Plan de mejoramiento para las comunicaciones internas de Montacargas AM&M

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

Angie Mariana Vanegas Mosquera

Asesora

Clara Isabel Vélez Rincón

Magíster en Comunicación Digital

Unilasallista Corporación Universitaria

Ciencias Sociales y Educación

Comunicación y Periodismo

Caldas, Antioquia

2024

Tabla de contenido

Resumen **4**
Justificación **5**
Objetivos **7**
  Objetivo General **7**
  Objetivos Específicos **7**
Marco Teórico **8**
Metodología **12**
Resultados **14**
  Observación participante **14**
  Entrevista **16**
  Encuestas **17**
  Matriz DOFA **20**
Conclusiones y Recomendaciones **21**
Referencias **22**
Apéndices **25**
  Apéndice 1 Entrevista Pedro Estrada Analista de Operaciones **25**
  Apéndice 2 *Encuesta* **27**
  Apéndice 3 Plan de mejoramiento Montacargas AM&M **28**

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 *Resultados* _____ 15

Ilustración 2 *Encuesta* _____ 17

Ilustración 3 Formato de la Encuesta_____ 18

Ilustración 4 *DOFA* _____ 20

Resumen

El presente informe se centra en el diseño de un plan de mejoramiento para las comunicaciones internas de Montacargas AM&M. La empresa, fue fundada en 1998, ha tenido un crecimiento significativo desde sus inicios tanto en maquinaria como en talento humano, se ha expandido a múltiples ciudades en Colombia, incluyendo Medellín, Bogotá, Barranquilla entre otras. Con una plantilla aproximada de 420 empleados, la empresa ha identificado la necesidad de mejorar sus comunicaciones internas para apoyar su crecimiento continuo y eficiencia operativa.

Se han establecido objetivos específicos que incluyen registrar las necesidades de empleados y directivos, identificar los canales de comunicación más eficaces y establecer rutas claras para que los empleados conozcan los canales principales de comunicación, como lo son el WhatsApp los cuales se han seleccionado para mejorar el rendimiento en la transmisión de información.

La metodología del estudio es cualitativa, lo cual permite una comprensión profunda de las experiencias y percepciones de los empleados y directivos respecto a la comunicación interna. La investigación cualitativa facilita una exploración detallada y flexible de los problemas y necesidades de comunicación, contextualizando las prácticas y percepciones dentro de la cultura organizacional específica de Montacargas AM&M.

Palabras claves: Comunicación interna, información, plan de mejoramiento, canal de comunicación, organización empresarial y Montacargas AM&M.

Justificación

La mejora de las comunicaciones internas en Montacargas AM&M, una empresa fundada en 1998 y con presencia en ciudades como Medellín, Bogotá y Barranquilla, es esencial para fortalecer la cohesión y eficiencia organizacional. Con una plantilla de aproximadamente 420 empleados, contar con un sistema de comunicación interno sólido es fundamental para alinear a los empleados con los objetivos de la empresa, mejorar el clima laboral, aumentar la productividad y el compromiso del personal. La implementación de este plan optimiza el flujo de información entre sedes y departamentos, facilitando la coordinación y reduciendo malentendidos que podrían afectar la operación diaria. Además, una comunicación interna eficaz permite una respuesta rápida y coherente ante los cambios del mercado, lo que es crucial en un entorno empresarial competitivo, proyectando una imagen de organización moderna y bien gestionada.

El crecimiento empresarial implica que las redes de comunicación internas sean eficientes para el buen funcionamiento de los procesos de producción y administrativos. Estas han representado un desafío para todos los colaboradores puesto que no están unificadas y no generan un equilibrio en los equipos de trabajo. En el caso de Montacargas AM&M, la comunicación interna es crucial por varias razones.

En primer lugar, permite una mejor coordinación y eficiencia. Con un equipo grande y disperso geográficamente, es necesario asegurar que todos los empleados estén informados y alineados con los objetivos y procesos de la empresa.

