

Diagnóstico de comunicaciones para la empresa
Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S. A

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

Daniela Restrepo Vanegas

Asesor

Jorge Andrés Molina Benítez

Magister en Educación y Desarrollo Humano

Corporación Universitaria Lasallista
Facultad de Ciencias Sociales y Pedagogía
Comunicación y Periodismo
Caldas – Antioquia

2021

Contenido

Lista de figuras	5
Lista de apéndice.....	6
Resumen	7
Introducción	9
Pensamiento estratégico	10
Misión.....	10
Visión	10
Propósito superior	10
Objetivos.....	11
Objetivo General	11
Objetivos específicos	11
Justificación	12
Impacto tecnológico	13
Impacto social y económico	13
Marco teórico	15
Comunicación organizacional	15
Comunicación interna	16
¿Qué es un diagnóstico de comunicaciones?.....	17
Clima Organizacional	19

Cultura Organizacional.....	20
Metodología.....	22
Investigación cualitativa	22
Técnicas.....	23
Observación no participante.....	23
Encuestas	24
Encuesta comunicación asertiva	24
Encuesta creación matriz FODA	27
Encuesta clima laboral	31
Entrevista semiestructurada.....	36
Análisis de resultados.....	38
Análisis observación participante	38
Análisis encuesta de comunicación asertiva	40
Análisis encuesta creación de matriz FODA.....	47
Análisis encuesta clima organizacional	49
Análisis entrevista semiestructurada	52
Cultura E.....	58
¿Qué es Cultura E?	58
Conclusiones	59
Recomendaciones	61

Apéndice.....	64
Apéndice A.....	64
Tip para mejorar las relaciones laborales.....	64
Apéndice B.....	64
Pieza gráfica resaltando fecha importante.....	64
Apéndice C.....	65
Diseño de firma de correo corporativo.....	65
Apéndice D.....	65
Diseño de reglamento interno de trabajo tipo libro.....	65
Apéndice E.....	66
Campaña ambiental.....	66
Apéndice F.....	66
Redes sociales.....	66
Apéndice G.....	67
Pizas gráficas para difundir por correo electrónico.....	67

Lista de figuras

Figura 1 Diagnóstico de comunicaciones	18
Figura 2 Comunicado Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A	39
Figura 3 Pieza gráfica WhatsApp	42
Figura 4 Pieza gráfica WhatsApp	42
Figura 5 Logo mejorado.....	44
Figura 6 Paleta de colores	44
Figura 7 Invitación trabajo en equipo.....	46
Figura 8 Invitación manejo de residuo	46
Figura 9 Matriz FODA.....	47

Lista de apéndice

Apéndice 1.....	64
Apéndice 2.....	64
Apéndice 3.....	65
Apéndice 4.....	65
Apéndice 5.....	66
Apéndice 6.....	66
Apéndice 7.....	67
Apéndice 8.....	67
Apéndice 9.....	68
Apéndice 10.....	68

Resumen

Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A es una compañía de transporte de carga por carretera a nivel Nacional, especializada en la distribución y repartos puerta a puerta; brindan innovación, oportunidad y confianza en la cadena de distribución, haciendo parte de la cadena de valor de sus clientes.

Fundada hace 33 años por la Familia Pérez Toro, con la llegada al mercado de Yanbal a Colombia, Blanca Toro madre inicia una carrera como empresaria de las ventas directas, mediante la comercialización de estos productos, por lo cual se ve la necesidad de ofrecer un servicio de entregas puerta a puerta especializado, siendo pioneros en el país en esta modalidad. Durante un lapso de 23 años, la familia combinó ambas actividades, consolidando su negocio en el año 2009 y viendo la posibilidad de ofrecer sus servicios a otras empresas.

A lo largo de estos años, la empresa viene operando sin un comunicador dentro de su personal, en el año 2020 y a causa de que la tecnología y digitalización de medios de comunicación los obliga a innovar, sus responsables encontraron la necesidad de tener un practicante en el área de comunicaciones para el apoyo en creación de contenido, manejo de redes sociales, creación de estrategias y planes de acción que mejoren la cultura y clima organizacional de la compañía.

A mediados del 2020, Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A me da la oportunidad de ser la persona encargada de las comunicaciones dentro de la compañía, con todo el agrado y profesionalismo asumí el rol y comencé hacer un cronograma de actividades, teniendo como primera tarea creación de piezas de digitales

que comenzaran a aportar a la imagen de la empresa, con lo cual se mejoró la calidad del isologo, pieza fundamental en la identidad corporativa.

