

Manual de cultura y convivencia organizacional de Empaquetaduras y  
Empaques S.A

Trabajo de grado para optar por el título de  
Comunicadora Periodista

Luisa Fernanda Figueroa Echavarría

Asesora:

Lina María Acosta

Magister en Educación y Desarrollo Humano

Corporación Universitaria Lasallista  
Facultad de Ciencias Sociales y Educación  
Comunicación Y Periodismo  
Caldas - Antioquia

2017

## Contenido

Resumen.....	6
Introducción.....	7
Justificación.....	10
Impacto científico y tecnológico .....	10
Impacto social y económico .....	11
Objetivos .....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos .....	13
Marco Teórico .....	14
Comunicación organizacional .....	14
Comunicación interna .....	16
Manuales de convivencia .....	19
Cultura organizacional .....	21
Clima laboral.....	23
Funciones de la comunicación.....	24
Comunicación positiva organizacional.....	26
Satisfacción laboral.....	27
Contexto E&E .....	29
Propuesta manual de cultura y convivencia E&E.....	35
Metodología .....	43
Resultados .....	48
Conclusiones y recomendaciones.....	57
Referencias .....	59
Apéndice .....	62

## Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama general Empaquetaduras y Empaques S.A .....	32
Ilustración 2 Imágenes de cultura organizacional enviadas desde el correo.....	40
Ilustración 3 Equipo "Yo Soy" regional de Medellín.....	40
Ilustración 4 Cartelera Empaquetaduras y Empaques S.A (Noviembre 2016).....	41
Ilustración 5 Campaña "Yo Soy" en los equipos de computo.....	41

## Tabla de gráficas

Gráfica 1 ¿Información recibida de parte de E&E? .....	48
Gráfica 2 ¿Medios por los cuales recibe información? .....	49
Gráfica 3 Información de Encontacto .....	50
Gráfica 4 Medio de comunicación más llamativo de E&E .....	51
Gráfica 5 Medio de comunicación menos llamativo de E&E .....	52
Gráfica 6 Valores .....	53
Gráfica 7 Pausas activas en la jornada laboral .....	53
Gráfica 8 Uso del cargador de celular .....	54
Gráfica 9 Uso de la opción hibernar en el computador .....	55
Gráfica 10 Uso adecuado de los recipientes de reciclaje .....	56

## Tabla de apéndices

Apéndice A. Encuesta Empaquetaduras y Empaques S.A .....	62
Apéndice B. Campaña expectativa intranet: cortesía.....	66
Apéndice C. Campaña de expectativa correo: recicla.....	67
<b>Apéndice D. Campaña expectativa correo: cuidado de las instalaciones.</b> .....	<b>68</b>
Apéndice E. Campaña expectativa cartelera: cuidado del ambiente. ....	69
Apéndice F. Campaña expectativa contenedores: recicla los residuos. ....	70
Apéndice G. Campaña expectativa wallpaper: recupera los recursos. ....	71
Apéndice H. Campaña expectativa wallpaper: yo acepto las diferencias.....	72
Apéndice I. Manual de Cultura y Convivencia: portada.....	73
Apéndice J. Manual De Cultura y Convivencia: Introducción .....	74
Apéndice K. Manual De Cultura y Convivencia: nuestra cultura .....	74
Apéndice L. Manual De Cultura y Convivencia: nuestra cultura.....	75
Apéndice M. Manual De Cultura y Convivencia: sana convivencia .....	75
Apéndice N. Manual De Cultura y Convivencia: sana convivencia .....	76
Apéndice O. Manual De Cultura y Convivencia: zonas comunes .....	76
Apéndice P. Manual De Cultura y Convivencia: nuestro puesto de trabajo .....	77
Apéndice Q. Manual De Cultura y Convivencia: nuestro puesto de trabajo .....	77
Apéndice R. Manual De Cultura y Convivencia: medio ambiente .....	78
Apéndice S. Manual De Cultura y Convivencia: medio ambiente .....	78
Apéndice T. Manual De Cultura y Convivencia: contraportada .....	79
Apéndice U. Publicación Manual de Cultura y Convivencia en la intranet .....	80
Apéndice V. Calendario Febrero .....	81

## Resumen

La comunicación es un aspecto fundamental en toda empresa que pretenda mantenerse en el tiempo, pues con ayuda de ésta se logra estabilizar y reforzar temas como la comunicación interna y externa, la cultura y el clima organizacional, la satisfacción laboral, el sentido de pertenencia, entre otros.

Gracias a la comunicación se genera en los empleados mayor productividad en sus labores, haciendo que se sientan cómodos con su día a día y obteniendo como resultado la integración de los objetivos propios con los de la empresa para su crecimiento y posicionamiento frente a la competencia.

A través del Manual de Cultura y Convivencia Organizacional, IEmpaquetaduras y Empaques S.A podrá contar con una guía que refuerce los hábitos, los comportamientos y las acciones de los empleados, alineando percepciones y conductas que contribuyan al fortalecimiento de la identidad, generando a su vez mayor efectividad en las labores y el aumento del sentido de pertenencia.

**Palabras claves:** Comunicación organizacional, comunicación interna, cultura organizacional, clima laboral, satisfacción laboral.

## Introducción

La comunicación interna es uno de los procesos de mayor cuidado en una organización, pues de éste se desprenden temas como la comunicación positiva, la satisfacción laboral, la cultura y el clima organizacional; a través de dichos conceptos se fomenta la productividad laboral y la motivación, reflejando una buena imagen de la empresa, consiguiendo no solo potenciar el sentido de pertenencia del público interno, sino también del externo por medio de los mensajes que se transmiten hacia ellos.

Al mismo tiempo, es importante que los colaboradores integren la misión, visión, filosofía, necesidades y metas de la empresa y las propias, dando como resultado el cumplimiento de los objetivos, tanto organizacionales como personales, logrando así la disminución del rumor y la incertidumbre de los empleados.

Por lo tanto, el presente trabajo de grado refuerza la identidad de los empleados de Empaquetaduras y Empaques S.A, a través de la creación de un manual de cultura y convivencia organizacional, el cual pretende promover el sentido de pertenencia con mensajes alusivos al cuidado personal, la preservación del medio ambiente por medio del reciclaje, comportamientos adecuados con los compañeros, el orden y el aseo en los puestos de trabajo, entre otros temas que mejoran las relaciones interpersonales, el clima organizacional y fomenta el cuidado del entorno laboral.

Dicho manual estará acompañado de diferentes estrategias como: piezas gráficas en las carteleras con mensajes reflexivos y motivadores, wallpapers en los computadores, mensajes en el correo corporativo, retos ecológicos, acompañamiento

del grupo de promoción de cultura de Empaquetaduras y Empaques S.A llamado “Yo Soy”, entre otras.

Así, en el marco teórico del trabajo se exponen los conceptos básicos de la comunicación, los cuales tienen relación con la creación del manual, por ejemplo: comunicación organizacional, comunicación interna, cultura organizacional, funciones de la comunicación, satisfacción laboral, comunicación positiva, entre otros conceptos que de una u otra forma dan explicación a la estrategia de comunicación interna a realizar.

En la siguiente parte, el contexto, se da un recorrido sobre la historia de Empaquetaduras y Empaques S.A, misión, visión, valores, organigrama y la actualidad en cuanto a comunicaciones en la empresa, con el fin de dar a entender la posición actual y las estrategias a implementar que correspondan adecuadamente a las necesidades de ésta y al debido cumplimiento de las metas propuestas.

Posteriormente, se da paso a la metodología a utilizar para la creación e implementación del manual, el cual se realiza a través de la técnica de la entrevista semi estructurada, la encuesta con enfoque mixto y la observación participativa, donde se conocerá la relación de los empleados con los medios de comunicación corporativos, los comportamientos respecto a ciertas situaciones en la empresa y la relación con los compañeros, dando como resultado los temas que presentan mayor falencia en el personal para luego ser reforzados por medio del manual.

Finalmente, se evidencian las conclusiones y recomendaciones que corresponden a las soluciones y a las estrategias adecuadas a implementar para el

correcto funcionamiento y aceptación del manual de cultura y convivencia organizacional de Empaquetaduras y Empaques, con el fin de dar cumplimiento al objetivo general y a los objetivos específicos del presente trabajo de grado, logrando así disminuir la incertidumbre y dar paso a la satisfacción laboral y al sentido de pertenencia.

## **Justificación**

### **Impacto científico y tecnológico**

La cultura organizacional es un factor que marca la diferencia en un entorno donde existe tanta competencia; con ésta se logra el reconocimiento de la organización, no solo por los productos o servicios ofrecidos, sino también por la historia, los valores, hábitos y experiencias.

Cada detalle da a percibir el grado de cultura y convivencia establecido y acogido en ella, por lo tanto, no basta realizar una campaña de cultura organizacional una vez al año, sí luego se va a descuidar dicho proyecto; el deber ser para generar y mejorar la cultura y la convivencia en toda empresa, es mantener y fortalecer dicho proceso a través de un plan integral de comunicaciones en el cual sea posible establecer lineamientos de cultura organizacional para permitir el buen ambiente laboral en propósito del cumplimiento de los objetivos organizacionales propuestos.

Por consiguiente, dichos procesos se reforzarán con ayuda de los conocimientos adquiridos en la Corporación Universitaria Lasallista, a través de un diagnóstico y una propuesta de comunicaciones, donde se brinden alternativas de emisión, recepción y retroalimentación de mensajes coherentes a la plataforma estratégica de la organización. Éste se hace con el fin de mejorar, motivar y conducir a una cultura organizacional para generar un ambiente sano y duradero, el cual se realizará mediante estrategias, tácticas y tareas como la creación de mensajes, el diseño de piezas gráficas y el apoyo del grupo de cultura creado anteriormente en la empresa

llamado “Yo Soy”, el cual está conformado por un grupo de personas encargadas de realizar actividades que promuevan comportamientos adecuados, generando al mismo tiempo un estilo de vida dentro de la compañía. Por consiguiente se unirá y se fortalecerá con la creación del manual de cultura y convivencia organizacional a través de contenidos motivadores y llamativos en lugares de fácil acceso como la Intranet, carteleras, boletín, correo corporativo, entre otras.

### **Impacto social y económico**

La realización del manual de cultura y convivencia organizacional permite crear entre los empleados: reflexión, motivación y cercanía; a través de éste se logra fomentar el sentido de pertenencia y un ambiente laboral más armonioso, pues sí se instaure temas como el buen trato, el servicio al cliente, presentación personal, el orden, el aseo, etc; se logrará fortalecer la cultura ya existente, la cual se refleja en el desarrollo de las labores diarias con mensajes que disminuyan las tensiones, promuevan el respeto, la puntualidad, entre otras.

El trabajo de grado se apoyará en la experiencia organizacional de la campaña “Yo Soy”, dando como resultado obtener mayor acogida entre los empleados con el manual. De este modo, se estaría reactivando la campaña por medio de un diseño más fresco y diferente, además al ser conocido y cercano a las personas no pasaría al olvido, porque se realizaría continuamente.

Por otra parte, las personas van olvidando detalles tan simples como decir “buenos días”, pues a través de la monotonía va pasando a un segundo plano lo que

aparentemente es obvio, es decir, al llevarles mensajes de motivación y reflexión, podrán mejorar su clima laboral, su estabilidad emocional y demás aspectos que se verán reflejados en su productividad, en el sentimiento de pertenencia y el compromiso de ellos hacia la empresa.

Por tales motivos, un manual de cultura y convivencia organizacional en Empaquetaduras y Empaques S.A. resultaría eficiente para motivar y hacer sentir parte de la empresa a los empleados, creando lazos de cercanía entre todos, pero lo más importante, fomentando valores, hábitos, creencias y experiencias en su día a día en la compañía.

## Objetivos

### Objetivo general

Crear un manual de cultura y convivencia organizacional con lineamientos de sana convivencia y valores corporativos para fortalecer la identidad en los empleados de Empaquetaduras y Empaques S.A.

### Objetivos específicos

- Diseñar un manual con mensajes de cultura y convivencia organizacional acorde a los lineamientos establecidos en la empresa.
- Apoyar el programa de promoción de cultura “Yo Soy” de Empaquetaduras y Empaques.
- Promover hábitos de cultura basado en el plan de comunicación de la empresa para así lograr un ambiente laboral en función de los valores organizacionales generados dentro de la plataforma estratégica de Empaquetaduras y Empaques S.A.