Además, la comunicación interna contribuye significativamente a la cohesión y moral de los empleados. Una comunicación clara y transparente fomenta un ambiente de trabajo positivo, la idea de tener una buena comunicación hace que los colaboradores se sientan valorados y escuchados, lo cual es esencial para la retención del talento y la productividad. Cuando los empleados están bien informados y se sienten parte integral de la empresa, su compromiso y satisfacción laboral aumentan.

El plan de mejoramiento de las comunicaciones internas en Montacargas AM&M permite identificar las necesidades y preocupaciones específicas de los empleados y directivos respecto a la comunicación interna. Esto posibilita una adaptación precisa de las estrategias de comunicación para abordar las áreas que requieren atención.

Al identificar los canales de comunicación más eficaces y eficientes, como WhatsApp y el correo electrónico, la empresa puede garantizar una transmisión de información rápida y clara, reduciendo malentendidos y mejorando la respuesta a las necesidades operativas. Estos canales de comunicación inmediata son esenciales para mantener a todos los empleados informados y conectados.

Esto optimiza el flujo de información y mejora la toma de decisiones, permitiendo una gestión más efectiva de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de mejoramiento para las comunicaciones internas diarias de Montacargas AM y M a través de canales de comunicación inmediata como WhatsApp y el correo electrónico.

Objetivos Específicos

Registrar las necesidades de empleados y directivos en cada una de las plataformas.

Identificar los canales de comunicación que resultan más eficaces y eficientes para los empleados de Montacargas AM&M.

Establecer rutas para que los empleados conozcan cuáles serán los canales principales de comunicación.

Marco Teórico

Montacargas AM&M es una empresa colombiana fundada en 1998 que ha experimentado un crecimiento significativo tanto en su oferta de maquinaria como en su equipo humano. Actualmente, la empresa cuenta con aproximadamente 420 empleados y opera en diversas ciudades del país, incluyendo Medellín, Bogotá y Barranquilla.

Este crecimiento ha generado la necesidad de mejorar las comunicaciones internas para sostener el desarrollo continuo y optimizar la eficiencia operativa. La expansión de Montacargas AM&M en diferentes regiones ha evidenciado la importancia de una estructura de comunicación sólida que permita mantener la coherencia y alineación entre todos los miembros de la organización. La dispersión geográfica de los empleados plantea desafíos únicos que deben ser abordados mediante estrategias de comunicación efectivas.

La comunicación interna es un proceso fundamental en cualquier organización para la transmisión de ideas, decisiones y retroalimentación, facilitando la colaboración y coordinación entre los miembros de la empresa. Según García & Pérez (2021), una comunicación interna eficaz es crucial para alinear a los empleados con los objetivos estratégicos de la empresa, mejorando la moral y reduciendo el conflicto organizacional. Este tipo de comunicación no solo impacta en la operatividad diaria, sino que también influye en la satisfacción y retención de los empleados (Martínez & López, 2022).

La implementación de una comunicación interna efectiva permite que los empleados se sientan valorados y escuchados, lo cual es esencial para fomentar un

ambiente de trabajo positivo y productivo. Además, la comunicación interna desempeña un papel crucial en la construcción de una cultura organizacional fuerte y cohesionada.

Una comunicación interna bien estructurada aporta numerosos beneficios, como una mayor eficiencia operativa, mejor toma de decisiones y una cultura organizacional más fuerte, lo que puede reducir la rotación de personal y aumentar la productividad (Rodríguez, 2020). Con su equipo de 420 empleados y conexiones en 10 municipios del país, Montacargas AM&M busca no solo mejorar sus procesos internos, sino también fortalecer su impacto positivo en el mercado. Santos (2022) señala que estudios recientes han demostrado que las organizaciones con una comunicación interna robusta reportan niveles más altos de compromiso y desempeño entre sus empleados.

Estos beneficios se traducen en una mayor capacidad para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa y en una ventaja competitiva sostenida en el mercado. La comunicación interna efectiva también facilita la gestión del cambio, permitiendo a la organización adaptarse rápidamente a nuevas circunstancias y desafíos.

