



**Sistematización de experiencias el Trabajo Social: estrategias de intervención e
impacto en la cultura organizacional**

Luisa Fernanda García Londoño

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Sede: Centro universitario Itagüí

Programa: Trabajo social

Noviembre 2024

**Sistematización de experiencias el Trabajo Social: estrategias de intervención e
impacto en la cultura organizacional**

Presentado como requisito para optar al título de Trabajo social

Asesor(a)

Albeiro Callejas Callejas

Magister

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Sede: Centro universitario Itagüí

Programa: Trabajo social

Noviembre 2024

Tabla de contenido

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Resumen..... | 5 |
| Introducción | 6 |
| Capítulo 1 plan de sistematización | 8 |
| Delimitación del Objeto..... | 8 |
| Delimitación del eje | 10 |
| El trabajo social: intervención e impacto en la cultura organizacional. | 10 |
| <i>Inclusión y diversidad</i> | 10 |
| Gestión del cambio | 10 |
| <i>Promoción del bienestar físico y mental</i> | 11 |
| Pregunta eje..... | 12 |
| Objetivo General:..... | 12 |
| Referente teórico..... | 12 |
| Cultura Organizacional | 15 |
| La cultura organizacional en Latinoamérica..... | 16 |
| Marco legal | 19 |
| Competencias del trabajador social | 24 |
| Rol y funciones del trabajador social organizacional | 26 |
| Capítulo 2 ruta metodológica y enfoque de la sistematización..... | 33 |
| Contexto de la sistematización..... | 33 |
| Capítulo 3 Resultados | 37 |
| Resultados | ¡Error! Marcador no definido. |
| Componente inclusión y diversidad: Empresa Incluyente y Diversa | 37 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Componente Gestión del cambio: Impacto positivo en la cultura organizacional..... | 40 |
| Componente Promoción del bienestar físico y mental: Gestión de la motivación y la productividad | 50 |
| Conclusiones..... | 56 |
| Recomendaciones | 58 |
| Bibliografía | 60 |

Resumen

La sistematización de experiencias en este documento se enfoca en la aplicación de una estrategia de cultura organizacional en la empresa Impresos el Día S.A.S empresa del sector de artes gráficas. Mediante un enfoque reflexivo y analítico, se recopilan y analizan diversas experiencias vividas en la organización.

El objetivo es dar a conocer el proceso de intervención e impacto de trabajo social en la implementación de estrategias que promueven la satisfacción y productividad, con el fin de fortalecer el crecimiento sostenible, la mejora continua y la cultura organizacional en IMPRESOS EL DÍA S.A.S

La metodología empleada comprende talleres participativos y la revisión de documentos internos. Esto posibilita captar las percepciones y experiencias de los Colaboradores en relación con la cultura organizacional existente. Las buenas prácticas que han promovido un ambiente de trabajo colaborativo y creativo, así como los desafíos enfrentados, como la falta de comunicación y la resistencia al cambio.

Entre las experiencias sistematizadas, se resalta la importancia de la comunicación, además de la necesidad de fomentar el reconocimiento y la inclusión de todos los miembros del equipo. Se destacan prácticas exitosas que han mejorado el compromiso y la motivación del personal, como programas de formación y actividades de integración.

Basándonos en esta recopilación, se proponen consejos concretos para mejorar la cultura organizacional.

En conclusión, este recopilatorio de experiencias no solo registra el proceso de cambio cultural en la compañía Impresos el Día S.A.S, sino que también ofrece un marco práctico para

otras organizaciones que busquen fortalecer su cultura y adaptarse a un entorno laboral en constante evolución.

Introducción

En un mundo empresarial cada vez más competitivo y dinámico, la cultura organizacional es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las empresas. En el campo de las artes gráficas, la creatividad y la innovación son fundamentales.

Una cultura organizacional sólida puede ser clave para motivar a los Colaboradores, mejorar la calidad de los productos y aumentar la satisfacción del cliente.

Este informe aborda la implementación de una estrategia de cultura organizacional en Impresos el Día S.A.S reflexionando sobre las prácticas realizadas y los aprendizajes adquiridos durante este proceso.

La sistematización se realiza en un entorno donde la empresa busca mejorar su desempeño y fortalecer el compromiso y la cohesión de su equipo de trabajo.

Se busca identificar los elementos que han contribuido a construir un ambiente laboral positivo y aquellos que han representado obstáculos en este camino mediante la recopilación y análisis de experiencias vividas por los colaboradores.

El enfoque participativo adoptado en este proceso permite dar voz a todos los miembros de la organización, promoviendo un espacio de diálogo y reflexión. Así, el objetivo es registrar las vivencias de la compañía y fomentar un aprendizaje en conjunto que se refleje en medidas futuras concretas.

Se espera que, al finalizar este proceso, la sistematización pueda ser utilizada como un recurso interno para mejorar continuamente.

Capítulo 1 plan de sistematización

Delimitación del Objeto

El objeto de sistematización de este proyecto es el proceso de **desarrollo y fortalecimiento de la cultura organizacional**. Específicamente, se busca:

Fortalecer la Cultura Organizacional: reforzar los principios, valores y prácticas que constituyen la base de la cultura dentro de la empresa.

Alinear la Cultura con la Política Organizacional: Asegurar que la cultura organizacional esté en sintonía con los objetivos y políticas de la empresa, para promover una integración efectiva.

Crear un Clima Laboral Positivo: Implementar estrategias que contribuyan a un ambiente de trabajo satisfactorio, donde los colaboradores se sientan motivados y valorados.

Mejorar la Motivación y Productividad: Diseñar e implementar prácticas que impulsen la motivación de los colaboradores y, en consecuencia, aumenten la productividad.

Fomentar la Retención de Talento: Establecer un entorno que facilite la retención de colaboradores valiosos al promover el trabajo en equipo, la colaboración y el compromiso con las metas empresariales.

Facilitar el Trabajo en Equipo y la Colaboración: Implementar mecanismos que refuercen la cooperación entre los colaboradores y el trabajo en equipo.

Promover el Compromiso con las Metas Empresariales: Asegurar que todos los miembros de la organización estén alineados y comprometidos con los objetivos y metas de la empresa.

La sistematización de estos aspectos implica una planificación estratégica, la creación de procedimientos claros y la implementación de medidas que aseguren que la cultura organizacional evolucione de manera que favorezca el crecimiento y éxito sostenible de la empresa.

Este proyecto de prácticas profesionales sobre cultura organizacional busca promover un ambiente de trabajo sinérgico, fortaleciendo a los colaboradores con los valores y objetivos de la organización, la inclusión y la diversidad y de esta manera fomentar la innovación y la satisfacción del cliente. El proyecto busca alinear la cultura organizacional con la estrategia de la empresa, asegurando que los valores y prácticas culturales sean consistentes con los fines y metas de la organización.

Este proyecto busca promover una cultura organizacional sólida y efectiva que propicie el éxito y el crecimiento sostenible de la empresa, adecuada a la política organizacional que contribuye a un clima laboral más satisfactorio para los colaboradores. Esto a su vez puede aumentar la satisfacción, la productividad facilitando el trabajo en equipo, la colaboración y el compromiso con las metas de la empresa.

Creando estrategias inclusivas que permitan promover la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y la valoración de las diferencias individuales. Se puede atraer a un talento más diverso y crear un ambiente de trabajo más enriquecedor y equitativo que permita fomentar la innovación y la creatividad, una cultura organizacional que valora la innovación y la creatividad puede estimular la generación de nuevas ideas y soluciones. Esto es crucial para mantener la ventaja competitiva de la organización y adaptarse a los cambios del entorno. Mejorando la satisfacción del cliente, una cultura organizacional que prioriza el servicio al cliente puede mejorar

la satisfacción y lealtad de los clientes. Creando un impacto directo en la rentabilidad y el éxito a largo plazo de la empresa.

Delimitación del eje

El trabajo social: intervención e impacto en la cultura organizacional.

La delimitación del eje en este trabajo de grado se centra en tres aspectos fundamentales de la cultura organizacional: la inclusión y la diversidad, gestión del cambio y promoción del bienestar físico y mental. Estos ejes han sido seleccionados debido a su relevancia para el contexto actual de la empresa y su impacto directo en el desempeño y la satisfacción de los colaboradores.

Inclusión y diversidad

Este eje se centra en analizar cómo estos principios se integran en la cultura organizacional de la Impresos el Día S.A.S. Este eje es fundamental, ya que la diversidad y la inclusión no solo enriquecen el ambiente laboral, sino que también potencian la creatividad y la innovación, elementos clave en el sector. Al centrar la sistematización en el eje de inclusión y diversidad, se busca identificar buenas prácticas, desafíos y oportunidades de mejora.

Este enfoque permitirá a la empresa fortalecer su cultura organizacional y posicionarse como un referente en un sector que valora la creatividad y la diversidad de ideas.

Gestión del cambio

Este eje se centra en cómo la empresa ha abordado y facilitado los procesos de transformación organizacional. Este eje es esencial para entender cómo las dinámicas de cambio han influido en la cultura organizacional y en la adaptación de los colaboradores a nuevas realidades, se busca ofrecer una comprensión profunda de cómo la empresa ha navegado por las transformaciones necesarias para mantenerse competitiva y relevante en el sector de las artes

gráficas. Este enfoque permitirá identificar oportunidades para mejorar la gestión del cambio y fomentar una cultura organizacional resiliente y proactiva.

Promoción del bienestar físico y mental

Este eje se centra en las estrategias y prácticas implementadas por la empresa para fomentar la salud integral de sus colaboradores. Este eje es crucial, ya que un entorno que prioriza el bienestar contribuye a una mayor satisfacción laboral y productividad. Al delimitar el eje de promoción del bienestar físico y mental, se pretende proporcionar una visión integral de cómo la empresa prioriza la salud de sus colaboradores, lo que resulta en un ambiente de trabajo más positivo y productivo. Este enfoque permitirá identificar oportunidades para seguir fortaleciendo el bienestar integral en la organización.

Al delimitar estos ejes, la sistematización se enfoca en aspectos que permiten comprender y mejorar la cultura organizacional, ofreciendo una visión clara de las prácticas actuales y las oportunidades de desarrollo. Esta delimitación proporciona un marco que guía la recopilación y análisis de datos, asegurando que los resultados sean relevantes y aplicables a los desafíos que enfrenta la empresa.