## Marco Teórico

### Comunicación organizacional

La comunicación es un proceso innato de los animales y los seres humanos, el cual se da verbal o no verbal, dando paso a que todos puedan lograrlo. Además, toda persona se relaciona con su entorno, donde a través de la comunicación se perciben señales, signos, gestos, palabras, entre otros elementos, siendo considerado como un medio de supervivencia permitiendo interpretar, producir y transformar.

Por otro lado, una organización está constituida por personal humano que ayuda al cumplimiento de objetivos en común, pero estos se dan por medio de la coordinación, organización, integración y asignación de roles para realizar dichas actividades proporcionando el correcto funcionamiento de la misma.

Por consiguiente, la comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de la organización de forma interna o externa, los cuales tienen como objetivo integrar cada parte de ésta, dando como resultado el cumplimiento de los objetivos, pues gracias a una comunicación asertiva todos estarán en pro del cumplimiento de los mismos fines, siendo más productivos.

Se considera que:

La comunicación es una herramienta de gestión porque permite reducir la incertidumbre del futuro y desarrollar perspectivas acerca del comportamiento social de los individuos; cuando la comunicación es fluida, los procesos de intercambio se asignan, se delegan funciones y se

establecen compromisos en todos los niveles (Rivera, Rojas, Ramírez y Álvarez, 2005, 35)

Para que una empresa funcione en su totalidad requiere tener un buen flujo de comunicación, pues en eso se basa las relaciones humanas, en la interacción y los lazos establecidos en ella. Si se llegara a dar una ruptura en dicho flujo se podría afectar la imagen proyectada a sus públicos y el correcto funcionamiento de una organización en sí.

Desde el buen manejo de la comunicación organizacional se puede llegar al cumplimiento de metas, objetivos, un buen clima laboral, promover el sentido de pertenencia y demás aspectos positivos desde diferentes medios para emitir la información, en el cual no solo sea la emisión de mensajes, sino también la retroalimentación de los mismos.

La comunicación organizacional se refuerza mediante canales o medios como los manuales de convivencia, inducciones, guías, correos, teléfono, carteleras, capacitaciones, talleres, etc, donde permiten concentrar un gran número de información por medio escrito, digital o personal. Por consiguiente, se trata de llegar a los empleados a través de distintos canales para que reciban la información que se quiere dar a transmitir a los públicos internos o externos. Dichos medios cumplen con los objetivos de hacer partícipes a los integrantes de las empresas orientándolos al logro, no solo de las metas de la empresa, sino también los propios.

Para Fernández (1997), la comunicación organizacional es:

[...] un conjunto de técnicas y habilidades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se da entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos. (Fernández, 1997, 31)

Por otro lado, aunque es natural que la comunicación se dé en todo tipo de organizaciones, sea pequeña, mediana o grande, es diferente el uso y el valor dado en cada una. Por ello, es importante aclarar, sin información difícilmente se pueden cumplir los propósitos de una organización, puesto que esta incluye a cada integrante y es la manera más eficaz para planificar, controlar y ejecutar cada acción que se desea realizar, los cuales dan paso a un buen clima laboral, cultura organizacional, desarrollo personal, etc, porque mantiene buenas relaciones, motiva a las personas, ayuda a su crecimiento y los mantiene informados.

### **Comunicación interna**

La comunicación interna trae consigo diversas ventajas para las organizaciones como por el ejemplo el aumento y la mejora de la productividad y las relaciones personales, focalización de los problemas y su respectiva solución, el logro de objetivos en común, creación y difusión de mensajes que llegan al receptor sin ser distorsionado, disminución del rumor, entre otros beneficios de alto impacto en la organización para fines positivos.

La comunicación interna también persigue otros fines u objetivos como: la mejora de la imagen de la organización entre los propios empleados, el conocimiento de la realidad empresarial (nadie ama lo que desconoce), la cohesión laboral, el fomento de la cultura corporativa, la amortiguación de la rumorología, el abordaje de situaciones de crisis, incentivar la innovación, la calidad del proceso productivo y, de forma especial, el éxito de los cambios internos. (Álvarez, 2007)

Por otro lado, esta comunicación interna solo es eficaz si se controla de la manera adecuada desde los elementos básicos de la comunicación caracterizados por Shannon y Weaver como lo son: emisor, mensaje, código, canal, receptor, retroalimentación; donde cada uno tiene la misma importancia cumpliendo las siguientes funciones:

- Emisor: emitir el mensaje de una manera adecuada con la información necesaria.
- Mensaje: contenido a comunicar, evitando que sea confuso para quien lo reciba.
- Código: la información se da por medio oral, escrito, gestos o símbolos, por lo que se debe dar dicho contenido de una manera clara y fácil de comprender para su aceptación.
- Canal: es el medio por donde se da la información que se emitió hasta el receptor.
- Receptor: quien acoge la información y cifra la respuesta.

- Retroalimentación: es la respuesta del receptor al emisor, donde se refleja la efectividad del mensaje y da como resultado la interpretación adecuada o ineficaz de lo que el emisor en su momento quiso transmitir.

Villaseñor (2009) afirma que la comunicación interna se compone de

[...] diversos factores para que sea efectiva, es decir deben existir emisores, receptores y diversos medios de comunicación interna que centralicen la información, pero sobre todo debe existir el factor de la retroalimentación, es decir conocer las opiniones de los empleados. (Villaseñor, 2009, 12).

La retroalimentación brinda importancia y valor a los empleados creando cercanía y confianza, demostrando que sus opiniones, sugerencias u observaciones son relevantes para la empresa, dando paso así a la mejora de los procesos internos y externos.

La comunicación interna es una necesidad estratégica y una condición básica para que la empresa o institución pueda afrontar con garantías su funcionamiento. Mejora la gestión de las organizaciones, potencia la calidad de los procesos productivos y favorece el clima de innovación. La imagen de las corporaciones depende, cada vez más, del trato que reciba sus empleados y de su vinculación con la sociedad en la que desarrollan su labor. Sin comunicación no hay crecimiento posible (Álvarez, 2007).

La comunicación incluye a cada uno de los empleados, según ésta se podrá reflejar al público interno o externo una buena imagen de la compañía, desplegando

múltiples ítems como el clima organizacional, la reputación, el desarrollo personal, la cultura organizacional, entre otros elementos que ayudan a la permanencia de la empresa en el tiempo.

Para concluir, la comunicación interna se debe apoyar a través de distintas herramientas como lo son los reglamentos internos de trabajo, los manuales de convivencia, los códigos de ética, instructivos, entre otros medios que deben ser promovidos y conocidos entre los empleados para generar una comunicación asertiva, reforzar el sentido de pertenencia y alinear los conocimientos adquiridos acerca de la empresa, donde su fin último es no solo informar, sino generar una comunicación fluida entre toda la organización para trabajar en pro de los mismos objetivos.

### **Manuales de convivencia**

Los manuales de convivencia organizacionales permiten la apropiación de las normas de acuerdo a sus necesidades políticas, éticas o culturales. En estos se busca plantear la información a reforzar en el diario vivir, el cual ha de ser difundido, socializado, aceptado y practicado por la organización, siendo ello una labor de la comunicación organizacional.

Los manuales de convivencia son una invitación para promover y cumplir con las obligaciones, responsabilidades y deberes en un lugar de trabajo, para mantener una buena conducta, actitud positiva, realizar nuestras actividades correctamente y con responsabilidad, para lograr un ambiente

laboral armónico que contribuya al desarrollo personal y profesional. (Gil, 2015, 11)

A través de los manuales de cultura y convivencia organizacional se puede crear o reforzar los siguientes aspectos:

- El cumplimiento de las normas desde una perspectiva más visual para que sea fácilmente aceptado por el personal.
- Refuerza el sentido de pertenencia.
- Incentiva a los colaboradores.
- Crea cercanía y confianza.
- Mejora el clima organizacional.
- Sirve de material de consulta y reflexión permanente en la empresa.

También posibilita las prácticas de hábitos de cuidado personal, puntualidad, participación, convivencia laboral, cuidado del medio ambiente, presentación personal, entre otros temas que han tomado cada vez más relevancia en el entorno organizacional.

Por último, debido a lo anterior se da importancia al manual de cultura y convivencia organizacional al facilitar el proceso de enseñanza y comunicación, sirviendo al empleado como material de consulta al momento de necesitarlo, siendo una herramienta que toma gran valor para alinear comportamientos, unificar percepciones, crear o mantener el sentido de pertenencia y demás.

## **Cultura organizacional**

La cultura organizacional corresponde al sistema de valores, hábitos, comportamientos, estilo de dirección, calidad del servicio o de sus productos, la conducta ética, la comunicación e historia de una empresa, donde a través de la unión de cada uno de estos patrones se logra el cumplimiento de los objetivos propuestos y el fortalecimiento de la empresa para su funcionamiento.

Las organizaciones en su constitución y desarrollo crean y asimilan una serie de valores que constituyen un sistema y del cual se derivan como expresión o significante una serie de normas, de pautas de comportamiento, de instituciones tales como los ritos, los mitos, el lenguaje, etc. Las organizaciones desarrollan una serie de valores que interiorizan hasta hacerlos inconscientes y que constituyen el elemento esencial, de los cuales y como expresión de los mismos se van creando y desarrollando, esa serie de manifestaciones que constituyen la vida interna de la organización como son las normas, las costumbres, las instituciones, etc. (Belalcázar, 2012, 46).

Estos comportamientos abarcan la personalidad de la empresa como: el respeto por el cliente, credibilidad generada, calidad del servicio, responsabilidad, puntualidad, etc; elementos contruidos desde el inicio para la correcta interiorización de los colaboradores, donde se logra reflejar dichos comportamientos hacia los demás.

En esta se pretende no forzar la cultura organizacional, por el contrario sea asimilado por los empleados y reflejen la imagen deseada de la empresa con dichos

patrones. “La cultura se refiere al sistema de valores que está presente y conforma la organización y del cual se desprenden una serie de normas, pautas de conducta, artefactos, etc” (Belalcázar, 2012, 45).

Las creencias, los valores, hábitos y comportamientos tienen efecto en los colaboradores, en los cuales debe ser compartida y unificada, pues a través de esta se puede fortalecer la identidad.

Para el fortalecimiento de la cultura organizacional muchas empresas acuden a diferentes estrategias como lo son las capacitaciones, las cuales dan apoyo y orientan al colaborador, dando como resultado el compromiso de ellos hacia la empresa, cambio de actitudes que quizás no estén alineadas, refuerzo en los valores corporativos, entre otros.

Estos planes de capacitaciones formales e informales de las organizaciones son un conjunto de procesos organizados y dirigidos a complementar y prolongar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral (Rojas, 2011, 118).

También, desde el proceso de selección de personal se está creando cultura, mediante la búsqueda primeramente de la empresa, lo que desea reflejar desde sus colaboradores. Debido a esto, el personal de Gestión Humana inicia el proceso

examinando el perfil de los postulados; desde ese momento buscando aptitudes y habilidades a favor del ser y lo que desea ser la organización.

Por otro lado, desde la cultura organizacional se desprenden temas de mucha importancia como lo es el clima laboral, también llamado clima organizacional, el cual incentiva a los colaboradores a dar lo mejor de sí mismos a través de los comportamientos entre los mismos compañeros, donde juega un papel muy importante dando paso al sentido de pertenencia, aumento de la productividad y satisfacción en su entorno.

### **Clima laboral**

El clima laboral es el ambiente creado al interior de la organización según las interacciones entre los colaboradores, el cual puede ser positivo o negativo. A partir de dichas interacciones se crean percepciones sobre las relaciones interpersonales, las cuales pueden estar en pro de la organización respecto a la productividad o estar en contra bajando su rendimiento por la insatisfacción del empleado. Además, para que el clima se adhiera al personal, éste debe ser reflejado por los altos mandos porque son tomados como un ejemplo a seguir.

El clima hace referencia a “las expectativas y demandas que las personas miembros de una organización tienen sobre ella y al grado de satisfacción de las mismas en el funcionamiento de esa organización” (Belalcázar, 2012, 45).