Los canales de comunicación interna, tanto formales como informales, son esenciales en este proceso. En Montacargas AM&M, se utiliza principalmente WhatsApp, de manera que genera más naturalidad y confianza en los empleados ya que es una herramienta de uso diario en donde se está familiarizada con la interfaz (Ferrandiz, 2020), considerada como un canal de comunicación interna un poco informal, al igual que el correo electrónico, la diferencia es que este canal si permite su autenticidad y con ella una formalidad. Un estudio de TechResearch (2022) indica que el 70% de los

empleados utiliza aplicaciones de mensajería instantánea para comunicaciones laborales, destacando la relevancia de estos canales en el entorno corporativo actual.

Además, el uso de estas herramientas ha demostrado ser eficaz en la mejora de la rapidez y claridad en la transmisión de información (González & Ramírez, 2021). La elección de estos canales responde a la necesidad de una comunicación ágil y efectiva que permita mantener a todos los empleados informados y conectados, independientemente de su ubicación geográfica. La integración de estos canales en la estrategia de comunicación interna asegura que la información fluya de manera eficiente y que el público interno esté al tanto de las novedades y cambios.

En este punto es importante considerar que el público interno, comprende a todas las personas con las que la organización se vincula de manera directa o indirectamente (Cuenca & Verazz, 2020).

Comprender sus necesidades y expectativas es fundamental para desarrollar un plan de comunicación efectivo. Según López (2021), esto permite la creación de estrategias de comunicación adecuadas. La segmentación del público interno y la personalización de los mensajes pueden mejorar significativamente la efectividad de la comunicación (Fernández, 2022). Adaptar la comunicación a cada segmento asegura que los mensajes sean relevantes y efectivos, y que todos los empleados se sientan involucrados y comprometidos con los objetivos de la empresa. Para implementar un plan de mejora en la comunicación interna, es esencial identificar las necesidades

específicas de los empleados y directivos a través de encuestas, entrevistas y grupos focales.

La planificación cuidadosa y la ejecución adecuada, incluyendo la capacitación de los empleados y la creación de políticas claras sobre el uso de los canales de comunicación, son cruciales para asegurar que todos se sientan cómodos y competentes con los nuevos sistemas (Schein, 2022). Además, la adopción de tecnologías de comunicación emergentes puede facilitar una interacción más dinámica y efectiva entre los miembros de la organización (García & Pérez, 2022). Es por eso que, desde 2019 en Montacargas AM & M, además del uso del correo electrónico, se implementó la creación de grupos de WhatsApp para la establecer un contacto rápido con los operarios.

Metodología

Este trabajo es una investigación cualitativa, la cual se centra en interpretar aquellas características propias de los individuos dentro de sus experiencias e interacciones las cuales componen la organización según sus preferencias a la hora de recibir información o de lograr comunicarse con cualquier persona o área de la empresa, permitiendo una exploración profunda de las dinámicas comunicativas dentro de la organización (Szczepanska, s.f).

Se centra en un estudio de caso, el cual se usa “cuando el objetivo es comprender o explicar un fenómeno utilizando cuantas fuentes de información se requieran” (Diaz, s.f), lo cual permitirá analizar la comunicación interna en la empresa Montacargas AM&M.

Como técnicas de recolección de datos se tienen: la observación participante, la entrevista semiestructurada y la encuesta.

La observación participante, se realizó a lo largo de la práctica, con el fin de identificar las dinámicas de los grupos de WhatsApp (medio de comunicación utilizado entre los supervisores y operarios) y la lecturabilidad y acogida de los mensajes enviados a través del correo electrónico (canal a través del cual se comunica el personal administrativo de la empresa).

También se realizó una entrevista semiestructurada al analista de operaciones, Pedro Estrada. Según Charmaz y Belgrave (2022), la entrevista semiestructurada es fundamental para explorar en profundidad las percepciones y experiencias de los participantes, proporcionando matices y detalles clave para el análisis.

Por último, realizó una encuesta con preguntas abiertas y cerradas en la cual participó personal administrativo, supervisores y operarios. Según Bryman (2021), las encuestas permiten recolectar una gran cantidad de datos de manera sistemática, facilitando así el análisis estadístico y la identificación de patrones y tendencias. Las encuestas serán distribuidas entre los empleados.