Desde el trabajo social, se identifica El interes individual de capital y el trabajo, el siglo XXI se ha caracterizado por grandes transformaciones de los caracteres económicos, y laborales de la sociedad. Representando desafíos y oportunidades para la intervención del trabajo social, pues son el germen de nuevas demandas que, del mundo laboral y de diversos grupos humanos, le exigen mayores competencias para la comprensión y solución de problemas sociales (Santos, 2018).

En principio se evidencia que las relaciones entre obrero y patrón se empezaron a deteriorar debido a que en su función no se buscaba un bienestar para el colaborador que permitiera aumentar la motivación laboral, el sentido de pertenencia, sino, que se pensaba más en el rendimiento productivo sin tener en cuenta las situaciones externas que inferían en la vida de los colaboradores.

Pregunta eje

¿Cómo puede el trabajador social contribuir en la implementación una cultura organizacional promoviendo la satisfacción y la productividad de la Organización?

Objetivo General:

Dar a conocer el proceso de intervención e impacto de trabajo social en la implementación de estrategias que promueven la satisfacción y productividad, con el fin de fortalecer el crecimiento sostenible, la mejora continua y la cultura organizacional en IMPRESOS EL DÍA S.A.S

Referente teórico

Para la sistematización es necesario profundizar en temas y conceptos, para comprender los cambios teóricos, metodológico y sociales, la configuración de trabajo social organizacional para brindar soporte a todo el proceso, dichos temas que se van a desarrollar son: sistematización, Trabajo Social Organizacional, cultura organizacional.

Sistematización

La concepción de la sistematización como actividad de producción de conocimientos desde y para la práctica plantea una serie de retos aun insuficientemente enfrentados y, menos aún, resueltos. Uno de los principales, que abordaremos en este artículo, se refiere al tipo de conocimiento que se produce mediante ella y a la manera como éste se genera. (Barchenea, 1994)

Trabajo social Organizacional

El trabajo social organizacional se enfoca en aplicar principios y prácticas del trabajo social dentro del contexto de las organizaciones para mejorar el bienestar de los colaboradores y optimizar el funcionamiento organizacional. Este enfoque busca integrar el bienestar individual de los colaboradores con los objetivos y la cultura de la empresa.

El trabajo social organizacional implica intervenir en diferentes niveles, desde el diseño de políticas y programas hasta la implementación de proyectos y la gestión del talento, responsabilidad social empresarial, promoción de la diversidad y la inclusión desarrollo comunitario, entre otras. Camargo Calle, Y. V. (2023).

El trabajo Social Organizacional este ganando cada vez más importancia, ya que, se reconoce que es una profesión con el potencial de contribuir al desarrollo económico, cultural, laboral y social, por lo tanto, "los(as) trabajadores(as) sociales en este campo deben tener competencias indispensables como ser analíticos, reflexivos, líderes, que manejen adecuadas relaciones interpersonales, disciplinadas y comunicativas, a fin de facilitar la labor desarrolladas en las empresas desde los Departamentos de Bienestar Laboral o Recursos Humanos, según sea el caso." Pérez y Díaz, (2014, pág. 14). Camargo Calle, Y. V. (2023).

El trabajo social organizacional se ha desarrollado a lo largo de la historia como una rama del trabajo social que se enfoca en intervenir y promover el bienestar social en contextos organizacionales, como empresas, agencias gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro.

Según Zastrow y Kirst-Ashman (2016), el trabajo social organizacional tiene sus raíces en los movimientos de reforma social del siglo XIX y principios del siglo XX, donde se buscaba mejorar las condiciones de vida de las personas más vulnerables. Camargo Calle, Y. V. (2023).

Durante este período, surgieron iniciativas de cambio social que involucraban la colaboración entre diferentes actores sociales y el establecimiento de organizaciones para abordar problemas sociales.

En el contexto de las organizaciones, el trabajo social organizacional se enfoca en promover el desarrollo de políticas y programas que beneficien a los colaboradores, comunidades y grupos de interés. Los trabajadores sociales organizacionales desempeñan roles diversos, como la gestión de recursos humanos, la planificación y evaluación de programas, la promoción de la responsabilidad social corporativa y la participación comunitaria. Camargo Calle, Y. V. (2023).

En resumen, el trabajo social organizacional ha surgido como una respuesta a la necesidad de promover el bienestar social en el ámbito de las organizaciones. A través de su enfoque en el cambio social, la participación comunitaria y la promoción de políticas y programas inclusivos, los trabajadores sociales organizacionales desempeñan un papel crucial en la búsqueda de la justicia social y el bienestar de las personas y comunidades en el entorno laboral

Pioneros del Trabajo Social en las Organizaciones

Los primeros trabajadores sociales organizacionales surgieron a principios del siglo XX, en un contexto de reformas sociales y cambios en la estructura de las organizaciones. Aunque no existe una lista exhaustiva de los primeros trabajadores sociales organizacionales, se pueden mencionar algunos pioneros en el campo:

1. Mary Richmond: Considerada una de las figuras más influyentes en el desarrollo del trabajo social, Richmond abogó por la aplicación de principios y técnicas de trabajo social en el ámbito de las organizaciones. En su libro "Social Diagnosis" (1917), Richmond discutió la importancia de abordar los problemas sociales desde una perspectiva organizacional.

2. Jane Addams: Fue una destacada líder y reformista social que fundó el Hull House en Chicago en 1889. A través de esta institución, Addams y su equipo de trabajadores sociales

abordaron las problemáticas sociales en el sector, trabajando en colaboración con organizaciones comunitarias y el gobierno local.

3. Mary Parker Follett: Fue una pionera en el campo de la administración y la teoría organizacional. Aunque no era trabajadora social de formación, sus ideas y enfoques sobre la participación de los colaboradores, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos tuvieron un impacto significativo en la forma en que se aborda el trabajo social organizacional.

4. Michael J. Austin: Es autor de numerosos libros y artículos sobre el trabajo social organizacional, incluyendo "Working with Organizations and Their People: A Guide to Organizational Assessment, Diagnosis, and Intervention" (2017). Sus obras exploran estrategias y enfoques para la práctica del trabajo social en entornos organizacionales.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional se refiere a las normas, valores, creencias y comportamientos compartidos que existen dentro de una organización. Esta cultura puede tener un impacto significativo en el éxito y desempeño de la organización, ya que influye en la forma en que los colaboradores interactúan entre sí, toman decisiones y resuelven problemas.

Existen diferentes enfoques teóricos para comprender y analizar la cultura organizacional. Algunos de los marcos teóricos más relevantes incluyen:

1. Teoría del sistema: Esta teoría enfatiza la interconexión de los diferentes componentes de una organización y cómo estos interactúan para crear una cultura específica. Según esta teoría, la cultura organizacional es el resultado de la interacción entre los valores y creencias de los

colaboradores, las políticas y prácticas de la organización, y el entorno externo en el que opera la organización.

2. Teoría de los valores compartidos: Esta teoría se basa en la idea de que los miembros de una organización comparten ciertos valores y creencias centrales que influyen en su comportamiento. Los valores compartidos pueden incluir cosas como la ética laboral, la innovación y la orientación al cliente. Esta teoría destaca la importancia de identificar y promover los valores compartidos para reforzar la cultura organizacional.

3. Teoría de los rituales y símbolos: Esta teoría se basa en la idea de que los rituales y símbolos dentro de una organización desempeñan un papel importante en la construcción y mantenimiento de la cultura organizacional. Los rituales y símbolos pueden incluir cosas como ceremonias de premiación, el uso de colores, logotipos o lemas distintivos. Estos elementos simbólicos ayudan a transmitir los valores y normas culturales de una organización.

4. Teoría del liderazgo y la cultura: Esta teoría se centra en cómo los líderes de una organización influyen en la cultura organizacional a través de sus acciones y comportamientos. Según esta teoría, los líderes pueden establecer un tono cultural al definir y comunicar los valores y expectativas clave, así como al demostrar coherencia entre sus palabras y acciones. Los líderes también pueden actuar como modelos a seguir para el resto de los colaboradores en términos de comportamientos culturales.

La cultura organizacional en Latinoamérica.

Una organización es un sistema que se encuentra inmerso dentro de una sociedad y por tanto está acoplado a su contexto. En el momento que la empresa pierde su adaptación con el

entorno, ésta deja de ser viable, debido que desaparece como sistema. El desconocimiento de esta estrecha relación llevó a Latinoamérica a importar modelos de organización con el propósito de contar con empresas eficientes y productivas. En Latinoamérica se aplican en su mayoría modelos organizacionales occidentales que, por intentar implantar un modelo foráneo que en su lugar de origen ha sido calificado de eficiente, en lugar de arrojar resultados óptimos arrojan resultados anómalos, señalados en algunos casos incluso de ineficientes, lentos y anquilosados, un modelo también es un producto cultural que no puede ser trasladado sin tener en cuenta las variables de la sociedad de origen, al igual que las de su destino.

Maestre Ramos, A. E. (2011). Determina que la búsqueda incesante de crear organizaciones eficientes ha hecho que administradores y directivos pierdan de vista la influencia de la cultura de la sociedad y la relación con las organizaciones. Vista de esta manera, la cultura en las empresas es una mezcla entre los elementos propios de la cultura de la sociedad y de los particulares, productos de la historia de la entidad.

A partir de 1980, en Colombia administradores, gerentes y líderes organizacionales comenzaron a prestar atención a la teoría sobre cultura en las organizaciones, debido a que para ese entonces empresas reconocidas en el contexto realizaron estudios relacionados con la cultura y determinaron los beneficios que les producía. Fue entonces cuando se instalaron en el seno empresarial como una opción que abrió caminos para que empresarios y directivos determinaran cómo el conocimiento de la cultura en el ámbito organizacional es un medio de autoconocimiento que contribuye al desarrollo de la organización.

En Colombia son conocidos algunos trabajos investigativos realizados en empresas destacadas en el ámbito nacional, como Coltejer, Leonisa y Carvajal, entre otras, que han realizado investigaciones concernientes a la cultura organizacional.

La constitución política de Colombia de 1991, en su Artículo 70, establece que la cultura en sus diversas manifestaciones es fundamento de la nacionalidad.

Marco legal

Para efectos de este estudio se tomaron como referentes teóricos los aportes realizados por diferentes autores, quienes se han caracterizado por realizar trabajos experimentales y otros de tipo documental.