Mi tarea dentro de la empresa es realizar un diagnóstico de comunicaciones que nos enseñe qué tan importante es tener dentro de la organización un comunicador, para comenzar realicé observación no participante, con la cual buscaba conocer qué pensaban los colaboradores acerca de los medios por los cuales se le informaba.

Luego de conocer un poco acerca de la compañía y sus colaboradores, realicé una encuesta de comunicación asertiva, una para los cargos administrativos y otra para los cargos operativos, pretendía conocer qué tan clara es la información que se transmite, cuáles son los medios más utilizados, además se recibieron recomendaciones por parte de los encuestados.

Se realizó una encuesta de clima organizacional y otra a líderes para la creación de la matriz DOFA. Con los resultados arrojados en técnicas realizamos una entrevista semiestructurada a los coordinadores de operaciones, para finalizar se llevaron a cabo planes de acción ante las necesidades encontradas.

Introducción

Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A se define como una empresa especialista en la distribución de mercancía de venta directa, por más que una entrega busca generar buenas experiencias en cada una de los asociados a la organización. a compañía ha trabajado por brindar a sus clientes respuestas inmediatas y soluciones integrales en cada uno de sus servicios, cuenta con tres cedis (centros de distribución) propios uno en la ciudad de Medellín, uno en Barranquilla y otro en Bogotá.

La organización se encuentra en continuo crecimiento y en la búsqueda de nuevas alternativas de innovación explorando así nuevos servicios. Cuenta con ciento cinco empleados en el ámbito nacional de los cuales setenta están vinculados a la organización y el treinta restante están contratados por medio de temporales. estos colaboradores pasan un periodo de un año por temporal y luego de este periodo se les realiza una evaluación de desempeño para de esta forma ser vinculados a la organización.

A lo largo del país la empresa cuenta con 350 transportistas que se encargan de entregar el producto a cada una de las consultoras o asesoras, también cuentan con 8 fidelizados quienes están en la compañía desde sus inicios y a través de los años la empresa les brindó la oportunidad de tener un vehículo propio que van pagando con Enviexpress de intermediario, por lo cual ellos deben de tener prioridad para hacer entregas de la empresa y Enviexpress les garantiza tener trabajo para que ellos puedan cumplir con la responsabilidad de los pagos.

Pensamiento estratégico

Los propósitos y objetivos de la compañía están definidos, buscan generar en cada uno de sus asociados de negocio (colaboradores, proveedores, clientes, accionistas) cercanía y que la compañía se convierta en un aliado estratégico para el crecimiento y desarrollo de cada uno de ellos.

Misión

Brindamos soluciones integrales a nuestros aliados, con el propósito de ser su último eslabón en la cadena de valor; generamos experiencias positivas a cada uno de los actores: colaboradores, proveedores, consumidores, aliados y accionistas. Velamos para que nuestras acciones vayan encaminadas a construir un mundo mejor.

Visión

Ser una compañía reconocida como la mejor en soluciones logísticas a la medida, apoyados en tecnología y servicios de conectividad potentes, sin límites para innovar, basados en el principio de "crecer haciendo crecer".

Propósito superior

“Crecer haciendo crecer”

El propósito de la compañía radica en el progreso y desarrollo de todo su equipo de trabajo, consideran que si la organización avanza y continúa creciendo cada uno de sus aliados lo debe hacer de la misma forma, para el logro de este propósito brindan a sus colaboradores diferentes beneficios económicos y educativos.

Objetivos

Objetivo General

° Analizar el estado de las comunicaciones de la empresa Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A con miras a la creación de un área de gestión de la comunicación que proyecte se cultura y propósito superior.

Objetivos específicos

° Identificar la pertinencia, usabilidad, frecuencia y calidad de los medios por los cuales la organización comunica la información a sus públicos.

° Examinar los niveles de relacionamiento que la organización presente con sus diferentes grupos de interés.

° Evaluar las representaciones que se han constituido sobre la organización entre sus distintos stakeholders. (La imagen corporativa de la organización)

° Diseñar propuestas de mejora del estado de la comunicación que permita a la organización proyectar su cultura ya propósito superior.