Por otra parte, la empresa para generar un buen clima laboral unifica dichas percepciones, donde absolutamente todos se sientan identificados y cómodos en ella,

lo cual se logra a través de la confianza, integración, grupos de trabajo, bonificaciones, reconocimientos, aumentos, etc.

“El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral” (Domínguez, Ramírez y García, 2013, 62).

El clima se basa en las percepciones adquiridas entre los miembros de la organización, donde se puede deducir que se centra en la satisfacción o no laboral, la actitud del empleado hacia su trabajo, productividad, entre otros elementos claves a la hora de identificar el clima laboral de los colaboradores.

### **Funciones de la comunicación**

La comunicación tiene cuatro funciones esenciales dentro de una organización, las cuales actúan para mantener o mejorar la productividad, obtener el control, orientar la toma de decisiones, aumentar la motivación frente a las labores encomendadas, la efectividad de la comunicación, entre otras funciones que son de control, motivación, expresión emocional e información, las cuales son definidas por Stephen Robbins (2009) de la siguiente forma:

- *Controlar*: las organizaciones tienen jerarquías y normas que los empleados deben cumplir, también, un conducto regular establecido para generar orden, los

cuales surgen por respeto a la autoridad o a los cargos representativos, y otros que han sido establecidos.

- Motivación: se refiere a la transmisión de mensajes relacionados a las labores según su efectividad o no en la organización, ya sea para mejorar o para reconocer. También se refiere a las propuestas para el cumplimiento de las metas en pro de la empresa, al seguimiento y reconocimiento de las mismas, las cuales se hacen a través de la comunicación y su respectiva retroalimentación.
- Expresión emocional: los miembros de las organizaciones expresan sus sentimientos, ya sean de satisfacción, inconformidad, felicidad, etc.
- Información: “La última función que ejecuta la comunicación se relaciona con su rol para facilitar la toma de decisiones. Proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones por medio de la transmisión de datos para identificar y evaluar las alternativas de selección”. (Robbins, 2009, 352-353)

Las anteriores funciones tienen el mismo grado de importancia, todas se relacionan e influyen en la satisfacción laboral que obtenga el colaborador en su jornada, la cual puede ser efectiva o no, y por lo tanto debe ser manejada de forma igualitaria para dar un buen resultado.

Éstas cumplen con el proceso interno de toda organización, donde se dan de forma innata según las experiencias de cada individuo y su propio comportamiento, o impuestas según la normativa de cada empresa o lugar en donde se adecue.

Por último, las funciones de la comunicación posibilitan la resolución de problemas, toma de decisiones, expresión de sentimientos positivos y negativos,

controlar, reconocer o mejorar aspectos internos o externos de una organización o del mismo entorno en el que convivimos.

### **Comunicación positiva organizacional**

La comunicación positiva es un término utilizado por Muñiz y Álvarez para dar explicación al bienestar a través de la comunicación, en este caso, la comunicación positiva organizacional.

A través de la comunicación se puede lograr la comodidad o la felicidad del empleado en sus labores, o también, la frustración con su labor. Este último daría resultados negativos para la empresa, siendo mejor tener a los empleados en pro de la organización y de sus intereses que totalmente alejados de ellos.

La felicidad en el trabajo recoge la tradición investigadora alrededor de constructos como la satisfacción laboral, el compromiso afectivo organizacional, los estados de ánimo en el trabajo, etc. Por tanto, lo que podríamos llamar “felicidad organizacional”, o “felicidad corporativa”, no es un concepto que surja de la nada. Dicho concepto vendría definido grosso modo como aquel estado de bienestar psicológico que aparece de modo generalizado en el seno de una empresa u organización, si bien, y debido al enfoque eudaimónico antes planteado, deberá ser forzosamente algo más que la suma de las “felicidades” individuales de sus miembros. (Muñiz y Álvarez, 2013, 95)

Si un empleado es feliz con su labor, se va a reflejar en su productividad, en cada actividad realizada se notará la pasión y el sentido de pertenencia de cada uno hacia la empresa porque sería considerada un segundo hogar.

Es decir, “se trata sencillamente de aquella comunicación que, al margen de las funciones u objetivos concretos para los que se establezca, fomenta el bienestar y la felicidad auténtica de aquellos que participan de ella”. (Soler, Aparicio, Díaz, Escolano y Rodríguez, 2016, 95)

A través de la comunicación se logra que el empleado se sienta cada vez más parte de la empresa uniendo los logros individuales con los colectivos, pero lo más importante, hacer que se apasione por su trabajo y no vea su labor como una tarea más del diario vivir. Por consiguiente, un empleado feliz va a estar en pro de la cultura organizacional unificando metas que se verán reflejadas en el cumplimiento de los objetivos empresariales que son logrados por medio de la comunicación asertiva.

### **Satisfacción laboral**

Robbins define el término como “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos”. (Robbins, 2009, 79)

Por consiguiente, un empleado satisfecho tiene mayor compromiso con la organización, mejora su rendimiento en la jornada laboral, poseen más creatividad y proyecta una buena imagen de la empresa hacia los demás.

Para lograr que un colaborador se sienta identificado y satisfecho en la organización se debe ofrecer confianza para iniciar proyectos propios, brindar un buen clima laboral, buena remuneración, fomentar la cultura organizacional para su identificación con la empresa y sobre todo, reconocimientos en sus labores.

Por otro lado:

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998, 36).

Un buen equipo de trabajo puede aumentar la satisfacción del empleado, debido al bienestar adquirido en medio del entorno laboral, brindando comodidad y tranquilidad en su jornada diaria. Además, los colaboradores pasan por lo general de 8 a 10 horas en el trabajo, por lo cual deben estar satisfechos con lo que hacen, de lo contrario su productividad se verá afectada.

La satisfacción laboral no siempre depende de lo tangible como las remuneraciones, sino también del bienestar personal, según las motivaciones y el entorno del colaborador dependerán, en su gran mayoría, el sentido de pertenencia, la productividad, la responsabilidad, las actitudes y las expectativas frente a sus labores

en la empresa donde labora, de lo contrario se encontrarán como sujetos pasivos según su agrado hacia las actividades y el entorno del día a día.

## **Contexto E&E**

Empaquetaduras y Empaques S.A fue creada por el doctor Jaime Molina Vélez quien en una junta administrativa de Almacenes JJ propone desarrollar Ferretería JJ, donde luego incentiva a tres jóvenes empresarios (León Darío Restrepo Posada, José Alonso González López y Alirio Jaramillo Gómez) que contaban con los conocimientos suficientes para emprender todo tipo de proyectos, pero no contaban con la experiencia necesaria.

Luego de varios análisis sobre las expectativas de la empresa se llegó a una conclusión: *“en un futuro, las ferreterías en general iban a perder importancia (no a desaparecer) debido a la formación de empresas especializadas en cierto tipo de líneas”*.

De acuerdo al análisis y los datos relacionados con las necesidades de la industria, se resolvió conformar una empresa especializada en empaquetaduras para el sellado de fluidos, que fue llamada “Empaquetaduras y Empaques” fundada en el año de 1975 en la ciudad de Medellín. (Comunicaciones Empaquetaduras y Empaques S.A, 2016, 1).

Para noviembre del año 2016 lo que empezó como una pequeña empresa, en la actualidad se encuentra constituida por 480 empleados distribuidos en 6 regionales:

Cartagena, Barranquilla, Cali, Bogotá y por último, Medellín, conformada por la Sede Administrativa y la Unidad de Producción.

### **Misión**

Fabricar y comercializar productos con marcadas especificaciones técnicas para uso industrial que combinados con el desarrollo de proyectos, tecnología moderna y servicio post-venta satisface necesidades de la industria nacional, asegurando el crecimiento de la empresa, las utilidades de los accionistas y la calidad de vida de los miembros de la organización (Empaquetaduras y Empaques S.A - 32 años, 2007, 5).

### **Visión**

“Consolidar nuestra imagen nacional en la industria y el comercio, contando con un talento humano competente que promueve el desarrollo y crecimiento de la organización garantizando la excelente relación con nuestros clientes y proveedores” (Empaquetaduras y Empaques S.A - 32 años, 2007, 5).

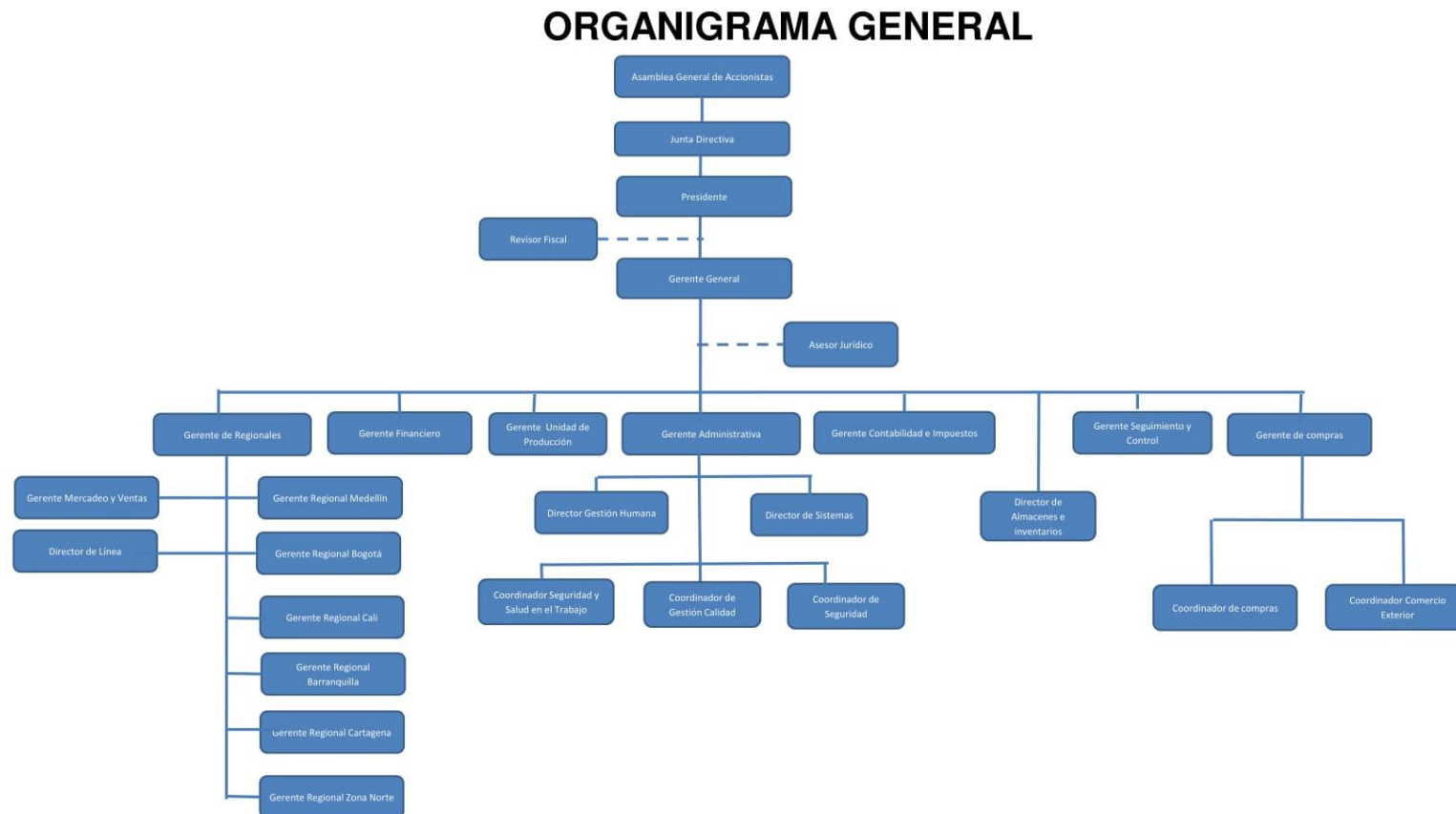
### **Valores corporativos**

“En la trayectoria empresarial Empaquetaduras y Empaques S.A se ha evidenciado el interés continuo por resaltar valores que fomenten actitudes favorables para la sana convivencia y el desarrollo personal de los actores comprometidos con la organización”, estos son: (Empaquetaduras y Empaques S.A - 32 años, 2007, 6).

- Respeto.

- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Solidaridad.
- Calidad.
- Productividad.
- Liderazgo.

Ilustración 1 Organigrama general Empaquetaduras y Empaques S.A



## **La comunicación en Empaquetaduras y Empaques S.A**

Respecto a la comunicación interna, Empaquetaduras y Empaques S.A tiene distintos medios de comunicación para informar a los empleados como:

1. Boletín mensual.
2. Correo corporativo (Encontacto).
3. Reuniones.
4. Capacitaciones.
5. Intranet.
6. Carteleras.

Con dichos medios la información llega a cada empleado según las herramientas disponibles tanto físicas como digitales, de ésta manera la información no se concentra en la alta gerencia o en los cargos más representativos.

Además, aunque exista jerarquías, E&E procura que todos sean partícipes y tengan buenas relaciones con absolutamente todos los empleados, además, es importante aclarar que la empresa es familiar, por lo tanto la mayoría de su personal tiene alrededor a su tío, primo, hijo, etc.

¿Por qué es importante aclarar que Empaquetaduras y Empaques es una empresa familiar?, esto se debe a la comunicación y a su efectividad, donde se eliminan las barreras informativas pasando a obtener un vínculo representado en la cercanía, por consiguiente se genera más sentido de pertenencia debido a los múltiples beneficios otorgados, la confianza entre cada uno de ellos y por el factor más

importante: E&E da muchas oportunidades de crecimiento, los cargos se perpetúan en el tiempo y acogen a todos los empleados externos como una misma familia.

En pocas ocasiones se buscan las vacantes por fuera sino dentro del mismo recurso humano existente en la empresa, y si queda faltando un cargo por cubrir, los familiares y amigos de los empleados son la primera opción. Y es por esta forma como se entreteje la red de trabajadores de la compañía, por eso los apellidos Jaramillo, Carvajal, Acosta, Henao, Oliveros, Correa, entre otros, son comunes en su interior (Empaquetaduras y Empaques 32 años, 2007, 16).

Por otro lado, en cuanto a la cultura organizacional en Empaquetaduras y Empaques S.A, ésta se imparte desde la inducción, donde se da una muestra de la empresa en sí, pero también desde las experiencias adquiridas en el empleado al iniciar sus labores en E&E. De esta forma, la construcción de la cultura en la empresa se vuelve continua, porque al inicio se les brinda información teórica desde las distintas áreas sobre la misión, visión, valores, trayectoria, productos, comportamientos preestablecidos, labores, reglamento, etc, siendo apoyado también desde los comportamientos de los demás compañeros, debido a esto se muestra un ejemplo del ser de la compañía, por lo que el personal nuevo toma aptitudes y pensamientos de los demás como podría ser la puntualidad, la presentación personal, el buen trato, la cordialidad, etc.

## **Propuesta manual de cultura y convivencia E&E**

Con el fin de apoyar los procesos en Empaquetaduras y Empaques, se propone la realización del “Manual de cultura y convivencia organizacional E&E”. Para su creación se tomará en cuenta los comportamientos de las personas, teniendo claro qué se puede mejorar o reforzar para su diario vivir en la compañía.

Este manual será apoyado desde los diferentes cargos en la empresa, para así brindar ejemplo y motivar a las personas para la interiorización de dicho comportamientos representando en la empresa el deber ser. Esto será de gran importancia con el personal nuevo, debido a que su comportamiento se adhiere al de los demás, las personas hacen y dejan de hacer lo visto en sus compañeros.

Cada tarea realizada en la empresa tiene como finalidad reforzar la cultura organizacional y proyectar una buena imagen. Es importante crear estrategias y métodos para que su mejora sea continua y no se detenga al no ser fortalecida entre los integrantes de Empaquetaduras y Empaques.

### **Características del “manual de cultura y convivencia organizacional”**

Estará compuesto por un lenguaje sencillo y cercano, teniendo un grado significativo de imagen, el cual lo hace más ameno y más llamativo, las personas van a encontrarlo agradable visualmente por sus colores y tipo de letra diferente a la habitual (Arial, Trebuchet MS); además, cada imagen contenida estará representando el texto, así ayudará a su comprensión.

También, la imagen juega un papel importante en dicho manual, esto se debe a las múltiples funciones que cumple como puede ser: motivadora, referencial, simbólica, de aprendizaje, etc. A través de mensajes se logra incentivar y formar en cuanto a la presentación personal, las normas de comportamiento, respeto, comprensión, cordialidad, buen uso del agua, cuidado del medio ambiente, entre otros temas de gran relevancia con los cuales se llegará a la comprensión y aplicación en su entorno laboral y personal.

La impresión de los ejemplares se realizará de la siguiente forma:

- Tipo papel: Propalcote (portada) y bond (páginas internas).
- Tamaño: 14 x 12 cm (Cerrado) y 12 x 28 cm (Abierto)
- Características: portada laminada mate 1 lado.
- Acabados: cosido al caballete con ganchos.

Para generar alto impacto, se recurrirá a la impresión en formato calendario para generar conciencia cada mes:

- Tipo papel: Propalcote 150 g.
- Tamaño: 14 x 12 cm.
- Argollado: doble

El contenido del manual se dividirá en 5 temas:

- Nuestra cultura: hábitos de cortesía, desempeño en el trabajo y compromiso con la compañía.

- Sana convivencia: buen comportamiento con los compañeros, disminución del rumor y fortalecimiento del respeto.
- Zonas comunes: uso adecuado de la voz en espacios compartidos, cuidado de la cocina, los baños y los utensilios que hay en dichos lugares.
  - Nuestro puesto de trabajo: limpieza y orden del espacio de trabajo haciendo de este un lugar agradable a la vista para el buen desempeño laboral, uso adecuado del celular en los horarios de trabajo, entre otros temas.
- Medio ambiente: separación de los residuos en los depósitos de basura, ahorro del agua y la energía, recomendaciones al momento de encontrar averías, etc.

Los mensajes y las reflexiones que se presentarán en el manual de cultura y convivencia E&E serán cortos y estarán acompañados de imágenes representativas que ilustren dicho contenido. Algunos de los mensajes que se presentarán son:

- Un trato digno con todos y cada uno de tus compañeros hará que el respeto sea un reflejo de nuestra cultura E&E.
- Participa activamente de todas las actividades de bienestar laboral programadas en nuestra empresa.
- Evita la crítica destructiva y los juicios de valor.
- Utiliza el diálogo como herramienta esencial para lograr acuerdos.

- Cada vez que hagas uso de los baños recuerda dejarlos limpios, de forma que nuestros espacios permanezcan en orden y sean adecuados para el uso de todos.
- Cuando hagas uso de la cocina y sus utensilios, procura dejarlos limpios y en su debido lugar, esto permitirá mantener el aseo en nuestros espacios.
- Recuerda apagar las luces, desconectar cargadores, apagar equipos y aires al salir de la empresa.
- Responde oportunamente y debidamente las llamadas telefónicas o mensajes electrónicos.
- Haz uso de tu celular en el momento oportuno permitirá que tus funciones laborales no se distorsionen y puedas realizar tus labores de manera efectiva.
- Haz uso adecuado de la cantidad de agua, jabón de manos y papel higiénico.
- Imprime únicamente lo necesario para optimizar espacio y ahorro de papel.

El manual será de fácil acceso y acogida, por esto se realizarán tareas para su divulgación como:

- Utilizar el formato de calendario para generar procesos de innovación y de alto impacto, de esta forma se refuerza la cultura por medio de materiales de constante uso, haciendo énfasis en las frases de reflexión para que mes a mes sean captadas por el personal, siendo conscientes de las buenas prácticas, hábitos y costumbres a mejorar en el día a día, trayendo consigo el mejoramiento de la comunicación, la motivación y las falencias encontradas.

- Ilustrarlo en la intranet como galería de imagen, acompañada de un formato altamente llamativo en cuanto al diseño, no solo del manual, sino del espacio en el cual se encuentre publicado.
- Disponer de éste en las carteleras de todas las regionales, apoyado de afiches en tamaño tabloide para su visibilidad.
- Cada semana cambiar desde el área de sistemas los wallpapers de los computadores de todos los empleados de cada regional con un mensaje que contenga el manual.
- Se realizarán capacitaciones, pero esta vez se darán desde las mismas oficinas dentro del horario de trabajo, ya que las charlas en el salón habitual no son acogidas por el personal, teniendo en cuenta que éstas siempre se hacen a las 6:30 de la mañana, un horario que no favorece a la comprensión de los temas a tratar.

Por otro lado, las charlas se impulsarán con personajes de teatro, los cuales realizarán demostraciones de los diferentes temas del manual, sirviendo al mismo tiempo como pausa activa en el trabajo.

- Enviar desde Encontacto (medio oficial masivo) imágenes de apoyo con los mensajes respectivos empleando la campaña “Yo Soy”.

En cuanto a la campaña “Yo Soy”, ésta fue impulsada pero no fortalecida a través de los años, por lo que está pausada desde el 2015. Actualmente, solo se tiene evidencia de la campaña en las carteleras, computadores y registro fotográfico en la intranet, por lo que ya se volvió parte de estos lugares como decoración, pero no sobresalen y no han sido activadas.

Ilustración 2 Imágenes de cultura organizacional enviadas desde el correo



**Nuestra Cultura**

Vuelve **“YO SOY”** la cultura que nos gusta...

 Nuestra Cultura... E&E

Seguiremos fortaleciendo todos nuestros valores, principios y buenas acciones proyectándolos de manera positiva en nuestra empresa.

*¡Recibe próximamente más información!*



**EMPAQUETADURAS Y EMPAQUES S.A.**  
ESPECIALISTAS EN EL SELLADO DE FLUIDOS

Ilustración 3 Equipo "Yo Soy" regional de Medellín



Ilustración 4 Cartelera Empaquetaduras y Empaques S.A (Noviembre 2016)



Ilustración 5 Campaña "Yo Soy" en los equipos de computo



Es por esto, que a partir de las estrategias realizadas anteriormente en la campaña “Yo Soy” y la creación del “Manual de Cultura y Convivencia Organizacional de Empaquetaduras y Empaques S.A”, se dará el debido cumplimiento a los objetivos específicos a través de la creación de contenidos obteniendo consigo la promoción de hábitos de cultura, el apoyo al grupo de cultura ya existente en la empresa y por último, siendo el objetivo más importante, el fortalecimiento de la identidad en los empleados de Empaquetaduras y Empaques S.A.

Por último, a través de dichas estrategias se logrará promover valores, fortalecer aspectos como el uso del agua y la energía, los recipientes de reciclaje, el orden y la limpieza en el puesto de trabajo y demás temas que tendrán un impacto positivo en el día a día de los empleados, mejorando el rendimiento y aumentando la satisfacción laboral por medio de mensajes que generan reflexión en cada espacio, propiciando un buen ambiente laboral y generando cada vez más sentido de pertenencia en ellos.

## Metodología

El enfoque metodológico empleado para la creación y la implementación del “Manual de cultura y convivencia organizacional de Empaquetaduras y Empaques S.A” será mixta, a través de la entrevista semi estructurada, la encuesta y la observación participante se pretende recolectar percepciones, describir el entorno laboral de los colaboradores, pues éste no trata solamente de arrojar números, por lo contrario busca a través de los resultados reforzar los conocimientos e incentivar al personal para aumentar su productividad y eficiencia, consiguiendo mejorar el entorno y fortalecer el sentido de pertenencia.

Inicialmente se recurrirá a la entrevista semi estructurada con el jefe inmediato, así se logrará conocer las expectativas frente al manual, y posteriormente, ajustarlas a las necesidades, obteniendo así respuestas flexibles y dinámicas. Este tipo de entrevista consta de hacer “preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas” (Peláez, Rodríguez, Ramírez, Pérez, Vázquez y González, 3).

También, se aplicará la encuesta como técnica de recolección de datos para percibir qué es necesario implementar dentro del manual de E&E para mejorar la cultura organizacional y la satisfacción de sus empleados a través de sus procesos de comunicación, además, observar la satisfacción de los empleados, sus necesidades, actitudes, opiniones y demás; por ende, ésta se realizará con preguntas que se

comprendan fácilmente para no generar confusión en sus respuestas y obtener resultados favorables.