Investigadores como W. Ouchi. (1982), Edgar Schein (1988), Robbins, S., & Judge, T. (1987). De esta temática coinciden en afirmar que, así como cada país, región, o grupo humano tiene su cultura, la cual influye en el comportamiento de los individuos, de igual manera la empresa se caracteriza por tener su propia cultura, encargada de orientar la conducta de sus participantes y a su vez es un elemento que la diferencia de otra organización. Se considera que quizás sea la empresa es el factor de cambio cultural más importante en la sociedad occidental en los últimos dos siglos, pues desde un punto de vista sociocultural es un espacio fundamental de la convivencia social. No puede concebirse solamente como un sistema de intercambio de relaciones humanas encaminadas a la producción de bienes o servicios, proveedora de recursos materiales destinados a satisfacer necesidades de los seres humanos, sino también como promotora de su autorrealización. Pedraza-Álvarez, L., Obispo-Salazar, K., Vásquez-González, L., & Gómez-Gómez, L. (2015, p, 18).

La empresa es un sistema que integra lo técnico y lo psicosocial: lo técnico está encargado de establecer las condiciones provenientes de la tecnología, los productos y las tareas, mientras, que el factor psicosocial es el encargado del comportamiento del individuo y de los grupos que lo integran.

Un aporte para resaltar en esta investigación es el realizado por W. Ouchi (1982) citado por Hernández, G. C., Galvis, S. M. M., & Narváez, K. Y. T. (2003), quien concibe la cultura organizacional como las tradiciones, las condiciones laborales y los valores que direccionan un

patrón en las actividades, comportamientos y acciones que desarrolla la empresa. Su aporte está orientado a especificar que una organización debe contar con características culturales muy específicas, tales como: confianza, trabajo en equipo, administración por participación directa y condiciones laborales humanizadas. También asegura que la empresa que implemente estos elementos se beneficiarían en el aumento de la productividad y la autoestima de sus participantes, y por ende se verían reflejados en el bienestar emocional de los integrantes que la conforman.

Este referente brinda un aporte a la investigación, debido a que identifica elementos culturales que contribuyen al desarrollo empresarial. Es así que el componente humano es un eje central para la consolidación del comportamiento compartido que se traduce en la cultura organizacional.

El investigador Edgar Schein (1988) tiene especial interés en comprender los fundamentos de las diversas relaciones que se dan en las organizaciones. Este autor sostiene que la cultura de toda empresa está compuesta por dos niveles esenciales: el nivel explícito u observable (el cual hace referencia a lo que la empresa hace) y el nivel implícito (que se refiere a lo que se piensa en la empresa).

Al respecto, Robbins, S., & Judge, T. (1987). plantea que la idea de concebir las organizaciones como culturas, donde se crea un sistema de significados comunes entre sus integrantes, constituye un fenómeno bastante reciente. Afirma que hace una década las organizaciones eran consideradas generalmente como un medio racional, el cual era utilizado para coordinar y controlar a un grupo de personas. Las organizaciones, al igual que los individuos, pueden ser rígidas o flexibles, poco amistosas o serviciales, innovadoras o conservadoras. Define la cultura como un sistema de significados compartidos por los miembros que integran la organización, que la distingue de otra.

En sus aportes se refiere a siete características básicas, que según él captan la esencia de la cultura de una empresa. Estas son:

1) Innovación y correr riesgos: vista como el grado en que se estimula a los colaboradores para que sean innovadores, creativos y con capacidad de arriesgarse para lograr objetivos;

2) Minuciosidad: trata sobre el grado de precisión, análisis y atención a los detalles por parte de los colaboradores;

3) Orientación a los resultados: se refiere al grado en que la alta gerencia está orientada más a la producción o resultados que al mismo proceso ejecutado para lograrlo;

4) Orientación a las personas: hace referencia al grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados en los miembros de la organización;

5) Orientación a los equipos: entendido como el grado en que las tareas giran alrededor de los equipos más que al trabajo individual;

6) Agresividad: entendida como el grado en que los colaboradores son competitivos,

7) Estabilidad: entendida como el grado en que las organizaciones se proponen mantener el statu quo en lugar de buscar su crecimiento.

Chiavenato (2009) La cultura organizacional es una mezcla compleja de supuestos, creencias, comportamientos, metáforas, historia, expectativas y valores, que reunidos representan el modo particular en que la organización funciona. Adicionalmente, este autor señala que la cultura organizacional presenta seis características esenciales:

1) Regularidad en los comportamientos observados: hace referencia sobre la interrelación entre los participantes, caracterizándose por terminologías propias y rituales comunes;

2) Normas: entendidas como la serie de patrones de comportamiento que guían la manera de hacer las cosas;

3) Valores dominantes: comprende los valores básicos que posee la organización, los cuales son compartidos por sus miembros;

4) Filosofía: se refiere a las creencias relacionadas con el trato que deben recibir los colaboradores y los clientes;

5) **Reglas:** se refiere a las guías establecidas que regulan el comportamiento dentro de la organización,

6) **Clima de la organización:** se entiende como la sensación que transmite el lugar físico, el trato entre los participantes, el cliente y los proveedores.

Chiavenato. (2009). También, asegura que cada organización es un sistema complejo y humano, con características propias. Además, plantea que la única manera de cambiar las organizaciones es cambiando su cultura, porque esto implica cambiar los sistemas dentro de los cuales el ser humano trabaja y vive.

La cultura organizacional ha venido cobrando importancia en los últimos años, y su interés se centra en entender y explicar la organización como tal, conocer su vida interna y la forma de enfrentar los cambios internos y externos ocurridos en el ambiente empresarial, facilitar las decisiones estratégicas, afrontar la globalización de la economía y tener en cuenta todos los factores que promueven un ritmo acelerado de modificaciones en las diferentes organizaciones. El nuevo orden económico mundial ha generado un sinnúmero de cambios en las organizaciones. En consecuencia, el modelo tecno-económico predominante demanda modificaciones en la concepción de la empresa, el trabajo, su organización social y en los modelos de gestión establecidos.

La cultura organizacional es modelada, conducida y construida por sus líderes y directivos, quienes conducen al grupo para lograr objetivos empresariales. Cada persona que la integra es única, con sus deseos, anhelos, objetivos y valores, los cuales se fusionan en una misma cultura, que posteriormente se moldea por medio de reforzamientos continuos, realizados en ceremonias, ritos y rituales, entre otras actividades que buscan preservar los valores y creencias de la organización. Por eso una cultura organizacional saludable debe tener identificados y socializados

los valores de los cuales depende su éxito. De este modo las personas que hacen parte de ella sabrán cuáles son las reglas de juego y cómo interactuar con ello.

A través de los aportes de los diferentes investigadores se infiere que la cultura organizacional es conciencia colectiva, tiene influencia en el comportamiento de los miembros que la integran y es compartida y aceptada por todos o la mayoría de sus integrantes. Cada organización tiene implícita su propia personalidad, lo que las lleva a definir sus procesos, normas, valores, costumbres, reglas, lenguaje, actitudes rituales, ceremonias y otros elementos que forman el modo particular en que la empresa funciona. Todos conciben la cultura como aquello que identifica a una organización y la diferencia de otra, haciendo que sus miembros se sientan parte de ella.

Competencias del trabajador social

En principio se evidencia que las relaciones entre obrero y patrón se empezaron a deteriorar debido a que en su función no se buscaba un bienestar para el colaborador que permitiera aumentar la motivación laboral, el sentido de pertenencia, sino, que se pensaba más en el rendimiento productivo sin tener en cuenta las situaciones externas que inferían en la vida de los colaboradores.

Para Santos (2018), autora de la obra, ante la situación se deben evaluar colectivamente las facultades necesarias actualmente para la formación profesional de trabajadores sociales. Por ello, elabora una propuesta sobre competencias y saberes pertinentes para la intervención, orientada por el trabajo en las organizaciones que, según ella, representa un espacio fundamental para el proyecto de vida de los individuos. Dicho rumbo la conduce al trabajo social organizacional. En esta área, el profesional debe contar con las competencias requeridas en el rol que permitan humanizar las organizaciones por medio de estrategias que permitan la interacción con el trabajo y el capital elevando los niveles de competitividad y productividad buscando un equilibrio que promueva la sostenibilidad como política que beneficie la organización, el colaborador, la sociedad y el medio ambiente, creando una cultura consiente que permita integrar las partes involucradas. “se le define como "un área del Trabajo Social que se encarga del estudio de las dinámicas organizacionales en lo social, lo gerencial y lo laboral, además de las interacciones del ser humano dentro de las organizaciones y su entorno" . La autora incide en la viabilidad de la inclusión de las políticas sociales en el ámbito organizacional que permita fortalecer e integrar la RSE, donde se articula la investigación e intervención de diferentes grupos sociales involucrados con la organización “La formación en trabajo social laboral”, consiste en ahondar el desarrollo y características del Trabajo Social laboral, a fin de identificar los aspectos que hubieran de modificarse para trascender al área organizacional. Parte de repasar el contexto de su desarrollo, influido por distintas etapas del capitalismo. Surge, dice Santos, "para intervenir en las relaciones obrero-patrón, propender el bienestar laboral y el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores (p. 139).

Las competencias de un trabajador social en el ámbito organizacional pueden variar según las necesidades específicas de cada organización y contexto. Sin embargo, algunas competencias comunes que suelen ser relevantes en este ámbito incluyen:

➤ **Habilidades de comunicación:** Capacidad para comunicarse de manera efectiva con diferentes actores dentro de la organización, incluyendo colaboradores, directivos y otros profesionales.

➤ **Pensamiento crítico:** Habilidad para analizar y evaluar situaciones complejas, identificar problemas y proponer soluciones adecuadas en el ámbito organizacional.

➤ **Gestión del cambio:** Capacidad para comprender y gestionar procesos de cambio organizacional, adaptarse a nuevas realidades y promover el crecimiento y desarrollo de la organización.

➤ **Trabajo en equipo:** Habilidad para colaborar y trabajar de manera efectiva en equipos multidisciplinarios, promoviendo la participación y el logro de objetivos comunes.

➤ **Liderazgo:** Habilidad para ejercer un liderazgo ético y efectivo, motivando y guiando a otros en la búsqueda de metas organizacionales y fomentando un ambiente de trabajo positivo.

➤ **Conocimiento de políticas y legislación:** Familiaridad con las políticas y regulaciones relevantes para el ámbito organizacional, como las leyes laborales, normativas de seguridad y salud en el trabajo, y políticas de bienestar laboral.