Justificación

El presente trabajo se realizó con el fin de identificar el estado de las comunicaciones dentro de la empresa y así mismo conocer los medios más utilizados para difundir información, evaluar la condición actual permite crear estrategias para mejorar cada una de las necesidades que se van hallando en el proceso de diagnóstico.

Para las empresas que están en continuo crecimiento las comunicaciones tienen suma importancia contar con un área que se encargue de manejar las comunicaciones internas y externas para obtener mejores resultados y generar estrategias que permitan que la información transmitida sea clara y asertiva entre los procesos.

Con la realización de un diagnóstico que muestre el estado de las comunicaciones y la forma como se comunica dentro de la empresa, se busca mejorar la comunicación interna de la organización. Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A no contaba con un área ni con una persona con conocimientos en comunicaciones, que se encargara de difundir la información de manera clara y veraz, lo cual se evidencia en la comunicación no formal entre colaboradores.

Desde comunicaciones hay dos herramientas medibles que influyen en la organización y en las cuales el comunicador se debe basar para generar estrategias innovadoras; estas herramientas son el Clima Laboral, que se refiere al estado anímico, motivacional y sentido de pertenencia que experimentan los colaboradores con relación a la empresa; y la Cultura Organizacional, que trata el direccionamiento estratégico como lo es la misión, visión, valores y filosofía; estas bases tienen como fin encaminar a cada uno de los colaboradores hacia los mismos objetivos . Estas dos herramientas se

complementan, ya que un buen clima laboral es el resultado de una cultura organizacional eficiente.

Impacto tecnológico

Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A es una organización que se encarga de la distribución de mercancía de venta directa, son pioneros en la modalidad de entregas puerta a puerta. La empresa no cuenta con un plan de comunicaciones ni unas estrategias definidas para que las comunicaciones sean más efectivas, las labores de información se realizaban desde el proceso de gestión humana y cada proceso independientemente comunicaba lo que necesitaba, con el propósito de que los colaboradores tengan un pensamiento compartido y claridad en la información se hace un diagnóstico para que toda la información sea codificada y enviada por los canales más efectivos.

La principal labor desde comunicaciones es identificar los medios más usados dentro de la organización para informar a sus públicos e incorporar el lenguaje más adecuado, para así mejorar las comunicaciones dentro de Enviexpress.

Impacto social y económico

El actual proyecto pretende identificar estrategias que mejoren la calidad de la información enviada a los públicos de Enviexpress, con el fin crear un clima y cultura organizacional más agradable.

El proceso de comunicaciones dentro de la empresa es de suma importancia, ya que mediante esta área se crean piezas gráficas y audiovisuales que generan en los colaboradores mayor agrado, si los colaboradores envían y reciben la información de manera adecuada estaríamos hablando que en la organización identifican, planean y realizan las

estrategias adecuadas para que cada proceso quede bien informado, aportando esto en el desarrollo social y económico de Soluciones Enviexpress S.A.

Marco teórico

Comunicación organizacional

La comunicación en las organizaciones cada vez toma mayor importancia, por temas de productividad, servicio, bienestar, economía entre otros, es por esto que las organizaciones se han visto obligadas a innovar o realizar cambios con el fin de mejorar e implementar estrategias comunicativas que les permitan alcanzar sus objetivos y metas institucionales.

La comunicación es un fenómeno que se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. Esta verdad es bien sabida y tiene su fundamento en otra igualmente obvia: La comunicación es el proceso social más importante. Sin ella el hombre se encontraría aún en el primer escaño de su desarrollo y no existirían sociedad y cultura (Andrade, 2009, pág. 11).

La comunicación organizacional es el envío y recepción de información entre colaboradores, directivos, clientes y accionistas; de la calidad de esta información depende el orden y buen clima organizacional que se vive dentro de la empresa, es por este motivo que los canales de comunicación y la forma como se trasmite la información se ha vuelto fundamentales para las organizaciones, de esto deriva en gran medida su imagen y cultura organizacional.

Comunicarse bien es una responsabilidad de todos, si bien algunos deben jugar un rol más importante en este sentido por la posición que ocupan o por la información que manejan. Por lo tanto, el desarrollo de las habilidades de comunicación de las personas, en los distintos niveles y

áreas, se ha vuelto una prioridad, sobre todo ahora que las organizaciones están viviendo cambios fundamentales (Collado, 2005, pág.11).