Toda la información recolectada permitió elaborar una matriz DOFA que es la base de la propuesta del mejoramiento de la comunicación interna de la empresa.

Resultados

Observación participante

Para obtener una visión integral de los procesos comunicativos en el entorno laboral, se realizó una observación participante desde el 3 de diciembre de 2023 hasta el 3 de junio de 2024.

Durante este período, se prestó especial atención a las interacciones diarias entre los empleados y a los canales de comunicación utilizados, especialmente los grupos de WhatsApp de la empresa. Se observaron mensajes frecuentes relacionados con el estado de las máquinas, turnos, información de la Caja de Compensación y flash informativos. Esta observación directa proporcionó una comprensión detallada de cómo los empleados intercambian información y coordinan sus actividades, complementando así los datos obtenidos mediante la entrevista y encuestas.

Durante la semana del 1 al 7 de mayo de 2024, se llevó a cabo un análisis específico de los tipos de comunicación y el contenido de los mensajes en los grupos de WhatsApp. En este periodo, los mensajes enviados por WhatsApp tenían una mayor tasa de lectura y respuesta entre las 10 a.m. y las 5 p.m. Sin embargo, se observó que la sobrecarga de información en períodos cortos disminuyó la atención de los empleados.

La falta de atención a los mensajes de WhatsApp se debió en gran medida a la falta de contexto y seguimiento físico. Se subrayó la importancia de acompañar y estructurar los mensajes para mejorar la participación y comprensión. Además, se

identificó la necesidad de establecer horarios específicos para la comunicación y proporcionar un seguimiento adecuado.

Las áreas que concentran la información y las temáticas abordadas se encuentran en la siguiente tabla.

Ilustración 1

Resultados

Tipo de Comunicación	Medio	Contenido	Análisis
Novedades Operacionales	WhatsApp	Actualizaciones diarias sobre el estado de los montacargas y asignaciones de tareas	Información crucial, pero los empleados a menudo la pasan por alto debido a la alta frecuencia y falta de contexto adicional.
Gestión de Información Ambiental	Correo Electrónico	Cursos y capacitaciones sobre prácticas ambientales	Alta recepción y comprensión debido a la naturaleza formal y documentada del correo.
Información SST	WhatsApp	Recordatorios y videos cortos sobre seguridad y salud en el trabajo	Buena recepción inicial, pero la falta de seguimiento y recordatorios físicos reduce su efectividad.

Fuente: Elaboración Propia.

Entrevista

Se le hizo la entrevista semiestructurada al analista de operaciones Pedro Estrada, quien es responsable de evaluar y mejorar los procesos y operaciones dentro de la organización.

El objetivo de esta entrevista fue obtener una visión detallada de las experiencias y percepciones de la comunicación interna en la empresa. La entrevista se basó en una guía temática, pero ofreció flexibilidad para explorar temas emergentes. (ver entrevista en Apéndice 1)

Para el analista de operaciones, la falta de respuesta autónoma de los operarios en WhatsApp se debe a la sobrecarga de información y a la falta de acompañamiento físico. Considera que la estructura y la frecuencia de los mensajes deben mejorarse para asegurar una mejor recepción y comprensión.

Entre sus sugerencias para el uso de WhatsApp están:

- **Mejora del acompañamiento físico**: Incrementar la presencia física para reforzar los mensajes enviados por WhatsApp.
- **Estructuración de mensajes**: Enviar mensajes claros y concisos durante las franjas horarias específicas.
- **Frecuencia de envío**: Limitar el número de mensajes a no más de cuatro por hora y establecer franjas de 15 minutos para la gestión de la información durante los turnos.

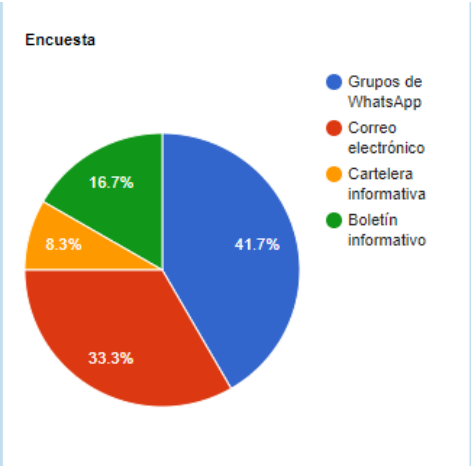
- **Auditorías y evaluaciones**: Implementar evaluaciones regulares y auditorías de conocimiento para asegurar que los operarios han recibido y comprendido los mensajes.