“En definitiva, con la encuesta se trata de obtener, de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en una investigación, y esto sobre una población o muestra determinada” (Díaz, 2001,14)

La encuesta requiere de la elaboración de unas etapas previas para su efectividad, siendo así más ordenada para plantear en ésta los objetivos propuestos. Según Díaz, Vidal (2001) estas etapas son las siguientes:

- Exposición clara y concisa de los temas a tratar.
- Lenguaje a emplear.
- Tipos de preguntas a utilizar con sus respectivas alternativas de respuestas, en el caso de ser cerradas.
- Elaboración y/o selección de las preguntas.
- Orden del cuestionario, dando continuidad a las preguntas.
- Cabeceras y datos del entrevistado para dar contexto.
- Estudio de los efectos que se pueden obtener.
- Tiempo de duración máxima.
- Material auxiliar a utilizar como grabadoras, anotaciones extras, descripción de los gestos de la persona al contestar, etc.
- Análisis de calidad de las preguntas.

Es importante utilizar un lenguaje claro y conciso porque muchos de los empleados no cuentan con los estudios necesarios para interpretar dichas

preguntas, esto se debe a que el requisito mínimo para ingresar a Empaquetaduras y Empaques S.A en cuanto al estudio es el bachiller, en casos especiales se contratan para el cargo de Mantenimiento o Auxiliares de Almacén personas que no han culminado dicho proceso, pero que a pesar de esto hacen una labor muy importante y esencial en la compañía.

Por otro lado, el orden de las preguntas juega un papel muy importante, pues permite asimilar con mayor facilidad dicho cuestionamiento y darle sentido a la hora de responder, sirviendo como apoyo para dar una respuesta verídica y a conciencia.

Se dará inicio con preguntas acerca de la comunicación y los medios internos de la empresa, para así descubrir cuál es el mejor medio para implementar el manual. Luego se dará paso a las preguntas de clima laboral para medir la satisfacción o las inconformidades de los colaboradores, y por último, se realizarán preguntas sobre los hábitos en la jornada laboral evidenciando los temas que tienen mayor falencia.

Al finalizar dicha encuesta se reflejará en las respuestas de cada empleado y en los resultados generales, la calidad y la efectividad de dicho cuestionario. También, ésta se complementará con la observación participante desde la vivencia propia durante la práctica, logrando evidenciar las falencias y los aspectos a reforzar en cuanto a la cultura organizacional donde arrojará como resultado los temas a tratar en el Manual de Empaquetaduras y Empaques S.A.

La observación participante es una forma de observación en la que el observador se introduce en el suceso, es decir, a) la observación se introduce (mediante la recopilación de datos) en el campo no falsificado

del suceso, b) el observador participa en el suceso y c) es considerado por los demás parte del campo de actuación. La intensidad de la participación puede ir desde una participación meramente pasiva en el suceso hasta desempeñar un papel definido en el campo de actuación y, por tanto, ser necesariamente parte activa del suceso (Heinemann, 2003, 144).

Para la realización del Manual de Cultura y Convivencia Organizacional de Empaquetaduras y Empaques S.A resulta una ventaja tener como método la observación participante, dado a que se entienden mejor los sucesos a través de la experiencia directa con el entorno, se logra dar conversaciones personales generando un valor agregado a los resultados de la encuesta, y por último, evidenciar los temas que se deben reforzar en cuanto a cultura y convivencia organizacional.

Por otro lado, para la aplicación de la encuesta se realizará al 10% de los empleados, en su totalidad son 480 colaboradores, en donde el 10% se refleja en 48 empleados, donde se encuestarán no solo a los integrantes de las sedes ubicadas en Medellín (Sede Administrativa y la Unidad de Producción), sino que también se enviarán por correo a los coordinadores de otras regionales obteniendo resultados más significativos y representativos. Se destinará 8 encuestas para cada sede, en la cual la sede administrativa será la única que contará con el proceso de acompañamiento para resolver la encuesta de forma personal, las demás sedes se realizarán por medio del correo electrónico.

La población será tanto femenina como masculina pertenecientes a la empresa Empaquetaduras y Empaques S.A. El rango de edad es de 18 a 70 años, es amplio debido a que la cultura organizacional involucra a todos los empleados y en la empresa las edades se encuentran entre las anteriormente mencionadas.

En cuanto al estudio, no se tendrá en cuenta, como se indicó anteriormente, Empaquetaduras y Empaques S.A tiene como requisito a la hora de la contratación ser bachiller, y en casos especiales admiten personas que no lo han culminado, pero luego con apoyo de la compañía pueden continuar sus estudios para cumplir con este requisito.

Por último, la encuesta se realizará en ciudades como: Cali, Bogotá, Cartagena, Barranquilla y Medellín, haciendo que cada uno de los empleados de las diferentes regionales sean partícipes en la elaboración del “Manual de cultura y convivencia organizacional de Empaquetaduras y Empaques”, evidenciando las falencias de cada una de las sedes para reforzarlas mediante el lanzamiento del manual, el cual será apoyado por el grupo de cultura anteriormente creado en la empresa.

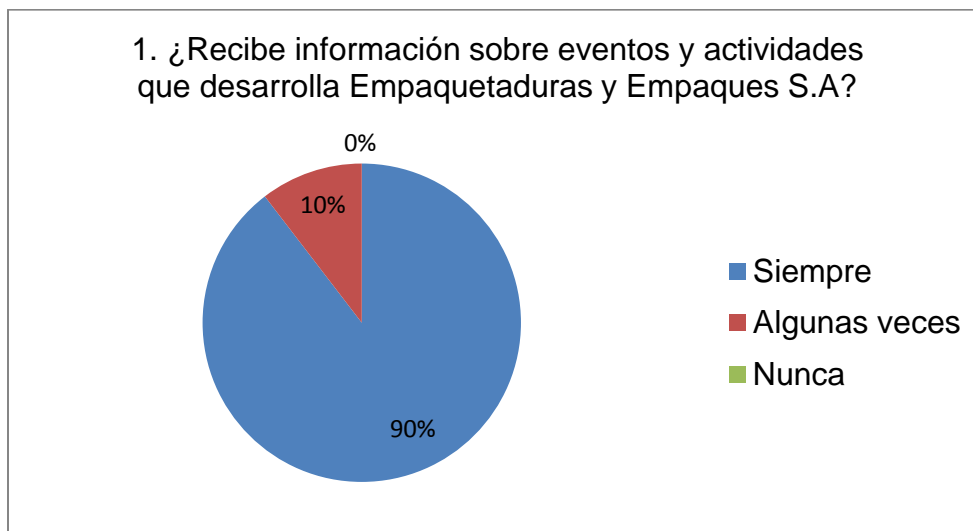
## Resultados

Se realizó la técnica de la encuesta al 10% del personal de Empaquetaduras y Empaques S.A, incluyendo a practicantes, el cual es representado en 48 colaboradores distribuidos en 6 sedes; ésta se realizó de manera personal en la Sede Administrativa y en las demás regionales por medio del correo electrónico.

Se inició dicha encuesta desde la información que recibe desde la empresa para facilitar el trabajo, luego se pasó a los medios de mayor y menor interés para recibir dicha información; posteriormente se dio paso a los valores y al sentido de pertenencia respecto a la empresa y, por último, se plantearon preguntas sobre temas como: el uso del cargador, el ahorro de energía, el uso adecuado de los recipientes a la hora de reciclar, entre otros, con el fin de demostrar las falencias a reforzar en ciertos temas.

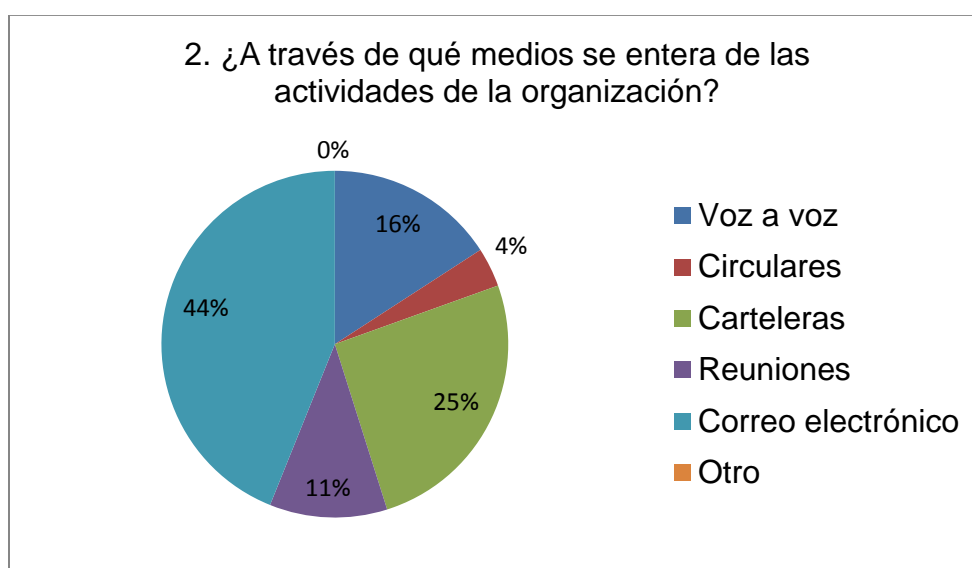
Las respuestas arrojaron los siguientes resultados:

### Gráfica 1 ¿Información recibida de parte de E&E?



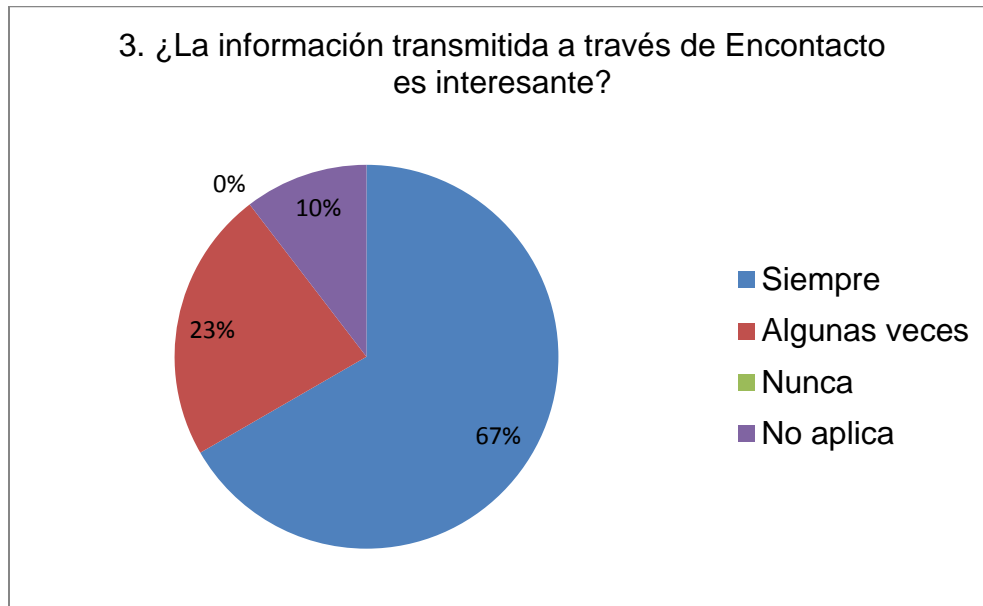
La tendencia se encuentra en el 90% de las personas que expresa recibir siempre información de los sucesos de Empaquetaduras y Empaques, teniendo que reforzar la entrega de los mensajes del 10% faltante que dice recibir “algunas veces” la información. Como resultado positivo se obtiene el 0% evidenciando que la gran mayoría de empleados recibe información sobre los eventos que se realizan.