Rol y funciones del trabajador social organizacional

“El trabajador social es un profesional que opera en un área específica, enfrentando con las personas involucradas una amplia gama de necesidades y problemas sociales” Kisnerman, (2003, p. 107). Queda claro que según el autor el rol del trabajo social aborda un enfoque sistémico que permite estudiar, investigar e intervenir las diferentes problemáticas sociales que se presentan a nivel mundial. Potencializando el desarrollo personal, la satisfacción de las necesidades y generando oportunidades con los sistemas que interactúa cada individuo que permitan mejorar la calidad de vida de las personas. El concepto de rol aparece ligado con los conceptos de función y de estatus. El rol se visualiza a través de las funciones que desarrollamos. Mientras el rol es el papel que se ejerce, la función es aquello que se hace en forma regular y sistemática, ejerciendo el rol para alcanzar los objetivos profesionales. Es lo que da significado a sus acciones y actividades. Y el status es la posición definida en un grupo o sociedad, mientras que la definición de la función dependerá de los contextos en los que se inserta nuestra labor. Seremos implementadores de políticas sociales, seremos animadores de procesos sociales, seremos concientizadores, motivadores, movilizados, informadores, gestores, consultores, asesores, orientadores, mediadores. El cómo definamos nuestra función, en cada intervención, tendrá que ver con la especificidad profesional. Éste es el desafío permanente del trabajador social y lo que muestra nuestra capacidad creativa frente a cada contradicción que la práctica opone (Kisnerman, 2003, p. 113).

Según las funciones citadas por el autor y la integralidad del rol y sus funciones enfoque sistémico, se identifica la importancia de crear más oportunidades para la construcción de conocimiento (enfoque epistemológico) donde se construyan una gestión constante por parte del profesional que garantice fortalecer y actualizar sus competencias, habilidades y destrezas, así mismo, integrar la teoría, la práctica y la experiencia. Esto nos lleva a precisar qué hace un trabajador social.

a) Atención directa a personas, grupos, vecindades (unidades de atención), trabajando junto a quienes presentan problemas sociales o previniéndolos, capacitándolos y organizándolos para

que, como actores activos, hagan frente a dicha problemática con la intencionalidad de transformarla.

b) Investigación, identificando cómo se construyen y distribuyen las situaciones problemas, las percepciones que de ellas tienen los sujetos afectados, el conocimiento y nivel de aprovechamiento de los recursos, así como la cantidad y calidad de estos, etc.

c) Política y promoción social, planificando, estimulando y provocando medidas tendientes a lograr mejor calidad de vida para la población, creando condiciones para la participación y la autogestión de la misma.

d) Gerenciamiento de servicios sociales, organizando, dirigiendo, coordinando, orientando, asesorando y supervisando sistemas, subsistemas institucionales y sus programas y proyectos.

e) Capacitación de recursos humanos profesionales para el trabajo en equipo, y no profesionales para la comprensión de cómo juegan los factores socioculturales en la construcción de los problemas sociales, cuáles son las situaciones de riesgo para la población, cómo prevenirlas, como utilizar los recursos, cómo organizarse dando respuestas a sus necesidades (Kisnerman, 2003, p. 114)

Se sustenta que el rol del trabajador social en el área de recursos humanos es importante porque permite buscar, identificar y crear oportunidades de desarrollo de la profesión, integrando nuevos escenarios, dinámicos, flexibles y críticos, que participen de la construcción de nuevos conocimientos, implementando estrategias de evolución según las necesidades de la profesión.

“El trabajo” es la actividad que permite crear una fuente de recursos para satisfacer las necesidades básicas del individuo y de su familia, a la vez que permite el desarrollo humano y la autorrealización, como lo plantea Maslow en la jerarquía de necesidades.

“El trabajo” es una de las actividades en las cuales las personas dedican más tiempo, es por ello que el rol del trabajador social en organizaciones es de suma importancia, ya que, permite interacción desde las competencias sociales, administrativas y gerenciales que permitan intervenir los individuos y así buscar potencializar sus aspectos de mejora para contribuir con el rendimiento, a su vez plantea estrategias de impacto social, ambiental y económico que permite crear políticas sostenibles para el cumplimiento de la misión y los objetivos corporativos. Integrando de manera general los trabajadores en todos los niveles, generando buenas relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros, así mismo se integra en referencia a su labor y a sus tareas, donde se permita reforzar y potencializar el conocimiento y habilidades desde el rol laboral que desempeñan; creando políticas de premios y mejoras desde la identificación del error, buscando como finalidad el bienestar de las partes involucradas enfocada a la realidad específica de la organización.

Se identifica el rol del trabajador social en la organización Impresos el Día S.A.S cuando se integran los procesos de la organización para trabajar en pro del cumplimiento de los (Objetivos de Desarrollo Sostenible) ODS, estableciendo una estrategia en busca de una transformación organizacional que contribuya a la sostenibilidad económica, social y ambiental, contribuyendo a minimizar la desigualdad social y degradación ambiental.

Desde el trabajo social organizacional se plantean las siguientes acciones, para contribuir a la transformación organizacional, personal, laboral, económica, social y ambiental:

- Potencializar el desarrollo humano fortaleciendo destrezas, habilidades y competencias de desempeño.
- Generar oportunidades de crecimiento personal y profesional de los colaboradores mediante promociones internas y el cumplimiento del plan de flexibilidad operativa
- Gestionar encuentros individuales con los colaboradores brindando acompañamiento en gestión del riesgo psicosocial en el ambiente laboral integrando situaciones internas y externas.
- Creación y ejecución de talleres grupales, enfocados en el fortalecimiento personal, laboral y capacitaciones.
- Tomar acciones promoción y prevención de enfermedades mentales.
- Potencializar las habilidades de personas que puedan hacer parte de la “mesa de apoyo psicosocial” y capacitarlos en habilidades para la vida y primeros auxilios psicológicos.
- Medición de clima organizacional con el fin de potencializar habilidades que se deban mejorar y mantener un nivel satisfactorio en los procesos individuales y grupales.
- Identificar medidas pertinentes para evitar los conflictos individuales o colectivos.

Teniendo en cuenta las diversas funciones que puede desempeñar un trabajador social en los diferentes escenarios siempre se busca mejorar las condiciones de vida influyendo directamente en la calidad de vida de los colaboradores y su núcleo familiar cercano, gestionando mejores condiciones en el bienestar social, emocional y laboral que le permitan al colaborador tener un

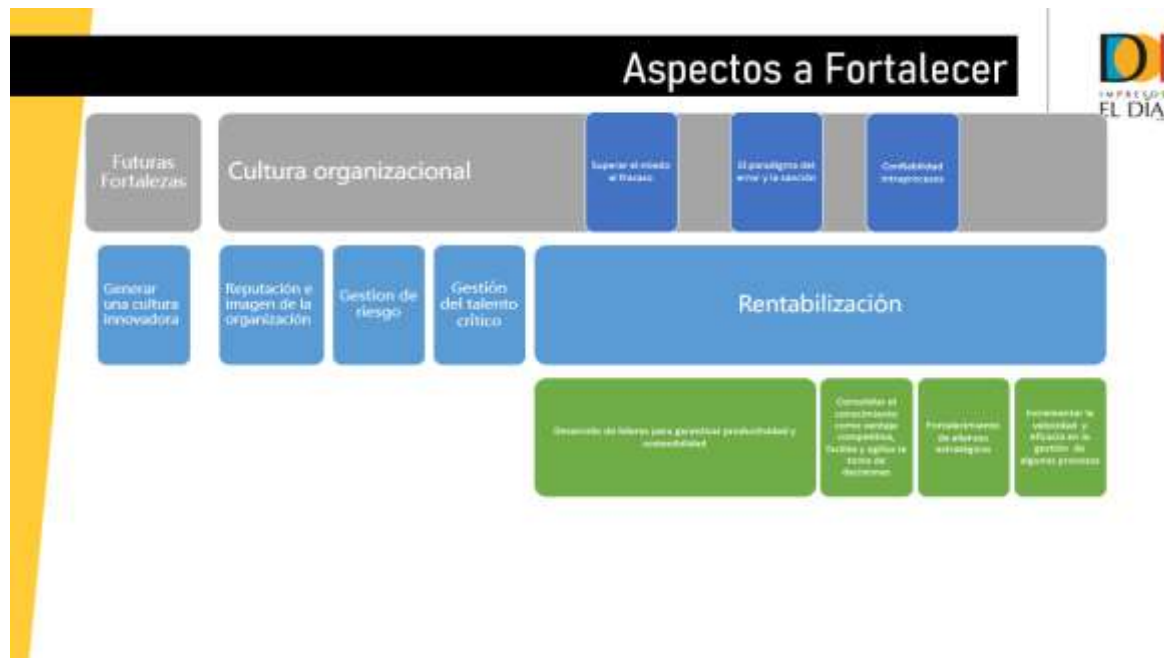
equilibrio en su mapa de redes. Se contribuye entonces desde el rol del trabajador social, al avance del plan estratégico de sostenibilidad de Impresos el Día S.A.S, relacionando el desarrollo sostenible y la generación de valor con aportes en:

- El marco del desarrollo, innovación y crecimiento.
- Seguridad y bienestar
- Prevención de la contaminación y del medio ambiente.

Se identifican aportes basados en la gestión del conocimiento que permiten el cierre de brechas existentes y generando nuevas herramientas de aprendizaje que garanticen desarrollo humano y crecimiento organizacional.

En un mundo tan cambiante, las empresas deben desarrollar la capacidad de resiliencia que permita enfrentar y afrontar los desafíos del entorno, identificando que el conocimiento y el aprendizaje son un activo fundamental que se necesita para ser sostenibles, mejorando continuamente y creando una marca de empresa que aprende.

Dentro de las funciones que se tienen en el proceso a cargo del trabajador social se identifican necesidades de fortalecer.



La gestión del talento humano, como área, se ha venido posesionando como una aliada estratégica en las organizaciones, capaz de participar en el diseño y ejecución de políticas y estrategias relacionadas con el capital humano, **gestando cambios en la cultura organizacional**, identificando las potencialidades de los colaboradores como una ventaja competitiva en el desarrollo no solo de la empresa sino de las personas, estableciendo relaciones apropiadas con los diferentes equipos de trabajo, todo lo cual ha significado nuevos desafíos para quienes lideran esta área. Melva, Y. V.M (2013)

Según lo anterior se puede identificar el trabajo social como una disciplina que busca promover el desarrollo social vinculando las organizaciones y el sector donde se ha identificado una tendencia que permite situar al trabajador social en un aliado estratégico.

