contribuya directamente al mejoramiento de su trabajo?

Si, pues pensamos que todos deberíamos tener conocimiento en todas las áreas en caso de alguna eventualidad, conocimiento en soldadura, procesos de aplicación de cordones de soldadura, soldadura adecuada para cada actividad, topes de pintura para cada elemento etc.

6. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y equipo de trabajo?

Con los compañeros en general es buena, pero al momento de realizar algún trabajo en equipo hace falta coordinación en las actividades y planificar antes de iniciar

7. ¿Si hay un cambio en la operación de su labor recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo? ¿Quién se la proporciona?

No, no recibimos la información oportuna al momento de realizar algún cambio de operación, a todo el personal, solo lo coordinan con la persona encargada de área, pero él no avisa con tiempo y hay que improvisar sobre la marcha

8. ¿Cómo es la comunicación con su jefe?

Todos los participantes estuvieron de acuerdo de que hace falta comunicación con el jefe directo.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

9. ¿Las ideas, propuestas, sugerencias son escuchadas por sus jefes o superiores?

En muchas ocasiones si son escuchadas las opiniones o propuestas que se tienen y los supervisores o encargados las toman en cuenta.

10. ¿Es clara la información del personal administrativo de la empresa donde labora, en el momento que usted tiene una duda acerca de sus actividades o funciones laborales?

Sí, es clara y oportuna con respecto al área administrativa.

11. ¿Sabe cuáles son los riesgos y/o peligros a los cuales está sometido cada vez que ejecuta su actividad?

Todos los participantes estuvieron de acuerdo en que saben, conocen el riesgo y peligros a los que están expuestos, pero que en ocasiones los mismos compañeros hacen caso omiso a las recomendaciones que se les sugieren.

12. ¿Dentro de sus funciones hay alguna actividad en la cual no sigue las indicaciones de ésta porque le resulta más viable y fácil como usted lo hace Si No Cual?

Los participantes se inclinaron en que la mayoría de los trabajadores siempre realizan las actividades como a ellos les parece más fácil o conveniente, mas no como lo dicen los procedimientos de la empresa ya que así pueden terminar más rápido y creen que es lo mejor.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

13. ¿Ha vivenciado algún accidente laboral por fallas en la comunicación? ¿Si es afirmativa la respuesta, como se presentó el hecho?

Si, la mayoría de los accidentes o incidentes que se han presentado en la empresa son por falta de comunicación, malas instrucciones o falta de planificación en la actividad antes de iniciar

Ejemplo:

Se estaba realizando el corte de vigas y uno de los trabajadores no esta

14. ¿Usted ha identificado alguna actividad que puede generar un accidente o enfermedad la ha comunicado a sus superiores?

Si, las actividades vemos que puede tener alguna afectación las avisamos de inmediato

15. ¿Que fortalezas encuentra en la comunicación interna de Entrepisos

Que hay buena comunicación jefe directo a encargados

16. ¿Que debilidades encuentra en la comunicación interna de Entrepisos?

Que la comunicación no es constante y que no hay comunicación directa con el jefe directo

17. ¿Que sugerencias desde su perspectiva puede dar para mejorar la comunicación?

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

Todos opinamos que deberían hacer

- Más reuniones con todo el personal
- Escuchar las recomendaciones o sugerencia que tenemos frente a muchas cosas de trabajo
- Realizar cada día de por medio una pequeña charla sobre inconvenientes que hayan pasado en el día a día
- Carteleras informativas
- Mas medios de comunicación
- Grupos de WhatsApp para todos mantenernos informados

18. ¿Cuándo tiene una inquietud, problema o algún tipo de necesidad siente usted que existe un diálogo de puertas abiertas para acercarse a su jefe, recursos humanos, gerencia, u otros departamentos administrativos??

Sí, pero se debe mejorar la comunicación con el jefe directo.

Grupo focal 2

Preguntas

1 ¿Cómo considera que es su comunicación con respecto a dar instrucciones o lineamiento de alguna actividad operativa?

Las primeras ideas de los participantes fueron que la comunicación entre ellos era buena pero no

2. ¿Le gusta su trabajo? ¿Por qué?

Si, pues trabajamos en lo que nos gusta y lo realizamos con satisfacción.

