



Profundiza más

Recurso de Profundización

Clase 16

Caso práctico empresarial: Florícola Pichincha (Ecuador)

Esta empresa realiza la aplicación de metodologías ágiles; para gestionar el cambio mejora la eficiencia operativa, adaptabilidad de equipos y reducción del tiempo en la toma de decisiones.

Desarrollo del caso de estudio:

Durante 2023-2024, la florícola implementó cambios tecnológicos en sus procesos de clasificación y empaque, introduciendo nuevos sistemas digitales. El cambio originó aumentos en eficiencia operativa y rendimiento, pero inicialmente enfrentó resistencia por falta de participación del personal en el diseño de la implementación. Esto generó desmotivación y disminución del compromiso.

En primer lugar, los factores que originaron la resistencia al cambio estuvieron vinculados a la falta de comunicación clara sobre los beneficios del nuevo sistema digital y la percepción de pérdida de control por parte del personal operativo. Muchos colaboradores temían que la automatización redujera su relevancia en la empresa, lo que generó desmotivación y actitudes defensivas. Esta situación afectó la implementación inicial, retrasando la adopción de los procesos y aumentando los costos por errores en la fase piloto.

Respecto de la participación del talento humano, la integración de comités mixtos marcó un punto de inflexión. Al incluir a operarios en la toma de decisiones, se logró que las soluciones tecnológicas se adaptaran mejor a las necesidades reales del trabajo diario. Este enfoque participativo no solo redujo la resistencia, sino que también incrementó el sentido de pertenencia y compromiso, evidenciado en la mejora del rendimiento y la disminución de errores en la etapa de consolidación.

Finalmente, para consolidar el cambio y prevenir futuras resistencias, se diseñó una estrategia de comunicación interna basada en boletines semanales, reuniones abiertas y espacios de retroalimentación digital. Estos métodos permitieron mantener informados a los colaboradores sobre avances, resolver dudas en tiempo real y reforzar la visión compartida del proyecto. La transparencia y la interacción constante se convirtieron en pilares para generar confianza y asegurar la sostenibilidad del cambio.



Profundiza más

Aplicación de estrategias:

Formación de comités mixtos para integrar personal operativo en el diseño de procesos.

Talleres de capacitación y retroalimentación para mejorar habilidades digitales. Reconocimiento al personal más comprometido y comunicación frecuente sobre etapas de cambio.

Preguntas para resolver del caso de estudio

1. ¿Qué factores causaron inicialmente la resistencia al cambio en la florícola y cómo afectaron a la implementación?
2. Evalúa la relevancia de la participación del talento humano en el diseño de cambios. ¿Hubo mejoras tras integrar estos elementos?
3. Propón una estrategia de comunicación interna para consolidar el cambio y prevenir resistencias futuras. ¿Qué métodos usarías y por qué?