Encuestas

Se realizó una encuesta el 15 de mayo de 2024 a 420 empleados de los cuales respondieron 150, los cuales pertenecen a diferentes áreas de Montacargas AM&M: operaciones, recursos humanos, mantenimiento y el área de administración. La encuesta incluyó preguntas cerradas y abiertas, con el objetivo de recopilar datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre la comunicación interna, la satisfacción con los medios utilizados y las sugerencias para mejoras. (Para ver datos completos ir a Apéndice 2)

Ilustración 2

Encuesta



Fuente: Elaboración Propia.

Ilustración 3

Formato de la Encuesta

	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Los logros y nuevos	Las convocatorias d	El portal de autoges	Siempre, Casi siem	Boletín informativo	Correo electrónico/	Cartelera informati	Grupos de WhatsAp
2	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Nunca	Casi Siempre
3	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Nunca	Siempre
4	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Casi Nunca	Siempre	Siempre	Casi Nunca	Casi Nunca
5	Muy poco informado/a	Muy bien informado/a	Muy poco informado/a	Nunca	Siempre	Siempre	Casi Nunca	Nunca
6	Muy poco informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a		Siempre	Siempre	Nunca	Nunca
7	Muy poco informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
8	Muy poco informado/a	Muy poco informado/a	No estoy informado/a		Siempre	Siempre	Nunca	Nunca
9	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Muy poco informado/a		Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca
10	Muy poco informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a		Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre
11	Muy poco informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
12	Muy poco informado/a	Muy poco informado/a	Muy poco informado/a		Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Casi Siempre
13	Muy poco informado/a	Muy poco informado/a	Muy bien informado/a		Siempre	Siempre	Casi Nunca	Casi Siempre
14	Muy poco informado/a	Muy bien informado/a	Muy poco informado/a		Siempre	Siempre	Casi Nunca	Casi Nunca
15	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a		Siempre	Siempre	Siempre	Casi Nunca
16	Muy poco informado/a	Muy poco informado/a	Muy poco informado/a		Siempre	Siempre	Casi Nunca	Casi Nunca
17	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
18	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
19	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a		Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre
20	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	Muy poco informado/a	Muy poco informado/a	Muy poco informado/a		Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre
22	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a	Muy bien informado/a		Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre

Fuente: Elaboración Propia.

Los dos medios oficiales de comunicación de Montacargas AM&M son el correo electrónico y el WhatsApp. De acuerdo con las encuestas, el 70% de los empleados prefiere WhatsApp debido a su inmediatez, mientras que el 30% opta por el correo electrónico por su formalidad y capacidad para adjuntar documentos. Sin embargo, el 60% de los empleados no siempre presta atención a los mensajes de WhatsApp, especialmente fuera del horario laboral.

Además, el 75% de los encuestados sugiere una mejor estructuración y regularidad en la comunicación para potenciar la participación y comprensión, en línea con lo dispuesto por la Ley 2191 de 2022 sobre la desconexión laboral;

Entiéndase como el derecho que tienen todos los trabajadores y servidores públicos, a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral, en horarios por fuera de la jornada ordinaria o jornada máxima legal de trabajo, o convenida, ni en sus vacaciones o descansos.

Por su parte el empleador se abstendrá de formular órdenes u otros requerimientos al trabajador por fuera de la jornada laboral (Servicio Público De Colombia, 2022).

Matriz DOFA

En 2019 la empresa adoptó el uso de WhatsApp con el propósito de mejorar la interacción entre los empleados y fomentar una cultura de colaboración. En cuanto a los temas abordados, WhatsApp se utiliza principalmente para la coordinación de tareas, avisos urgentes y comunicación entre equipos, mientras que el correo electrónico se destina a comunicaciones más formales, seguimiento de proyectos y documentación.