### Gráfica 2 ¿Medios por los cuales recibe información?

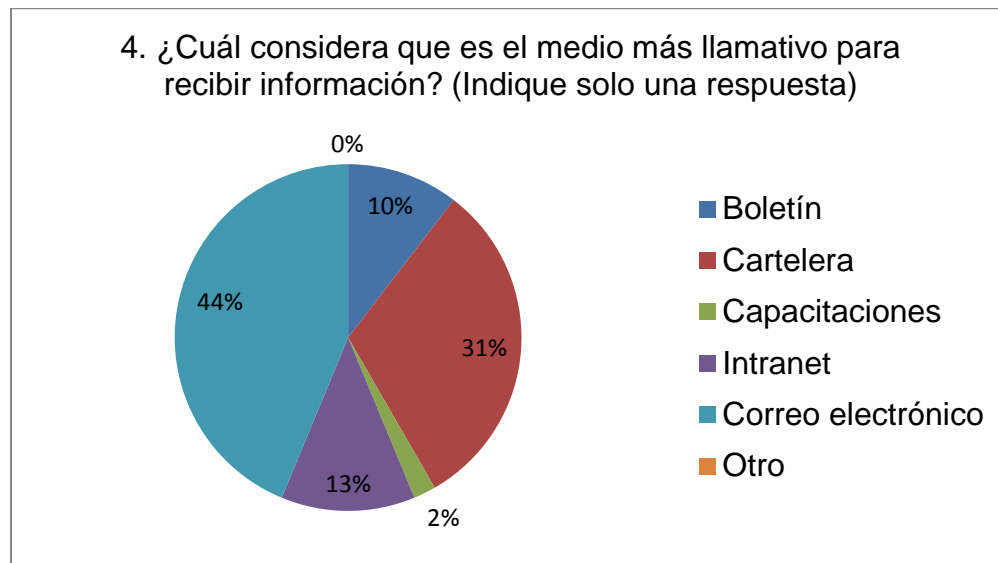


La gráfica demuestra que el 44% de los encuestados reciben mayor información sobre los sucesos presentados en la empresa por medio del correo electrónico y, como últimas opciones las circulares y las reuniones. Estos resultados dan paso al medio por el cual se lanzaría el Manual de Cultura y Convivencia Organizacional, siendo notable para el personal a través de los medios por los cuales recibe información y por los medios que no tienen en cuenta para informarse.

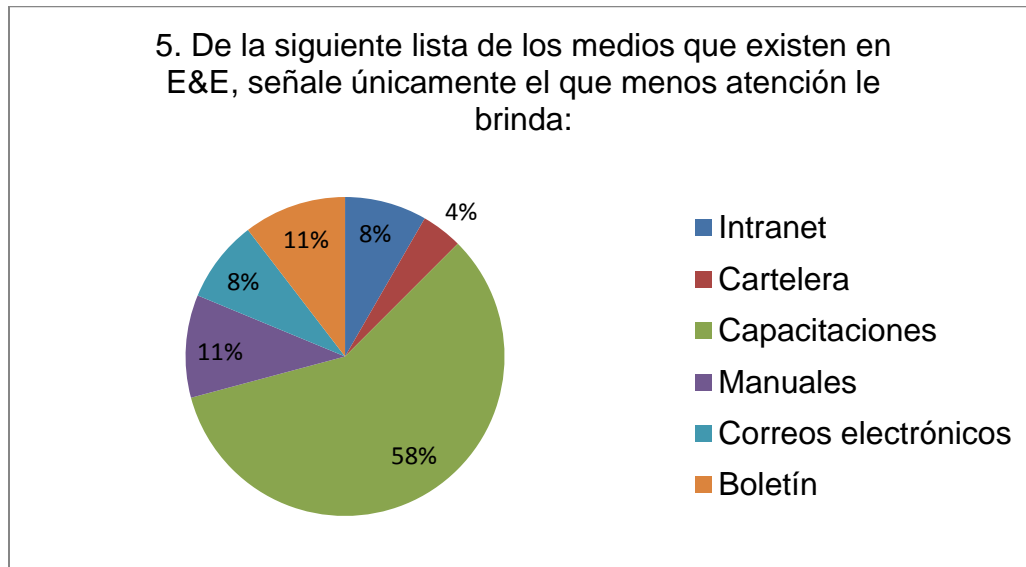
### Gráfica 3 Información de Encontacto



El 67% de los encuestados manifiestan que la información es interesante, lo cual evidencia que Encontacto se ha posicionado en la mente de los colaboradores como un medio de información llamativa e interesante. Por otro lado, el 10% arroja como respuesta “no aplica”, dado que son Auxiliares de Almacén, Mensajeros u Operarios de Producción, quienes no tienen acceso a las herramientas digitales.

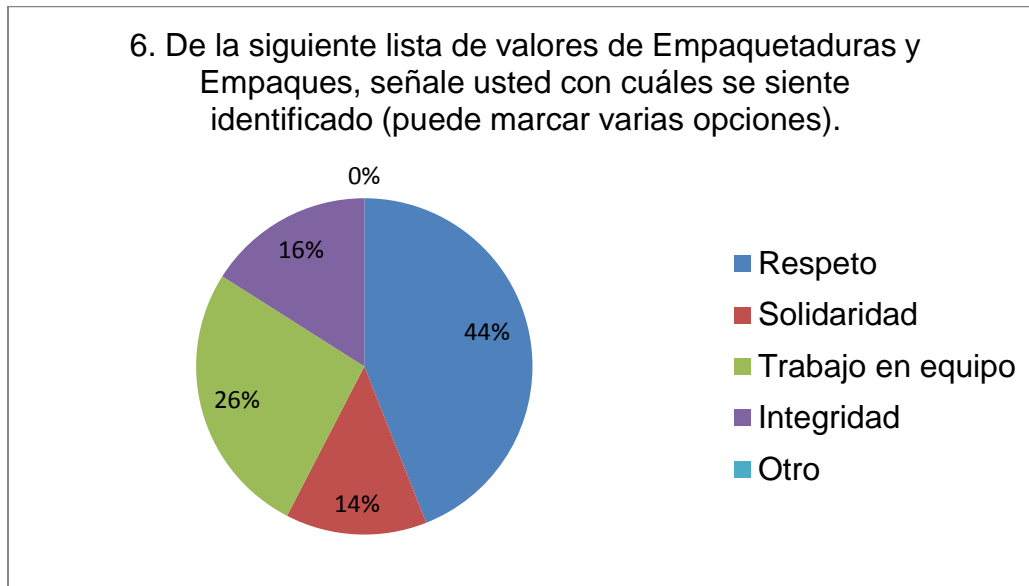
**Gráfica 4 Medio de comunicación más llamativo de E&E**

El medio más llamativo sigue siendo el correo electrónico teniendo como apoyo las carteleras y la intranet, las cuales pasan a ser un soporte de éste para las personas que no tienen acceso a las herramientas digitales, pues son los tres medios principales de la organización y a los cuales se les da mayor valor.

**Gráfica 5 Medio de comunicación menos llamativo de E&E**

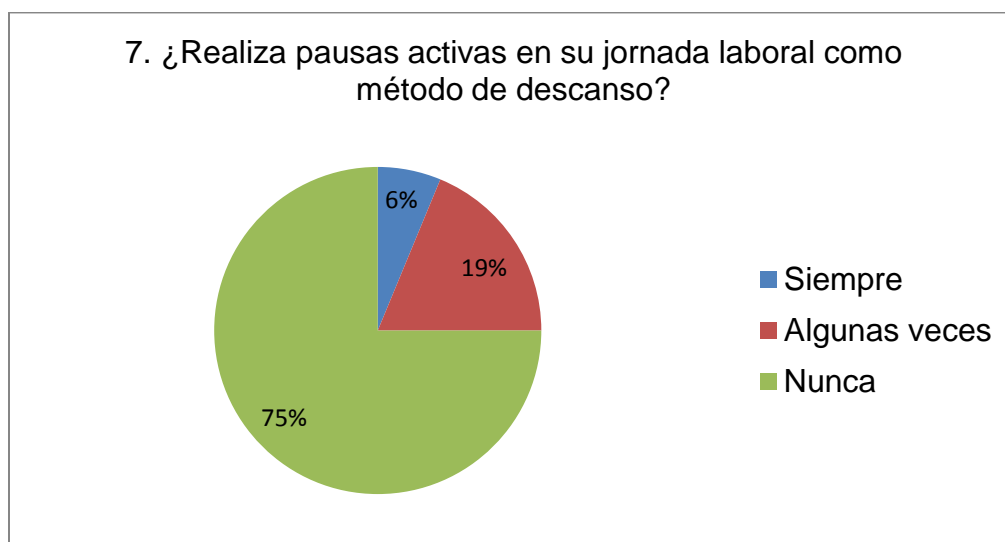
El 58% de los encuestados manifiestan que las capacitaciones no son llamativas para ellos, por lo que se debe evitar realizar el lanzamiento o divulgar información para su presentación a través de éstas, se debe dar mayor importancia al voz a voz, a los correos electrónicos y a las carteleras para dar a conocer el manual u otros proyectos que se tengan en un futuro.

### Gráfica 6 Valores



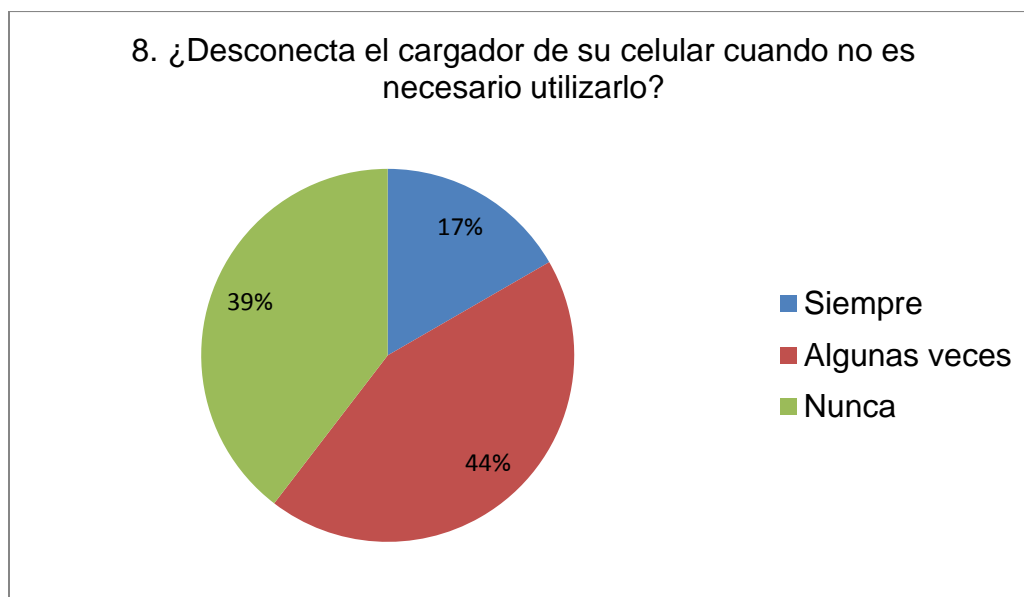
El respeto y el trabajo en equipo obtienen el mayor porcentaje en la gráfica, demostrando así que al ser una empresa familiar prevalece entre sí mismos dichos valores.

### Gráfica 7 Pausas activas en la jornada laboral

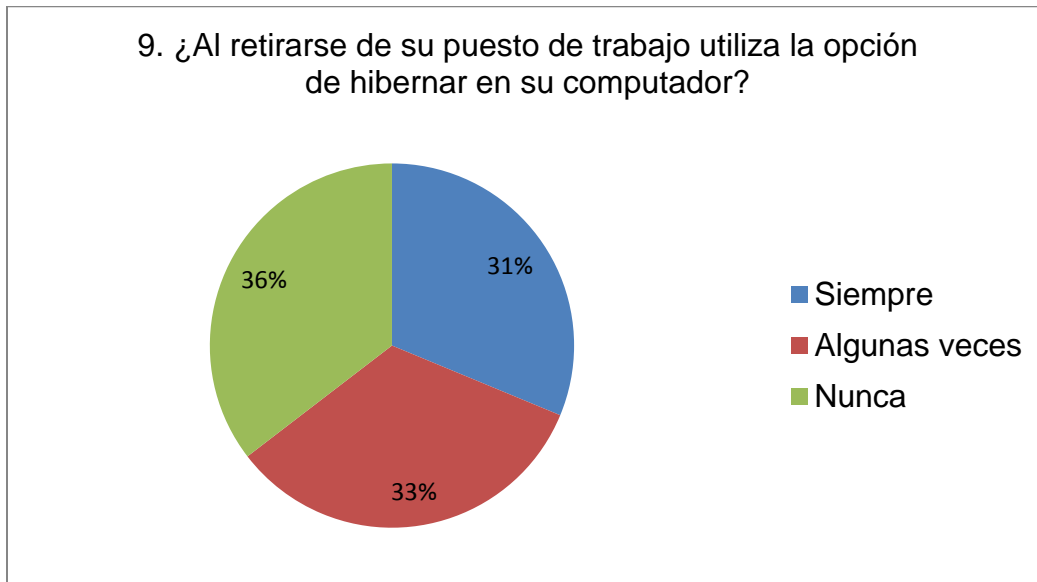


El 75% de los encuestados afirman que no hacen pausas activas en medio de su jornada laboral en Empaquetaduras y Empaques S.A, dando como resultado mayor estrés, malas posturas, poca productividad, entre otras desventajas que afectan el rendimiento de los colaboradores. El 19% afirma que algunas veces realizan las pausas activas, demostrando así que las personas buscan métodos alternativos de relajación en el trabajo. Por último, el 6% dice utilizar siempre este método, lo cual demuestra que es una buena manera de salir de la rutina por un momento.