“El Trabajador Social ha desempeñado una labor muy importante en las empresas productivas y de prestación de servicios. El talento humano es el activo más grande que poseen las Organizaciones y es precisamente en este campo donde los profesionales de esta disciplina han actuado para preservarlo, brindándole condiciones de calidad de vida personal y laboral” Arango, A. L. S. (2005. p, 31)

Capítulo 2 ruta metodológica y enfoque de la sistematización

Contexto de la sistematización

Estudio de la organización

Datos Generales de la Organización

Razón Social: Impresos el Día S.A.S S.A.S.

Objeto Social: La sociedad tendrá como objeto social principal la elaboración de todo tipo de trabajos litográficos, tipográficos y afines, en general la producción de artes gráficas, tales como impresión de plegadizas y etiquetas.

Nit: 811.003.895 – 0

Ci uu: 1811 Actividades de impresión

Ubicación: Única sede en la Carrera 46 No. 35 - 87 Medellín (Sector San Diego) ubicado geográficamente de la siguiente manera:



Google (s.f.). [indicaciones de Google Maps ubicación de Impresos el Día S.A.S S.A.S].

Recuperado el 11 de septiembre de 2024

Teléfono: (051) 540-60-30

E-MAIL Empresarial: comercial@impresoseldia.com.co

Página Web: www.impresoseldia.com.co

Tamaño: Mediano

Total, De Colaboradores: 120 (PROMEDIO)

Contexto de la organización

Contexto interno: Impresos el Día S.A.S evalúa continuamente su contexto interno mediante la revisión de indicadores, el seguimiento de los procesos y el trabajo colaborativo con los aliados estratégicos. Con la revisión por la gerencia anualmente se realiza la evaluación del desempeño del SIG y la matriz **DOFA (FQA-12)** y el **Procedimiento para identificación, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades (PQA15 y FQA14)** insumo importante para la evaluación y planteamiento del direccionamiento estratégico.

A nivel interno contamos con los siguientes elementos que hacen parte de nuestra cultura organizacional:

Misión: Ser una empresa innovadora en el sector de las artes gráficas que brinda soluciones integrales, entendiendo las necesidades de nuestros clientes, superando sus expectativas y asegurando un desarrollo sostenible.

Visión: Ser reconocidos por la excelencia en el servicio, logrando un crecimiento constante, generando valor para los colaboradores y accionistas.

Valores Organizacionales

Innovación: Buscamos constantemente la mejora continúa incorporando maneras e ideas novedosas en nuestros procesos, productos y solución de problemas.

Trabajo en equipo: Fomentamos el trabajo colaborativo, el esfuerzo y propósito compartido para el logro de objetivos comunes y organizacionales.

Servicio: Generamos experiencias memorables a nuestros clientes internos y externos para la consolidación de relaciones basadas en la confiabilidad y consistencia y de largo plazo.

Empatía: Valoramos las diferencias y realidades de los otros como fuentes de crecimiento, respeto y grandeza para enriquecer nuestra cultura organizacional.

Integridad: Actuamos dentro del marco ético, legal y ambiental para contribuir a la sostenibilidad individual, organizacional, como sociedad y habitantes de nuestro planeta.

Contexto externo: las externalidades son continuamente tenidas en cuenta por los líderes estratégicos y la junta directiva, con la herramienta DOFA (**FQA-12**), y análisis PESTEL. Pueden emprenderse acciones durante el año que son encaminadas a contrarrestar, mitigar o aprovechar algún fenómeno externo a la organización.

Objetivos Organizacionales:

Promover la calidad de vida y el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores.

Cumplir con los requisitos legales vigentes.

Orientar sus recursos hacia la sostenibilidad.

Lograr confiabilidad en nuestros procesos.

Capítulo 3 Descripción de la experiencia

La sistematización de la experiencia en la cultura organizacional de Impresos el Día S.A.S tuvo como recopilar y analizar información sobre las estrategias de intervención implementadas durante el periodo de práctica profesional comprendido entre agosto y noviembre del año 2024.

A medida que la empresa ha enfrentado desafíos en un entorno altamente competitivo y en constante cambio, se ha vuelto esencial adaptar nuestra cultura a nuevas realidades y expectativas. Este proceso ha incluido la implementación de estrategias para fomentar la colaboración, la innovación y el compromiso del personal, elementos fundamentales para el crecimiento sostenible de la organización.

A través de esta sistematización, se busca dar a conocer los resultados e impacto de las estrategias de intervención aplicadas y alinear a todos los colaboradores hacia una misión y visión organizacional compartida. Los resultados obtenidos sirvieron para medir los avances en los procesos de intervención y promover futuras iniciativas de fortalecimiento de la cultura organizacional.

Componente inclusión y diversidad: Empresa Incluyente y Diversa

Durante el inicio de la práctica se identificó la necesidad de hacer una revisión documental de políticas internas lo que permitió iniciar un proceso de revisión y ajuste en los siguientes procesos:

- Procesos de selección y contratación
- Perfiles de cargo

Esto con el asesoramiento y acompañamiento de la caja de compensación Comfama desde su programa empresas Diversas e Incluyentes lo que permitió realizar los ajustes necesarios en los diseños de cargos para la adaptación a procesos de selección y contratación laboral incluyente lo que hasta el momento permitió hacer ajustes a dos perfiles de cargo y dos contrataciones con discapacidad.

Las estrategias de Contratación Inclusiva, se ha revisado y adaptado los procesos de selección para eliminar sesgos inconscientes. Esto incluye la revisión de descripciones de puestos más inclusivas y la formación de equipos de selección diversos que reflejan la multiplicidad de voces dentro de la empresa, desde el ámbito de Desarrollo Profesional y Mentoría Se establecieron programas de mentoría que emparejan a colaboradores de diferentes niveles y antecedentes. Esto no solo ayuda a las nuevas contrataciones a integrarse, sino que también promueve el desarrollo de habilidades y el crecimiento profesional en un entorno de apoyo.

Por otro lado, se han llevado a cabo un proceso de capacitaciones con el fin de sensibilizar a todo el personal sobre la importancia de la inclusión y la diversidad.

| Acciones- Capacitaciones | | | | |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------|
| Actividad | Dirigido A: | Numero de encuentros | Asistentes | Tiempo estimado |
| Sensibilización programa de empresas diversas e incluyentes | Lideres | 1 | 17 | 2 horas por encuentro |
| Sensibilización programa de empresas diversas e incluyentes | Operativos | 4 | 65 | 2 horas por encuentro |
| Sensibilización programa de empresas | Administrativos | 3 | 30 | 2 horas por encuentro |

| | | | | |
|---------------------------------|-----------------|----------------------|-------------------|-------------------------|
| diversas incluyentes | | | | |
| Empatía | Lideres | 1 | 13 | 1 hora por encuentro |
| | Operativos | 4 | 45 | |
| | Administrativos | 3 | 30 | |
| | | Total, encuentros | Total, Asistentes | Total, Horas |
| | | 16 | 200 | 24 |

| Acciones | | | | |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Actividad | Objetivo | Resultado | Trabajo interinstitucional | Tiempo estimado |
| Ajuste a criterios de contratación | Establecer las condiciones de contratación laboral de personas en condición de discapacidad | Documento anexo a procedimiento de selección y contratación | En articulación con la caja de compensación se llevaron a cabo espacios de asesoría legal para la realizar los ajustes a los procedimientos institucionales | 10 horas |

Lo anterior ha generado un mayor entendimiento y empatía entre los compañeros de trabajo, generando un mayor impacto en los procesos de acogida, adaptación y cohesión del personal vinculado a la dinámica operativa institucional.

Esta estrategia ha permitido la articulación con organizaciones locales como la caja de COMPENSACIÓN COMFAMA quienes promueven la inclusión y participación en eventos y actividades que apoyan la diversidad, permitiendo acceder a redes más amplias y recursos, así como participar en proyectos que benefician a la comunidad en general.

En consecuencia, la estrategia de inclusión y diversidad ha transformado la empresa en un lugar más equitativo y creativo, brindando beneficios tangibles tanto a nuestros colaboradores como a nuestros clientes y la comunidad en general.

Por otro lado, La diversidad en nuestro equipo se traduce en una mejor comprensión de las necesidades y preferencias de un mercado diverso. Esto nos ha permitido desarrollar campañas y productos más inclusivos que resuenan con un público más amplio, mejorando así nuestra relación con los clientes.

El compromiso con la inclusión y la diversidad se refleja en nuestras iniciativas de responsabilidad social. Participamos en programas que apoyan grupos de poblaciones vulnerables, ofreciendo espacios y oportunidades para que su desarrollo social garantice el derecho a tener un trabajo digno y una calidad de vida que cubra las necesidades por medio del desarrollo social, laboral y profesional.

Estos esfuerzos han llevado a un fortalecimiento de la cultura organizacional, donde la inclusión y la diversidad se transforman en valores fundamentales que guían las dinámicas diarias. La visión a largo plazo es seguir cultivando un ambiente donde cada individuo pueda prosperar y contribuir de manera significativa a la misión de la empresa.

Componente Gestión del cambio: Impacto positivo en la cultura organizacional

desde mi experiencia laboral como practicante de trabajo social, he evidenciado La implementación de la estrategia de gestión del cambio en la empresa IMPRESOS EL DÍA S.A.S ha tenido un impacto significativo en diversas áreas clave.

La Cultura Organizacional transformada permitió que la comunicación interna mejorara notablemente, promoviendo un clima de colaboración y apertura. Los colaboradores reportaron una mayor sensación de pertenencia y alineación con los objetivos de la empresa.

| Acciones | | | | |
|------------------|-------------|----------------------|------------|-----------------|
| Actividad | Dirigido A: | Numero de encuentros | Asistentes | Tiempo estimado |

| | | | | |
|--------------------------------------------------------|---------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Comunicación asertiva | Lideres | 1 | 17 | 2 horas por encuentro |
| Inteligencia emocional | Lideres | 1 | 17 | 2 horas por encuentro |
| Gestión Del cambio | Lideres | 1 | 17 | 2 horas por encuentro |
| Capitalismo consciente | Lideres | 1 | 17 | 2 horas por encuentro |
| Liderazgo consciente | Lideres | 1 | 17 | 2 horas por encuentro |
| Gestion Del Cambio | General | 1 | 57 | 2 horas por encuentro |
| Resolución de conflictos | Lideres | 1 | 17 | 2 horas por encuentro |
| Retos de aprendizaje y cambio salida pedagógica | General | 1 | 30 | 12 hora por encuentro |
| Socialización disminución de la jornada laboral | General | 6 | 100 | 1 hora por encuentro |
| | | Total, encuentros | Total, Asistentes | Total, Horas |
| | | 7 | 172 | 32 |

Adaptabilidad al Cambio: La capacitación en gestión del cambio ayudó a los colaboradores a adaptarse más rápidamente a nuevos procesos y tecnologías. La resistencia al cambio disminuyó notablemente, mostrando una actitud positiva hacia las iniciativas de cambio.