Teniendo en cuenta la información recolectada previamente realizó una matriz Dofa:

Ilustración 4

DOFA

Matriz DOFA	Fortalezas (F)	Oportunidades (O)
Debilidades (D)	1. Uso ineficaz de WhatsApp para información crítica.	1. Implementación de Teams para complementar la comunicación.
	2. Falta de seguimiento físico y contextualización.	2. Capacitación en el uso adecuado de herramientas de comunicación.
Amenazas (A)	3. Información confidencial mal manejada.	3. Auditorías periódicas para evaluar la efectividad.
	4. Alta frecuencia de mensajes sobrecarga a los operarios.	4. Establecimiento de políticas claras sobre manejo de información.

Fuente: Elaboración Propia.

Conclusiones y Recomendaciones

A través de esta investigación se comprobó que una estructura y regularidad en los mensajes, junto con el acompañamiento físico, son cruciales para mejorar la recepción y comprensión de la información por parte de los empleados. Por eso, se sugiere limitar la frecuencia de mensajes en Whatsapp a no más de dos por hora. Así se evita la sobrecarga de información y se garantiza que los operarios puedan procesar y actuar sobre los mensajes de manera efectiva.

Se sugiere implementar formato estándar para mensajes para lo cual es importante desarrollar y utilizar plantillas estandarizadas que incluyan contexto relevante, encabezados claros, resúmenes de contenido y llamados a la acción. Esta medida ayudará a que los empleados comprendan rápidamente la información y actúen en consecuencia.

Estas recomendaciones están diseñadas para optimizar la comunicación interna y mejorar la eficacia en el manejo de la información en Montacargas AM&M (ver plan de mejora completo en Apéndice 2)

Referencias

R Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento organizacional. Pearson Educación.

Tourish, D., & Hargie, O. (2004). Cuestiones clave en la comunicación organizacional. Routledge.

Men, L. R. (2014). Comunicación interna estratégica: Liderazgo transformacional, canales de comunicación y satisfacción de los empleados. Public Relations Journal, 8(2).

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Requisitos de información organizacional, riqueza de medios y diseño estructural. Management Science, 32(5), 554-571.

Saldana, J. (2013). El manual de codificación para investigadores cualitativos. SAGE Publications.

Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). Investigación cualitativa para la educación: Una introducción a teorías y métodos. Allyn & Bacon.

Atton, C. (2002). Medios alternativos. SAGE Publications.

Kotter, J. P. (1996). Liderando el cambio. Harvard Business School Press.

Schein, E. H. (2010). Cultura organizacional y liderazgo. Jossey-Bass.

CareerBuilder. (2016). El 61% de los trabajadores utiliza mensajería instantánea para comunicaciones laborales. Recuperado de https://www.careerbuilder.com/advice/61-percent-of-workers-use-instant-messaging-for-work-communications

Radicati Group. (2019). Informe de estadísticas de correo electrónico. Recuperado de https://www.radicati.com

Fernández, M. (2022). *Estrategias de comunicación interna en organizaciones modernas*. Editorial Gestión Empresarial.

García, P., & Pérez, J. (2021). *La comunicación interna en la era digital: Claves para una gestión eficaz*. Revista de Comunicación Organizacional, 10(2), 45-60.

García, P., & Pérez, J. (2022). *Tecnologías emergentes y su impacto en la comunicación interna*. Editorial Comunicación Empresarial.

González, A., & Ramírez, L. (2021). *Herramientas de mensajería instantánea en el entorno laboral*. Revista de Tecnología y Comunicación, 15(4), 72-85.

López, C. (2021). *Comprender las necesidades del público interno: Un enfoque estratégico*. Editorial Estrategia y Comunicación.

Martínez, S., & López, M. (2022). *Satisfacción laboral y comunicación interna: Un análisis empírico*. Revista de Psicología Organizacional, 8(1), 30-48.

Rodríguez, J. (2020). *Beneficios de una comunicación interna efectiva en las empresas*. Editorial Gestión y Empresa.