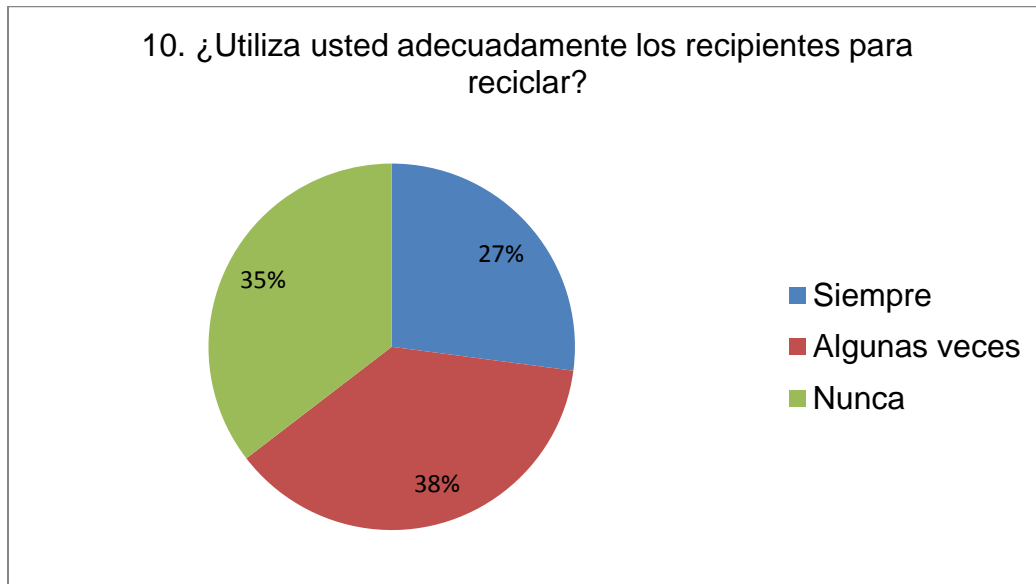
### Gráfica 8 Uso del cargador de celular



Es claro que aún falta reforzar dichos comportamientos en el personal de Empaquetaduras y Empaques S.A, debido a que el 44% demuestra una respuesta desfavorable al momento de desconectar el cargador del celular y ahorrar energía.

**Gráfica 9 Uso de la opción hibernar en el computador**

Se evidencia que los colaboradores no tienen claro las múltiples opciones que existen para ahorrar energía en los tiempos que no se requiere utilizar algunos objetos como lo es el computador. La tendencia se centra en el 36% de los encuestados que dicen no utilizar la opción de hibernar, por lo que se debe reforzar dicho tema y demostrar las diferentes ventajas que se obtienen a través de dicha opción.

**Gráfica 10 Uso adecuado de los recipientes de reciclaje**

Los resultados obtenidos son muy cercanos, lo cual demuestra que las personas se encuentran divididas en cuanto al tema del reciclaje, por lo que aún no están claros los conceptos y se debe capacitar a las personas para el control de residuos en los espacios correctos todo el tiempo.

## Conclusiones y recomendaciones

- Se establece una nueva herramienta de comunicación llamada Manual de Cultura y Convivencia Organizacional para fomentar y reforzar temas en los que se encontraron falencias como lo son: el ahorro de energía y de agua, uso adecuado de los recipientes de reciclaje, orden y limpieza en el puesto de trabajo, buena presentación personal, entre otros.
- El manejo de residuos en los recipientes adecuados es el tema de mayor preocupación, por lo que se debe reforzar dichos conceptos a través de los retos ecológicos, wallpapers, campañas en la intranet y demás estrategias que se establezcan como apoyo al manual.
- El diseño del manual y de las piezas gráficas se realizarán con un diseño diferente y más visual al habitual para que logre captar la atención de los empleados y pueda ser aceptado con mayor facilidad.
- Los mensajes serán cortos, con los cuales se pretende lograr reflexión e interiorización de dichos conceptos, ya que se evidencia mayor comprensión en los empleados con dicha estrategia.
- Imprimir el manual en un calendario permitirá que los mensajes sean captados cada mes y la campaña sea constante, permitiendo realizar el lanzamiento de una manera diferente a la habitual con un elemento de constante uso como lo es un calendario.

- Se solicitará colaboración del grupo de promoción de cultura de E&E llamado “Yo Soy”, quienes facilitarán las campañas y la difusión de los mensajes entre las áreas de la empresa.
- Dados los resultados donde se evidenciaron mayor interés y atención, los medios por los cuales se realizará fuerza en la difusión del manual de cultura y convivencia organizacional de Empaquetaduras y Empaques S.A es el correo electrónico, la intranet y las carteleras.
- Las charlas para reforzar los temas del manual se realizarán en cada área de Empaquetaduras y Empaques con personajes de teatro dentro de los horarios habituales establecidos (7:00 a.m. a 5:30 p.m.), ya que las capacitaciones a las 6:30 a.m. no son acogidas por el personal, dando como resultado la falta de asistencia a éstas. Por consiguiente, no solo aceptarán los mensajes de reflexión y concientización, sino que también servirá como pausa activa en su jornada laboral, trayendo consigo diversas ventajas como la disminución del estrés, la motivación y mejora de las relaciones interpersonales, el aumento del desempeño laboral, las múltiples ayudas en la salud física y mental, entre otras.
- En cuanto a la comunicación en general, Empaquetaduras y Empaques S.A debe de dar mayor valor a esta, puesto que es vista simplemente como una labor de la Directora de Gestión Humana y el aprendiz, sin tener en cuenta que es un factor elemental para integrar los objetivos, las áreas, reforzar la cultura organizacional y unificar las percepciones de todos los colaboradores.

## Referencias

Álvarez, José. (2007). *Comunicación interna, la estrategia del éxito*. Razón y palabra. (56). Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n56/jalvarez.html>

Belalcázar, Sonia. (2012). *Cultura Organizacional*. Informes Psicológicos, (12), 45-46. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/1815/1747>

Comunicaciones Empaquetaduras y Empaques S.A. (2007). *Empaquetaduras y Empaques S.A - 32 años*. Medellín.

Comunicaciones Empaquetaduras y Empaques S.A. (2016). *Manual de inducción y reinducción*. Medellín.

Díaz, de Rada Vidal. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Pozuelo de Alarcón. Esic editorial.

Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. Revista Nacional de Administración, 4(1), 62-65. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=16065>

Fernández, Carlos. *La Comunicación en las Organizaciones*. (1997) México: Trillas.

Gil, María. (2015). *La convivencia empresarial. “Efectos de la interacción humana en la productividad y eficiencia de las empresas”*. Extraído de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13588/1/LA%20CONVIVENCIA%20EMPRESARIAL.pdf>

Heinemann, Kalus. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Barcelona: Paidotribo.

Muñiz, José & Álvarez, Alejandro. (2013). Comunicación positiva: la comunicación organizacional al servicio de la felicidad. *Revista de Comunicación Vivat Academia*. (124), 95-96.

Peláez, Alicia., Rodríguez, Jorge., Ramírez, Samantha., Pérez, Laura., Vázquez, Ana. & González, Laura. (s.f.). Entrevista. Extraído de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/Entrevista\\_trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf)

Rivera, Alix., Rojas, Luis R., Ramírez, Fanny. & Álvarez, Teresita. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Revista NEGOTIUM*. (2). 35-40.

Rojas, P. (2011). *La comunicación interna: una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones*. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 118-119. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4716508>

Robbins, Stephen. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de [http://www.academia.edu/8111704/Comportamiento\\_organizacional\\_13a\\_ed\\_Robbins](http://www.academia.edu/8111704/Comportamiento_organizacional_13a_ed_Robbins)

Robbins, Stephen. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Soler, José., Aparicio, Lucía., Días, Oscar., Escolano, Elena., & Rodríguez, Ana. (2016). *Inteligencia emocional y bienestar II*. Recuperado de [http://www.congresointeligenciaemocional.com/wp-content/uploads/2016/03/ACTAS\\_INTELIGENCIA-EMOCIONAL-Y-BIENESTAR-II.pdf](http://www.congresointeligenciaemocional.com/wp-content/uploads/2016/03/ACTAS_INTELIGENCIA-EMOCIONAL-Y-BIENESTAR-II.pdf)

Villaseñor, Alberto. (2009). *Cap. 1 Organización, Comunicación Organizacional y Sistema de Información Multimedia*. (Tesis profesional). Universidad de las Américas Puebla. México. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/villasenor\\_b\\_a/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/villasenor_b_a/capitulo1.pdf)

## Apéndice

### Apéndice A. Encuesta Empaquetaduras y Empaques S.A

<p><b>CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA</b></p> <p><b>EMPAQUETADURAS Y EMPAQUES S.A</b></p> <p><b>ENCUESTA</b></p>	 <p><b>EMPAQUETADURAS Y EMPAQUES S.A.</b></p> <p>ESPECIALISTAS EN EL SELLADO DE FLUIDOS</p>
---	---

En calidad de estudiante de Comunicación y Periodismo de la Corporación Universitaria Lasallista, y autorizada por la empresa Empaquetaduras y Empaques, me encuentro realizando la encuesta presentada a continuación con el fin de conocer las percepciones de los empleados para la creación del “Manual de Cultura y Convivencia Organizacional E&E”.

No olvide tener presente que las respuestas que usted diligencie en el formato tienen un propósito netamente investigativo y académico, por lo tanto podrá realizarlo de manera anónima, sin presentar su nombre. Agradezco en consecuencia su sinceridad y aporte a conciencia a las respuestas de la presente encuesta.

**Cargo:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_ **Regional:** \_\_\_\_\_

Por favor marque con una **X** la opción que más se acomode a su opinión.

1. ¿Recibe información sobre eventos y actividades que desarrolla Empaquetaduras y Empaques S.A?
  - a. Siempre \_\_\_\_
  - b. Algunas veces \_\_\_\_

- c. Nunca \_\_\_
2. ¿A través de qué medios se entera de las actividades de la organización?
- a. Voz a voz \_\_\_\_\_
  - b. Circulares \_\_\_\_\_
  - c. Cartelera \_\_\_\_\_
  - d. Reuniones \_\_\_\_\_
  - e. Correo electrónico \_\_\_\_\_
  - f. Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
3. ¿La información transmitida a través de Encontacto es interesante?
- a. Siempre \_\_\_
  - b. Algunas veces \_\_\_
  - c. Nunca \_\_\_
  - d. No aplica \_\_\_
4. ¿Cuál considera que es el medio más llamativo para recibir información? (Indique solo una respuesta)
- a. Boletín \_\_\_\_\_
  - b. Cartelera \_\_\_\_\_
  - c. Capacitaciones \_\_\_\_\_
  - d. Intranet \_\_\_\_\_
  - e. Correo electrónico \_\_\_\_\_
  - f. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

5. De la siguiente lista de los medios que existen en E&E, señale únicamente el que menos atención le brinda:
- a. Intranet \_\_\_\_\_
  - b. Cartelera \_\_\_\_\_
  - c. Capacitaciones \_\_\_\_\_
  - d. Manuales \_\_\_\_\_
  - e. Correo electrónico \_\_\_\_\_
  - f. Boletín \_\_\_\_\_
6. De la siguiente lista de valores de Empaquetaduras y Empaques, señale usted con cuáles se siente identificado (puede marcar varias opciones).
- a. Respeto \_\_\_\_\_
  - b. Solidaridad \_\_\_\_\_
  - c. Trabajo en equipo \_\_\_\_\_
  - d. Integridad \_\_\_\_\_
  - e. Otro \_\_\_\_\_ ¿cuál? \_\_\_\_\_
7. ¿Realiza pausas activas en su jornada laboral como método de descanso?
- a. Siempre \_\_\_
  - b. Algunas veces \_\_\_
  - c. Nunca \_\_\_
8. ¿Desconecta el cargador de su celular cuando no es necesario utilizarlo?
- a. Siempre \_\_\_
  - b. Algunas veces \_\_\_
  - c. Nunca \_\_\_

9. ¿Al retirarse de su puesto de trabajo utiliza la opción de hibernar en su computador?