Por otro lado, se llevaron a cabo programas de formación que permitieron a los colaboradores adquirir nuevas habilidades, la participación en estos programas aumentó el compromiso del personal, lo que se tradujo en una reducción en la rotación de colaboradores.

| |
|-----------------|
| Acciones |
|-----------------|

| Actividades | Dirigido A: | Numero de encuentros | Asistentes | Tiempo estimado |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------|
| Empresas conscientes | Lideres | 8 | 1 | 2 horas por encuentro |
| Habilidades para el liderazgo | Lideres | 10 | 1 | 2 horas por encuentro |
| Gestion Comercial | Lideres | 8 | 8 | 2 horas por encuentro |
| Curso en Inteligencia Emocional, Coaching y PNL para la gestión de personas | General | 4 | 2 | 2 horas por encuentro |
| Curso en creatividad e innovación | General | 4 | 1 | 2 horas por encuentro |
| Curso competencias del ser para el desarrollo humano | General | 4 | 1 | 2 horas por encuentro |
| Feedback y conversaciones difíciles | General | 4 | 9 | 2 horas por encuentro |
| | | Total, encuentros | Total, Asistentes | Total, Horas |
| | | 42 | 23 | 84 |

En resumen, la estrategia de gestión del cambio no solo optimizó los procesos internos, sino que también fortaleció la relación con los clientes y promovió un entorno laboral más dinámico y adaptado a las necesidades del mercado actual, La implementación de la estrategia de gestión del cambio ha transformado significativamente la cultura organizacional de Impresos el Día S.A.S continuación, se detallan los resultados clave observados:

| Acciones | | | | |
|--------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------|
| Actividades | Dirigido A: | Numero de encuentros | Asistentes | Tiempo estimado |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Sinnapse proyecto de innovación | General | 5 | 20 | 2 horas por encuentro |
| Empresas conscientes, propósito superior, actores involucrados, liderazgo, cultura organizacional | Lideres | 1 | 17 | 2 horas por encuentro |
| | Administrativos | 4 | 40 | 2 horas por encuentro |
| | Operativos | 3 | 65 | 2 horas por encuentro |
| Gestion Del Cambio | General | 3 | 57 | 2 horas por encuentro |
| Planeación Estratégica, propuesta de valor, estrategia, misión, visión, valores, propósito | Lideres | 5 | 17 | 6 horas por encuentro |
| | Administrativos | 4 | 30 | 2 horas por encuentro |
| Planeación Estratégica, propuesta de valor, estrategia, misión, visión, valores, propósito | Operativos | 3 | 65 | 2 horas por encuentro |
| | | Total, encuentros | Total, Asistentes | Total, Horas |
| | | 28 | 311 | 76 |

Fomento de la Colaboración: Se propusieron cuatro proyectos que permitieron la mejora de trabajo en equipo donde se promovió la participación en la construcción y ejecución de proyectos desde la iniciativa de los colaboradores que como resultado arrojó la construcción, aprobación y ejecución de cuatro proyectos:

- Planchas libres de proceso
- Planta de aprovechamiento y tratamiento de aguas lluvias
- Como en casa: Bienestar para los colaboradores

➤ Sellando el Crecimiento

Proyectos que fueron ejecutados al 100%

Mejora en el Compromiso del Colaborador: La estrategia generó un aumento del 50% en el compromiso de los colaboradores, medido a través de la evaluación de desempeño 180° cuyo objetivo fue Realizar evaluación del desempeño al personal de IMPRESOS EL DÍA, desde el concepto de competencias y cumplimiento de funciones, a fin de generar planes de mejoramiento individuales y grupales que posibiliten una óptima gestión del desempeño, desarrollo del individuo y de la organización. La Metodología implementada Fue:

- Evaluación 180°: evaluación de jefe inmediato y evaluación de un par (persona con el mismo nivel de cargo del evaluado)
- Porcentajes: 70% evaluación del jefe y 30% evaluación del par (organización por parte de la empresa)
- Convocatoria por grupos organizados por la empresa con el acompañamiento de psicóloga de la Fundación.
- Diligenciamiento en formatos físicos.
- Sistematización e informe por parte de la Fundación.

Los ítems de evaluación tenidos en cuenta fueron:

| VALORES CORPORATIVOS (10%) | COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES (20%) | COMPETENCIAS DEL CARGO (20%) | DESEMPEÑO GENERAL (40%) | EFICIENCIA Y CALIDAD (10%) | TOTAL EVALUACIÓN (100%) |
|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Innovación | Automotivación | Dependen de cada cargo, están contempladas en cada perfil de cargo | Calidad del trabajo | Puntaje asignado a cada empleado por el área de Calidad | Es la suma de todos los puntajes |
| Trabajo en equipo | Orientación a la calidad | | Actitud frente al trabajo | | |
| Servicio | Comunicación | | Capacidad de trabajo | | |
| Empatía | Responsabilidad | | Sentido de pertenencia y compromiso | | |
| Integridad | Cumplimiento del SIG | | Relaciones con compañeros, superiores y clientes | | |

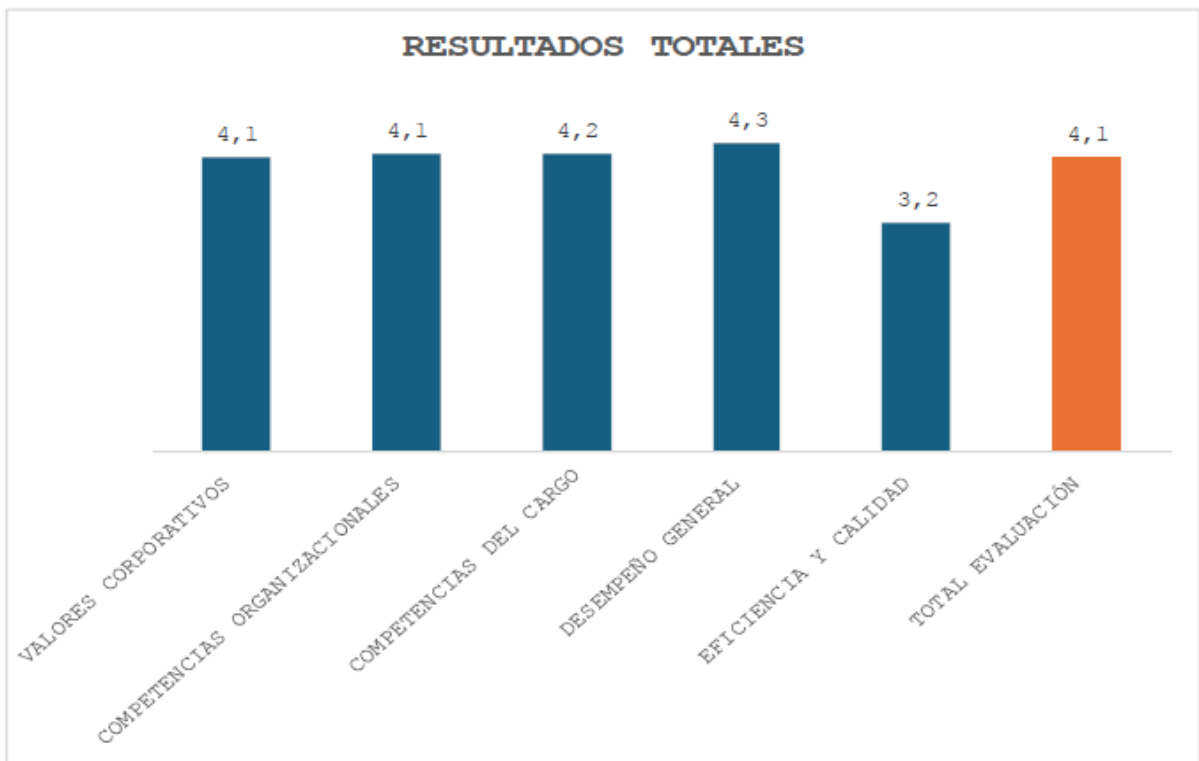
Puntajes

| | |
|----------|-----------|
| SUPERIOR | 4.6 a 5.0 |
| ESPERADO | 4.1 a 4.5 |
| MEDIO | 3.6 a 4.0 |
| BAJO | 3.1 a 3.5 |
| MUY BAJO | 1.0 a 3.0 |

PERSONAL EVALUADO: se evaluaron 102 personas de 114, es decir el 89.47% Se aclara que no se realiza evaluación del gerente general porque solo tiene evaluación de un par equivalente

RESULTADOS TOTALES DE LOS CONCEPTOS EVALUADOS:

| | |
|-------------------------------|-----|
| VALORES CORPORATIVOS | 4,1 |
| COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES | 4,1 |
| COMPETENCIAS DEL CARGO | 4,2 |
| DESEMPEÑO GENERAL | 4,3 |
| EFICIENCIA Y CALIDAD | 3,2 |
| TOTAL EVALUACIÓN | 4,1 |



al 30% del puntaje sobre el 100

Como se anotó en la gráfica anterior, el puntaje total de desempeño quedó con 4,1 es decir, un nivel ESPERADO lo que puede interpretarse como el aporte del personal desde lo que está