Santos, R. (2022). *Compromiso y desempeño organizacional: El papel de la comunicación interna*. Revista de Recursos Humanos, 12(3), 55-68.

Schein, E. (2022). *Organizational Culture and Leadership* (6th ed.). John Wiley & Sons.

TechResearch. (2022). *Uso de aplicaciones de mensajería instantánea en el entorno corporativo*. TechResearch Annual Report.

Servicio Público de Colombia. (2022). Ley de desconexión laboral. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586

Díaz, M. (n.d.). *GUÍA PARA IMPLEMENTAR EL MÉTODO DE ESTUDIO DE CASO EN PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN*. ddd-UAB. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2018/196118/proinvare_a2018p159.pdf

Ferrandiz, D. (2020, February 14). *10 formas de utilizar WhatsApp para la comunicación interna*. Landbot. https://landbot.io/es/blog/whatsapp-casos-uso-comunicaciones-internas

Szczepanska, J. (n.d.). *¿Qué es la investigación cualitativa?* ATLAS.ti. https://atlasti.com/es/guias/guia-investigacion-cualitativa-parte-1/investigacion-cualitativa

Cuenca, J. & Verazzi, L. (2020). Comunicación interna total: estrategia, prácticas y casos: (ed.). Editorial UOC. https://elibro-net.lasallista.basesdedatosezproxy.com/es/lc/lasallista/titulos/126406

Vanegas, A. M. (2024). Encuesta de comunicación interna. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BaxSDt0rHC1ZvxLpxcrWdq2m2Zmwofqp/edit?pli=1&gid=317219427#gid=317219427

Apéndices

Apéndice 1 Entrevista Pedro Estrada Analista de Operaciones

¿Cómo mejorar el proceso de comunicación en las operaciones?

Mejorar la comunicación implica estructurar y regularizar el envío de información, asegurando que haya un acompañamiento físico para reforzar los mensajes.

¿Cuál es el mejor medio para comunicarse con los operarios?

El mejor medio de comunicación identificado es WhatsApp, debido a su inmediatez y uso generalizado entre los operarios.

¿Qué atienden más rápido: texto o audio?

Los operarios atienden más rápido los mensajes de texto que los audios.

¿Qué tipo de contenido se maneja?

Se manejan novedades operacionales, gestión de formación ambiental y formación en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

¿En qué horario operan los grupos de WhatsApp?

La franja horaria para el envío de información es de 10 a.m. a 5 p.m.

¿Qué análisis hace del manejo de WhatsApp por los operarios?

La participación autónoma de los operarios en WhatsApp es baja (menos del 35%). Aunque WhatsApp facilita la entrega de información, siempre se requiere un acompañamiento físico para generar un impacto significativo. Mejorar este acompañamiento podría aumentar la participación hasta un 90%.

¿Cómo afecta la rapidez de respuesta la eficiencia operativa? ¿Qué se puede hacer para mejorarla?

La rapidez de respuesta es crucial para la eficiencia operativa. Establecer franjas horarias específicas para enviar información (10 a.m. a 5 p.m.) puede optimizar la recepción y comprensión de los mensajes.

¿Cuál es la frecuencia ideal para enviar actualizaciones a los operarios sin sobrecargar el canal de comunicación?

Se debe evitar enviar más de cuatro actualizaciones en una hora. Establecer una franja de 15 minutos durante los turnos para gestionar la información es recomendable.

¿Qué métodos se utilizan actualmente para verificar que los operarios han recibido y entendido los mensajes?

Evaluación y auditorías de conocimiento a los operarios, medición del nivel de participación y observaciones.

Apéndice 2 *Encuesta*

El archivo completo con los datos está en el siguiente enlace: [Encuesta de comunicación interna]

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BaxSDt0rHC1ZvxLpxcrWdq2m2Zmwofqp/edit?usp=sharing&ouid=108852025083124718646&rtpof=true&sd=true

Apéndice 3 Plan de mejoramiento Montacargas AM&M

El objetivo de este plan es mejorar la comunicación interna en Montacargas AM&M, abordando las debilidades actuales y aprovechando las oportunidades disponibles. A continuación, se presenta una guía breve para optimizar el uso de las diferentes áreas involucradas en los procesos de comunicación.