- a. Siempre \_\_\_
- b. Algunas veces \_\_\_
- c. Nunca \_\_\_

10. ¿Utiliza usted adecuadamente los recipientes para reciclar?

- a. Siempre \_\_\_
- b. Algunas veces \_\_\_
- c. Nunca \_\_\_

Gracias por la atención prestada a la encuesta.

Apéndice B. Campaña expectativa intranet: cortesía.



Apéndice C. Campaña de expectativa correo: recicla



Apéndice D. Campaña expectativa correo: cuidado de las instalaciones.



**Cuido y profejo...**

**EMPAQUETADURAS  
Y EMPAQUES S.A.**  
ESPECIALISTAS EN EL SELLADO DE FLUIDOS

**¡Yo Soy!**

**LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS DE LA EMPRESA, DÁNDOLES UN USO ADECUADO PARA EVITAR DAÑOS Y DESTRUCCIONES.**

Apéndice E. Campaña expectativa cartelera: cuidado del ambiente.



Apéndice F. Campaña expectativa contenedores: recicla los residuos.

**¡Yo Soy!**

**EMPAQUETADURAS Y EMPAQUES S.A.**  
ESPECIALISTAS EN EL SELLADO DE FLUIDOS

**¡RECICLA!  
CUIDA EL MEDIO AMBIENTE**

**PAPEL, CARTÓN, PERIÓDICO.**

**ENVOLTURAS DE ALIMENTOS, PAPEL SUCIO, PAPEL CARBÓN, ALUMINIO, SERVILLETAS, ICOPOR, TETRA PACK**

**ENVASES NO RETORNABLES, BOLSAS, DESECHABLES, PLÁSTICOS.**

**PELIGROSOS**

**CANECA GRIS**

**CANECA VERDE**

**CANECA AZUL**

**CANECA ROJA**

**NO BASTA CON TIRARLA, ¡HAY QUE SEPARARLA!**

Apéndice G. Campaña expectativa wallpaper: recupera los recursos.



Apéndice H. Campaña expectativa wallpaper: yo acepto las diferencias.

**En nuestra compañía**  
**ACEPTAMOS LAS DIFERENCIAS,**  
**POR ESO YO RESPETO A**  
**MIS COMPAÑEROS.**

**E** EMPAQUETADURAS  
Y EMPAQUES S.A.  
ESPECIALISTAS EN EL SELLADO DE FLUIDOS

**¡Yo Soy!**

**YO PROMUEVO NUESTRA CULTURA E&E.**

Apéndice I. Manual de Cultura y Convivencia: portada



## Apéndice J. Manual De Cultura y Convivencia: Introducción

### TÚ HACES PARTE DE NUESTRA CULTURA E&E...

3

Nuestro Manual de Convivencia es una herramienta creada con el fin de motivarnos a crear un ambiente laboral rodeado de valores y principios, los cuales son generados en nuestros espacios y con nuestros compañeros, logrando permitir el desempeño satisfactorio de las diferentes labores de cada una de las áreas de Nuestra organización.

Construye y fortalece comportamientos, buenas acciones y hábitos, para así proyectarnos de manera positiva en Nuestra Empresa.

### TÚ PROMUEVES LA CULTURA, TÚ ERES E&E...

## Apéndice K. Manual De Cultura y Convivencia: nuestra cultura



## Apéndice L. Manual De Cultura y Convivencia: nuestra cultura

**6**

**NUESTRA CULTURA E&E**

**7**

Un trato digno con todos y cada uno de tus compañeros hará que el respeto sea un reflejo de nuestra cultura E&E.

Participa activamente de todas las actividades de bienestar laboral programadas.

**NUESTRA CULTURA E&E**

## Apéndice M. Manual De Cultura y Convivencia: sana convivencia

**8**

**SANA CONVIVENCIA**

Respetar la privacidad de los compañeros.

Evita la crítica destructiva y los juicios de valor.

Para una sana convivencia mantén una actitud positiva.

Utiliza el diálogo como herramienta esencial para lograr acuerdos.

Retroalimenta a las personas de una forma respetuosa y cordial.

**SANA CONVIVENCIA**

**9**

## Apéndice N. Manual De Cultura y Convivencia: sana convivencia

**SANA CONVIVENCIA**

**I 10**

Estimula la construcción de relaciones sanas y efectivas con nuestros compañeros de trabajo basadas en la confianza, sinceridad, respeto y honestidad.

**SANA CONVIVENCIA**

Evita que los rumores y el chisme afecten la integridad de las personas y el logro de los objetivos organizacionales.

Acepta a tus compañeros, de forma que la convivencia prime dentro de la empresa y encamine al mejor ambiente laboral.

**I 11**

En nuestra compañía  
•• respetamos ••  
las diferencias.

## Apéndice O. Manual De Cultura y Convivencia: zonas comunes

**ZONAS COMUNES**

**I 12**

Cada vez que hagas uso de los baños recuerda dejarlos limpios, de forma que nuestros espacios permanezcan en orden y sean adecuados para el uso de todos.

Haz uso adecuado de las zonas comunes, puestos de trabajo y descanso, garantizando que permanezcan limpias y agradables.

**ZONAS COMUNES**

Organiza las sillas y mesas al terminar de consumir los alimentos.

**I 13**

Cuando hagas uso de la cocina y sus utensilios, procura dejarlos limpios y en su debido lugar, esto permitirá mantener el aseo en nuestros espacios.

Respeta los espacios de trabajo compartidos, maneja un tono de voz apropiado y evita interrumpir las labores de los compañeros.

## Apéndice P. Manual De Cultura y Convivencia: nuestro puesto de trabajo


**114** **NUESTRO PUESTO DE TRABAJO**

Recuerda apagar las luces, desconectar cargadores, apagar equipos y aires al salir de la empresa.

Cuando consumes alimentos en tu puesto de trabajo evita que sean de olores fuertes.

Cuida y protege las instalaciones y equipos de la Empresa, bríndales un uso adecuado para evitar daños y destrucción de éstos.

**115** **NUESTRO PUESTO DE TRABAJO**



## Apéndice Q. Manual De Cultura y Convivencia: nuestro puesto de trabajo

**116** **NUESTRO PUESTO DE TRABAJO**

Mantén tu lugar de trabajo limpio y en orden.

Evita tener objetos innecesarios sobre tu escritorio, así conservamos un espacio agradable para nuestras labores.

**117** **NUESTRO PUESTO DE TRABAJO**

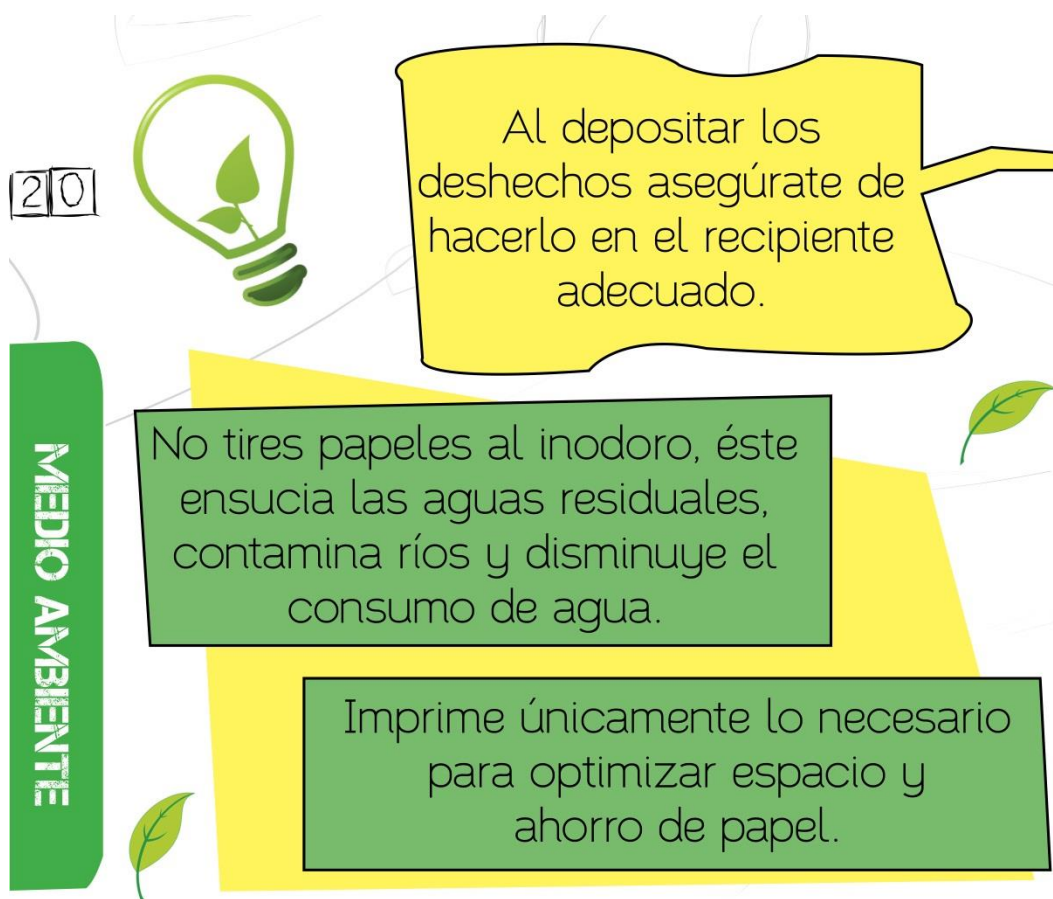
Haz uso de tu celular en el momento oportuno permitiendo que tus funciones laborales no se distorsionen y puedas realizarlas de manera efectiva.



## Apéndice R. Manual De Cultura y Convivencia: medio ambiente



## Apéndice S. Manual De Cultura y Convivencia: medio ambiente



## Apéndice T. Manual De Cultura y Convivencia: contraportada



## Apéndice U. Publicación Manual de Cultura y Convivencia en la intranet

The screenshot shows a web browser window displaying an intranet page. The address bar shows the URL: <http://10.10.2.218/SitePages/ManualCulturayConvivencia.aspx>. The browser tabs include 'Intranet - ManualCulturayC...'. The page header includes 'Acciones del sitio' and 'Página'. The main navigation menu contains: Inicio, Quienes Somos, Gestión Humana, Ventas, Sistema de Gestión, Producción, Reportes, Gestión Calidad Externa, Sistema Gestión Nuevo, and a search bar labeled 'Buscar en este sitio...'. The sidebar on the left lists: 'Modificado recientemente', 'Inicio', 'ManualCulturayConvivencia', 'Noticias', 'InduccionEYE', 'Baja\_Rotacion', 'Papelera de reciclaje', and 'Todo el contenido del sitio'. The main content area features a large green title: **Manual De Cultura y Convivencia E&E**. Below the title is an illustration of a man in a green shirt and brown pants looking through binoculars on a blue paper airplane. To the right is a geometric graphic composed of various colored triangles (blue, green, yellow, purple) with 'E&E' logos scattered throughout. Below the graphic is the text 'Manual de Cultura y Convivencia' and navigation arrows. At the bottom, a large green slogan reads: **Tú Haces Parte De Nuestra Cultura**.

## Apéndice V. Calendario Febrero

**ZONAS COMUNES**

FEBRERO		2017				
LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIÉ	SÁB	DOM
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

Cada vez que hagas uso de los baños recuerda dejarlos limpios, de forma que nuestros espacios permanezcan en orden y sean adecuados para el uso de todos.

Haz uso adecuado de las zonas comunes, puestos de trabajo y descanso, garantizando que permanezcan limpias y agradables.