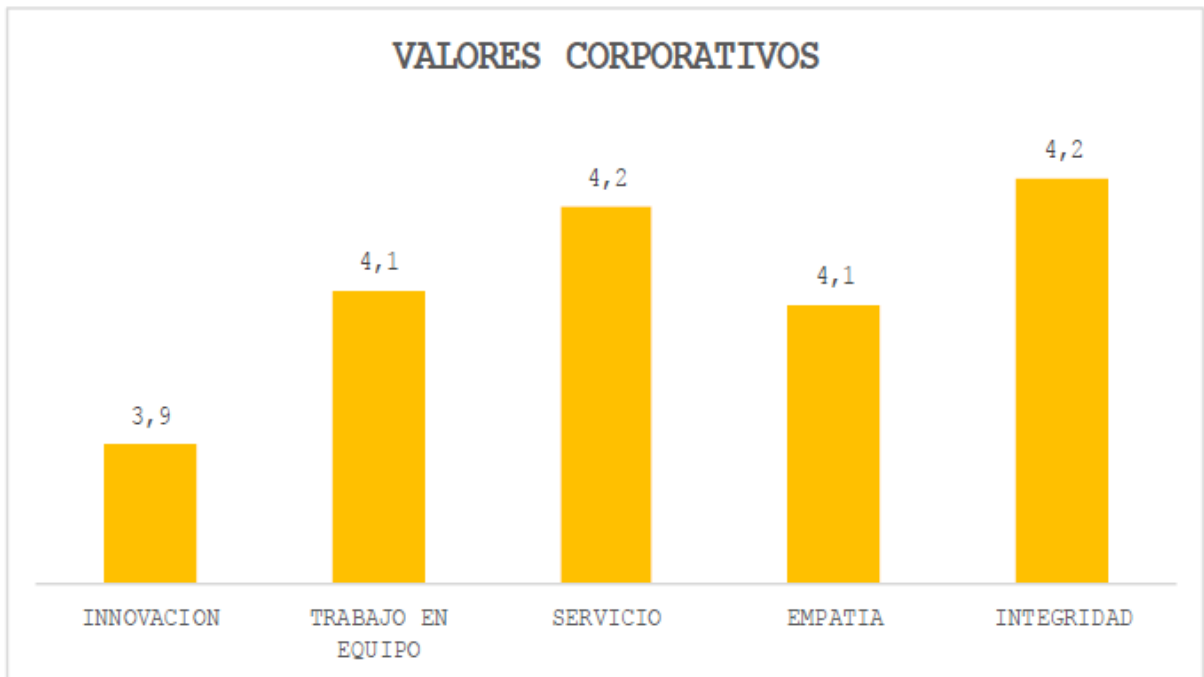
contemplado en su perfil e indicadores esperados según el cargo, pero sin un aporte adicional a la compañía.

En cuanto a los 5 aspectos evaluados en esta vigencia, 4 están entre 4,1 y 4,5 nivel ESPERADO, mientras que uno queda con 3,2 nivel BAJO.

El aspecto mejor puntuado fue desempeño general con 4,3, mientras que el más bajo fue eficiencia y calidad con 3,2.

RESULTADOS DE LOS VALORES CORPORATIVOS:

| | |
|-------------------|-----|
| INNOVACION | 3,9 |
| TRABAJO EN EQUIPO | 4,1 |
| SERVICIO | 4,2 |
| EMPATIA | 4,1 |
| INTEGRIDAD | 4,2 |



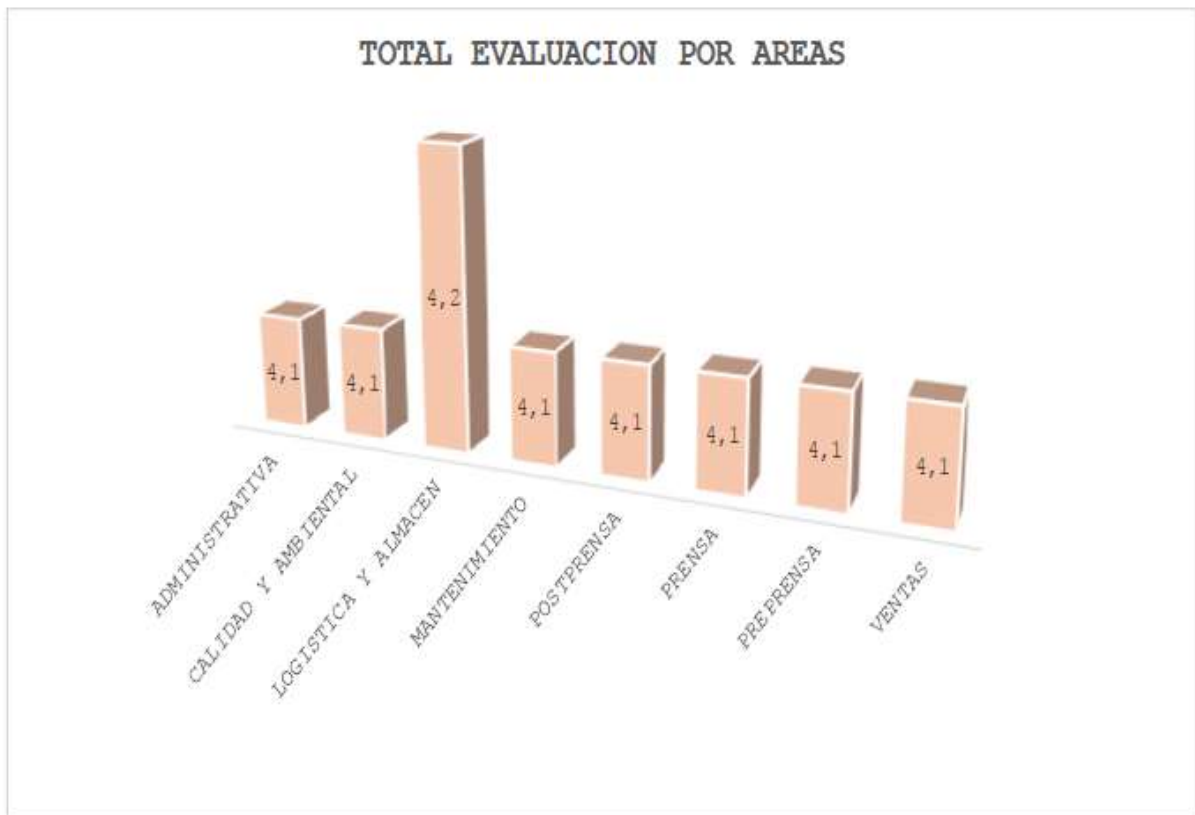
RESULTADOS DE COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:

| | |
|--------------------------|-----|
| AUTOMOTIVACIÓN | 4,0 |
| ORIENTACIÓN A LA CALIDAD | 4,2 |
| COMUNICACIÓN | 4,0 |
| RESPONSABILIDAD | 4,2 |
| CUMPLIMIENTO DEL SIG | 4,2 |



6.2 RESULTADO COMPARATIVO POR ÁREAS O PROCESOS:

| | |
|---------------------|-----|
| ADMINISTRATIVA | 4,1 |
| CALIDAD Y AMBIENTAL | 4,1 |
| LOGISTICA Y ALMACEN | 4,2 |
| MANTENIMIENTO | 4,1 |
| POSTPRENSA | 4,1 |
| PRENSA | 4,1 |
| PREPRENSA | 4,1 |
| VENTAS | 4,1 |



Alineación con la Visión y Misión: La comunicación constante sobre la visión y misión de la empresa ayudó a los colaboradores a entender mejor sus roles en el logro de los objetivos organizacionales. Se observó un incremento en la claridad y alineación de metas individuales con las metas de la empresa.

En conclusión, la estrategia de gestión del cambio ha revitalizado la cultura organizacional de Impresos el Día S.A.S promoviendo un entorno más colaborativo, innovador y alineado con los objetivos estratégicos, lo que ha tenido un impacto positivo en la satisfacción y compromiso de los colaboradores.

Componente Promoción del bienestar físico y mental: Gestión de la motivación y la productividad

La implementación de la estrategia de promoción del bienestar físico y mental en Impresos el Día S.A.S. ha generado resultados significativos que impactan tanto a los colaboradores como a la organización en su conjunto.

| Acciones | | | | |
|---------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------|
| Actividades | Dirigido A: | Numero de encuentros | Asistentes | Tiempo estimado |
| Actividades de relajación silla masajeador | General | 1 | 40 | 1 hora por encuentro |
| Examen visual | General | 1 | 35 | 1 horas por encuentro |
| Salud Mental y yoga | General | 1 | 18 | 2 horas por encuentro |

| | | | | |
|--------------------------------------------|---------|-------------------|-------------------|----------------------|
| Prevención consumo alcohol y drogas | General | 1 | 40 | 1 hora por encuentro |
| Estilo de vida saludable | General | 1 | 67 | 1 hora por encuentro |
| Alimentación saludable | General | 1 | 67 | 1 hora por encuentro |
| | | Total, encuentros | Total, Asistentes | Total, Horas |
| | | 7 | 267 | 27 |

| Acciones | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Actividades | Objetivo | Resultado | Trabajo interinstitucional | Tiempo estimado |
| Construcción programa de Sistema De Vigilancia Epidemiológica De Factores De Riesgos Psicosociales | Establecer y desarrollar un sistema integral de identificación, evaluación, prevención, intervención y control de los factores de riesgo psicosociales en IMPRESOS EL DIA SAS a fin de disminuir su incidencia en los trastornos de salud asociados a los mismos en los trabajadores, acorde con lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 y Resolución 2764 de 2022. | Documento y procedimiento del riesgo psicosocial | En articulación con la ARL COLMENA se llevaron a cabo espacios de asesoría legal para la realizar los ajustes a los procedimientos institucionales | 10 horas |
| Construcción Programa De Prevención Y Atención En Salud Mental | Reducir el impacto negativo de los trastornos de la Salud Mental en los empleados, mediante la prevención y el | Documento y procedimiento del programa de salud mental | En articulación con la ARL COLMENA se llevaron a cabo espacios de asesoría legal | 10 horas |


| | | | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|--|
| | tratamiento de los problemas de Salud Mental, dando así cumplimiento a la normatividad vigente sobre el tema emitida por el Ministerio de Protección Social, Ministerio de Trabajo y la OMS. | | para la realizar los ajustes a los procedimientos institucionales | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|--|

Tras la implementación de programas de bienestar, se observó la satisfacción laboral. Los colaboradores reportaron sentirse más valorados y apoyados, lo que se traduce en un ambiente de trabajo más positivo. Los programas de actividad física, como las capacitaciones de alimentación saludable y convenios con cajas de compensación y gimnasios, resultaron en una participación del 40% de los colaboradores. Esto llevó a una reducción en los índices de ausentismo relacionados con problemas de salud, en el último año. Se observó un aumento en la conciencia sobre la salud mental, promoviendo un entorno más abierto y de apoyo. La implementación de pausas activas y espacios de relajación ha demostrado ser efectiva. Los colaboradores reportaron sentirse más enfocados y energizados después de estas intervenciones, por otro lado, se estableció una cultura organizacional centrada en el bienestar, donde los colaboradores se sienten motivados a cuidar de su salud física y mental. Iniciativas como días de bienestar y actividades grupales han fortalecido los lazos entre colegas, mejorando el trabajo en equipo se creó un sistema de evaluación continua que permite ajustar las iniciativas según las necesidades de los colaboradores. Esto ha llevado a la incorporación de nuevas actividades y recursos, asegurando que la estrategia evolucione con el tiempo.