Para mejorar la comunicación a través de WhatsApp y correo electrónico, se proponen las siguientes acciones: Primero, se limitará la frecuencia de mensajes en WhatsApp a no más de dos por hora. Esta medida busca evitar la sobrecarga de información y asegurar que los operarios puedan procesar y actuar sobre los mensajes recibidos, reduciendo así el volumen de información simultánea y mejorando la atención a cada mensaje individual.

En segundo lugar, se implementará un formato estándar para los mensajes. Se desarrollarán plantillas que incluyan el contexto necesario para que los empleados comprendan completamente la información, con el uso de encabezados claros, resúmenes de contenido y llamados a la acción. Un formato estandarizado facilitará la rápida comprensión y actuación sobre los mensajes.

Se reservará el uso del correo electrónico para comunicaciones más formales y detalladas, como informes, documentación de proyectos y capacitaciones extensas. Esta distinción garantizará que la información crítica y detallada se presente de manera estructurada y accesible para futuras referencias.

Asimismo, se incorporará Microsoft Teams para la colaboración en proyectos y la gestión de equipos. Teams ofrece funcionalidades adicionales como videoconferencias, almacenamiento de archivos y seguimiento de tareas, proporcionando un espacio organizado que mejorará la eficiencia del equipo.

Los beneficios esperados incluyen una mejora en la recepción y comprensión de mensajes importantes, una reducción del estrés por sobrecarga de información, y una mejor organización y seguimiento de proyectos y tareas. Además, se pondrá énfasis en el acompañamiento físico y el seguimiento para garantizar la efectividad de estas medidas.

Acciones de Mejora

Para asegurar una comunicación efectiva en la empresa, se debe asignar a supervisores responsables de realizar acompañamiento físico durante las comunicaciones importantes. Esto garantiza que los mensajes sean comprendidos y seguidos adecuadamente, permitiendo a los supervisores aclarar dudas en el momento y asegurar que las instrucciones se implementen correctamente.

Es fundamental programar sesiones de seguimiento regulares para revisar la comprensión de los mensajes y discutir cualquier duda o problema que los operarios puedan tener. Estas sesiones brindan una oportunidad para asegurar que la información ha sido entendida y aplicada correctamente.

Se esperan varios beneficios con estas acciones, como una mayor comprensión y aplicación de las instrucciones y mensajes importantes, reducción de errores operativos

debido a malentendidos, y una mejora en la cohesión del equipo y en la resolución de problemas.

En términos de capacitación y políticas claras, se deben realizar talleres periódicos para capacitar a los empleados en el uso adecuado de las herramientas de comunicación y en el manejo seguro de la información confidencial. Estos talleres deben ser interactivos y proporcionar ejemplos prácticos para asegurar una comprensión clara y aplicable.

Además, es necesario desarrollar y distribuir un manual que detalle las políticas de comunicación interna y el manejo de información. Este manual debe ser accesible para todos los empleados y actualizarse regularmente. Proporcionar un recurso escrito asegura que todos los empleados tengan acceso a la misma información y directrices claras.

Establecer un sistema de auditorías periódicas es otra acción clave. Estas auditorías deben evaluar la efectividad de los canales de comunicación y el cumplimiento de las políticas establecidas, ayudando a identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento continuo de las mejores prácticas.

Los beneficios esperados incluyen una mejora en la competencia de los empleados en el uso de herramientas de comunicación, reducción de riesgos relacionados con el manejo de información confidencial, y una evaluación continua y mejora de las prácticas de comunicación interna.

Para mejorar la comunicación, se deben implementar varias acciones. Antes de enviar un correo, es esencial asegurarse de que toda la información sea precisa y verificada para evitar malentendidos y garantizar que los destinatarios reciban datos correctos. La verificación previa mejora la credibilidad y precisión de la información compartida.

Utilizar un formato claro y conciso en los mensajes es crucial. Comience con el punto principal y luego proporcione detalles adicionales. Emplee viñetas o numeración para organizar la información de manera que sea fácil de seguir, facilitando la comprensión y el seguimiento de los mensajes.