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

3. ¿Cómo fue su proceso de inducción o entrega del cargo al ingresar a la empresa?

En el tema de inducción todos los participantes se inclinaron por que fue buena y les explicaron todo lo relacionado a la empresa y temas de seguridad y salud, también fue buena la inducción en temas del cargo que iban a ocupar

4. ¿Tuvo en ese momento dudas en la realización de su trabajo le aclararon en el momento esas dudas? ¿Quien?

Pensamos que entre nosotros mismos podemos solucionar las dudas, pero si hace falta que el jefe de área este más pendiente de las necesidades que tenemos

5. ¿Su puesto de trabajo (instalaciones) le resulta satisfactorio?

Sí, es satisfactorio.

6. ¿Considera usted que necesita capacitación en alguna área de su interés que contribuya directamente al mejoramiento de su trabajo?

Si, pues pensamos que todos deberíamos tener conocimiento en todas las áreas en caso de alguna eventualidad, conocimiento en, tipos de pintura para cada elemento, en montaje y armado de la estructura

7. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y equipo de trabajo?

En general la comunicación es buena, hay cosas que mejorar en temas de trabajo en equipo

8. ¿Si hay un cambio en la operación de su labor recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo? ¿Quién se la proporciona?

En ocasiones si, en otras no, pero pensamos que es mas falta de organización y planificación antes de iniciar las actividades

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

9. ¿Como es la comunicación con su jefe?

Todos los participantes estuvieron de acuerdo de que hace falta comunicación con el jefe directo.

10. ¿las ideas, propuestas, sugerencias son escuchadas por sus jefes o superiores?

Si tenemos algo que opinar o decir lo comentamos al encargado de área y él lo trasmite al jefe directo

11. ¿Es clara la información del personal administrativo de la empresa donde labora, en el momento que usted tiene una duda acerca de sus actividades o funciones laborales?

Sí, es clara con respecto al área administrativa.

12. ¿Sabe cuáles son los riesgos y/o peligros a los cuales está sometido cada vez que ejecuta su actividad?

Todas las personas estuvieron de acuerdo en que conocen los riesgos y peligros a los que están expuestos en el día a día

13. ¿Dentro de sus funciones hay alguna actividad en la cual no sigue las indicaciones de ésta porque le resulta más viable y fácil como usted lo hace Si No Cual?

En la empresa no se siguen los procedimientos que se tienen estipulados para cada actividad, todos lo realizamos como nos parece más fácil y rápido

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

14. ¿Ha vivenciado algún accidente laboral por fallas en la comunicación? ¿Si es afirmativa la respuesta, como se presentó el hecho?

Si, la mayoría de los accidentes o incidentes que se han presentado en la empresa son por falta de comunicación, malas instrucciones o falta de planificación en la actividad antes de iniciar

Ejemplo:

Se estaba realizando el corte de vigas y uno de los trabajadores no esta

15. ¿Usted ha identificado alguna actividad que puede generar un accidente o enfermedad la ha comunicado a sus superiores?

Si hemos identificado actividades que puedan ocasionar accidentes y lo hablamos en el momento con el compañero que está ejecutando la actividad, pero no lo hablamos con el jefe directo

16. ¿Qué fortalezas encuentra en la comunicación interna de Entrepisos?

La comunicación es buena hay que rescatar que todos nos llevamos bien y eso ayuda

17. ¿Que debilidades encuentra en la comunicación interna de Entrepisos?

No hay comunicación directa con el jefe directo

18. ¿Que sugerencias desde su perspectiva puede dar para mejorar la comunicación?

Propuesta Plan Estratégico De Comunicación Interna Asertiva Y Efectiva

- Reuniones con todas las áreas de trabajo
- Más reuniones con todo el personal sin importar cargos
- Tener más en cuenta la opinión de la gente
- Reuniones todos los días
- Cartelera informativa
- Mas medios de comunicación
- Grupos de WhatsApp para saber que se realizara en el día

19. ¿Cuándo tiene una inquietud, problema o algún tipo de necesidad siente usted que existe un diálogo de puertas abiertas para acercarse a su jefe, recursos humanos, gerencia, u otros departamentos administrativos?

Si hay un buen dialogo, pero falta comunicación con el jefe directo