ACTIVIDADES **Actuales**

Trabajamos para que tus días con nosotros sean cada vez más agradables y cómodos

| | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <i>Media jornada de cumpleaños</i> | <i>Quinquenio</i> | <i>Día de la mujer</i> | <i>Día del hombre</i> | <i>Día de la madre</i> | <i>Día del padre</i> |
| <i>Día del niño</i> | <i>Halloween</i> | <i>Amor & Amistad</i> | <i>Auxilio por aprender</i> | <i>Graduaciones</i> | <i>Iniciativa por Formarte</i> |
| <i>Bonificación por polivalencia</i> | <i>Programa de retiro</i> | <i>Día del Mensajero</i> | <i>Nacimiento</i> | <i>Día del diseño y el desarrollo de la creatividad</i> | <i>Día del Vendedor</i> |
| <i>Capacitación de Líderes</i> | <i>Semana de la Felicidad</i> | <i>Día de la Familia</i> | <i>Convenio de Libranzas con caja de Compensación y Cooperativas</i> | <i>Convenios Educativos</i> | <i>Bono Trimestral</i> |
| <i>Ahorro Vacacional</i> | <i>Integración de Bolos</i> | <i>Capacitaciones Internas</i> | <i>Kit Escolar</i> | <i>Cumpleaños del mes</i> | <i>1 Mercado Trimestral</i> |
| <i>Visitas Domiciliarias</i> | <i>Convenio Deportivo</i> | <i>Navidad</i> |  | | |

Bien estar/2024
TALENTO HUMANO

IMPRESOS
EL DÍA

ACTIVIDADES Sugendas

| | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <i>Encuentro del café</i> | <i>Bonos entradas para cine</i> | <i>Salida Organizacional Parque Arví</i> | <i>Día libre para los grupos de apoyo</i> |
| <i>Bono por Aniversario</i> | <i>Ahorro Navideño</i> | <i>Día por muerte de mascota</i> | Bien estar/2024 TALENTO HUMANO |

No vemos la hora de disfrutar cada actividad tan planeada y soñada para ti

En resumen, la estrategia de promoción del bienestar físico y mental ha tenido un impacto positivo en la cultura organizacional de Impresos el Día S.A.S, ha mejorado la satisfacción y salud de los colaboradores, así como su productividad y cohesión. Estos resultados subrayan la

importancia de invertir en el bienestar integral como una vía para fortalecer el desempeño organizacional

Conclusiones

La sistematización de experiencias de la cultura organizacional en Impresos el Día S.A.S ha permitido identificar y analizar los patrones, valores y prácticas que caracterizan la organización. A lo largo de este proceso, se ha evidenciado que una cultura organizacional sólida no solo contribuye a la cohesión y motivación del equipo, sino que también impulsa la innovación y la adaptación ante los desafíos del entorno.

Los hallazgos revelan que la comunicación abierta y el reconocimiento del talento son pilares fundamentales para fomentar un ambiente de trabajo positivo. Asimismo, la inclusión de todos los miembros en la toma de decisiones ha fortalecido el sentido de pertenencia y compromiso hacia los objetivos comunes.

Es crucial destacar que la cultura organizacional es un ente dinámico, susceptible a cambios y adaptaciones. Por lo tanto, es necesario mantener un proceso continuo de reflexión y evaluación que permita ajustar nuestras prácticas a las nuevas realidades y expectativas de los colaboradores.

En conclusión, la sistematización de experiencias nos proporciona una base sólida para seguir desarrollando una cultura organizacional que no solo refleje nuestros valores, sino que también se traduzca en resultados concretos y sostenibles a largo plazo. La implementación de las recomendaciones derivadas de este ejercicio será clave para seguir avanzando en la construcción de un ambiente laboral que favorezca el crecimiento personal y profesional de todos los integrantes de la organización.

Esta sección se centra en la interpretación de la experiencia vivida y los eventos ocurridos durante el proceso de sistematización. A partir de aquí, se procede a realizar las recomendaciones en relación con los objetivos establecidos para la sistematización.

El objetivo es dar a conocer el proceso de intervención e impacto de trabajo social en la implementación de estrategias que promueven la satisfacción y productividad, con el fin de fortalecer el crecimiento sostenible, la mejora continua y la cultura organizacional en IMPRESOS EL DÍA S.A.S

- **Valor de la Cultura Organizacional:** La cultura organizacional en Impresos el Día S.A.S ha demostrado ser un pilar fundamental para el éxito y la cohesión del equipo. Un ambiente de trabajo positivo fomenta la creatividad y la innovación, esenciales en el sector.
- **Comunicación Efectiva:** Se identificó que la comunicación clara y abierta entre los diferentes procesos mejora la colaboración y reduce malentendidos, lo que resulta en una mayor eficiencia en los procesos de producción.
- **Adaptabilidad y Aprendizaje Continuo:** La capacidad de la empresa para adaptarse a cambios del mercado y aprender de experiencias pasadas ha sido clave para su sostenibilidad. Sin embargo, se requiere un enfoque más sistemático para la capacitación y desarrollo del personal.
- **Reconocimiento y Motivación:** Las prácticas de reconocimiento al desempeño individual y colectivo han tenido un impacto positivo en la moral del equipo, pero hay potencial para implementar estrategias más estructuradas que fortalezcan este aspecto.

- **Inclusión y diversidad** son elementos clave para la creatividad y la innovación en el trabajo. En el contexto de la empresa, se ha constatado que un equipo diverso enriquece las perspectivas y genera soluciones más creativas. Sin embargo, aún existen áreas de mejora en la implementación de prácticas inclusivas que garanticen que todos los empleados, independientemente de su origen, género o capacidades, se sientan valorados y escuchados.
- **Gestión el cambio** es crucial en un entorno dinámico como el de las artes gráficas. Se ha evidenciado que la resistencia al cambio puede generar tensiones y afectar la moral del equipo. Por lo tanto, es vital que la empresa adopte un enfoque proactivo para preparar a los empleados ante las transformaciones y asegurar que se sientan parte del proceso.
- **La salud mental y el bienestar físico:** son fundamentales en el entorno laboral, especialmente en Impresos el Día S.A.S donde la creatividad y la productividad están estrechamente ligadas al estado emocional de los empleados. Se ha observado que el estrés y la presión pueden afectar negativamente tanto la salud mental como la calidad del trabajo.

Recomendaciones

1. Fortalecer programas de apoyo psicológico accesibles y actividades que fomenten el bienestar físico, como clases de yoga, meditación y pausas activas. Además, se sugiere establecer políticas que promuevan horarios flexibles, permitiendo a los empleados gestionar su tiempo de manera más efectiva. Es esencial que la empresa reconozca la importancia de implementar

iniciativas que promuevan el bienestar integral de sus colaboradores, fomentando un equilibrio entre la vida laboral y personal.

2. Extender el plan de diversidad e inclusión que contemple capacitaciones regulares sobre sesgos inconscientes y fomente un ambiente donde se celebren las diferencias. Asimismo, es importante establecer un canal de comunicación donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y sugerencias sobre estos temas.

3. Efectuar un plan de gestión del cambio que incluya la participación de los empleados en las decisiones, ofreciendo formación y recursos que les ayuden a adaptarse a las nuevas realidades. Además, mantener una comunicación abierta y transparente durante todo el proceso facilitará la aceptación y el compromiso del equipo.

4. Implementar herramientas y espacios regulares de comunicación donde los empleados puedan expresar sus ideas y preocupaciones, promoviendo un diálogo continuo y constructivo.

5. Diseñar programas de capacitación y desarrollo que respondan a las necesidades del personal y las demandas del mercado, asegurando que todos los miembros del equipo estén actualizados en las últimas tendencias y tecnologías del sector.

6. Establecer un sistema formal de reconocimiento que celebre no solo los logros individuales, sino también el trabajo en equipo, reforzando la importancia de la colaboración en la cultura organizacional.

7. Implementar un sistema de evaluación de la cultura organizacional que permita medir de manera periódica el clima laboral y la satisfacción del personal, facilitando la identificación de áreas de mejora y el seguimiento de las iniciativas implementadas.

8. Crear un ambiente que incentive la experimentación y la propuesta de nuevas ideas. Esto puede incluir sesiones de brainstorming regulares y la creación de un espacio físico o virtual para el desarrollo de proyectos innovadores.

Estas conclusiones y recomendaciones buscan fortalecer la cultura organizacional de la empresa Impresos el Día S.A.S, asegurando un ambiente propicio para el crecimiento y la innovación.

Bibliografía

Arango, A. L. S. (2005). El Trabajo Social en las organizaciones: haciendo historia. *Revista de la Facultad de Trabajo Social*, 21(21), 129-133.

Barchenea, M. M. (1994). LA SISTEMATIZACIÓN COMO PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTOS. Taller permanente de sistematización-CEAAL-perú2, 10.

Camargo Calle, Y. V. (2023). Sistematización de la experiencia de promoción del clima organizacional desde el rol del Trabajo Social en la organización Américas BPS, 2022 (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO).

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional.

Hernández, G. C., Galvis, S. M. M., & Narváez, K. Y. T. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137.

- Kisnerman, N. (2003). *Pensar El Trabajo Social: Una introducción desde el construccionismo- Segunda Edición*. Lumen-Humanitas. Buenos Aires.
- Maestre Ramos, A. E. (2011). *Cultura organizacional de una mediana empresa del municipio de Envigado, Antioquia*.
- Melva Yesmit Chaparro Maldonado, M. U. (2013). Trabajo social en la gestión del talento humano: De lo operativo a lo estratégico. *REVISTA PERSPECTIVA* N° 24 , 13.
- Pedraza-Álvarez, L., Obispo-Salazar, K., Vásquez-González, L., & Gómez-Gómez, L. (2015, p, 18). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Clío América*, 9(17), 17-25.
- Robbins, S., & Judge, T. (1987). Cultura organizacional. *Comportamiento organizacional*, 437-453.
- Santos, Z. C. (2018). TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL. *REVISTA TRABAJO SOCIAL*, 20(2), 257.