Las organizaciones en tiempos como los actuales de pandemia (COVID-19) se han visto en la obligación de implementar diferentes estrategias y metodologías para llegar a sus públicos, la comunicación ha tomado vital importancia y brindado gran aporte a todas aquellas organizaciones que se han tenido que reinventar e implementar nuevas formas de trabajo, como lo es el trabajo en casa o alternancia entre la empresa y la casa.

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. (Castro, 2014, pág. 5).

Comunicación interna

La comunicación interna de una organización acoge principalmente a sus colaboradores operativos y administrativos, así mismo como a sus directores de procesos, gerente y accionistas. La comunicación interna busca establecer relaciones efectivas con cada uno de sus públicos internos para que de este modo se realicen las labores de una forma adecuada y se aporte al crecimiento económico, productivo y emocional de la organización e integrantes.

Comunicación interna conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación

que los mantengan informados, integrado y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Andrade, 2009, pág. 17).

La comunicación interna y los medios por los cuales se comunica dentro de una organización son una parte importante de la comunicación organizacional, una comunicación interna efectiva le permite a la organización identificar las necesidades institucionales y reconocer los objetivos alcanzados. Mediante la comunicación interna se busca crear estrategias que le permitan a las organizaciones mantener una comunicación asertiva con cada uno de sus colaboradores, y elegir los medios que más se adapten a la organización.

¿Qué es un diagnóstico de comunicaciones?

Es el estudio de las comunicaciones dentro de una organización, el cual tiene como propósito identificar las necesidades de la organización en el ámbito comunicacional, con el fin de mejorar la forma como se llevan a cabo los procesos de comunicación interna y externa de las organizaciones.

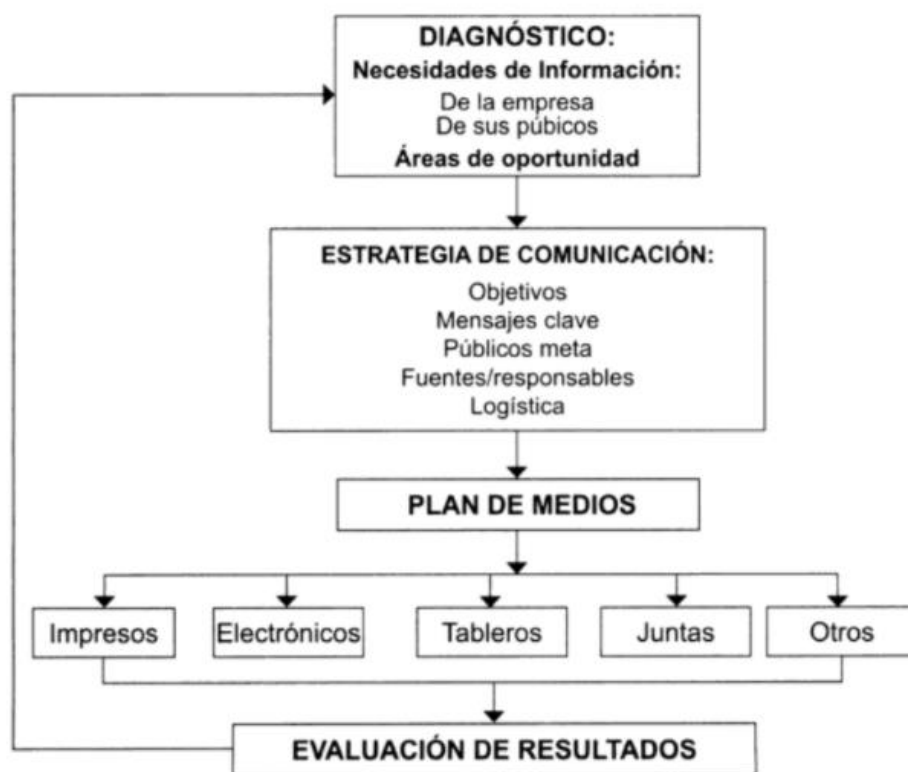
El diagnóstico de comunicación responde a la necesidad de determinar los aspectos que no están funcionando en la institución y cuáles están en óptimas condiciones, es decir, el análisis de los puntos débiles y fuertes que en materia de comunicación se evidencian. (EcuRed, 2019)

El concepto de diagnóstico no sólo busca identificar la situación actual de la organización, con este se pretende también incorporar y poner en marcha planes de acción que se acoplen a las necesidades de la compañía, el diagnóstico no se dirige únicamente a conocer las necesidades institucionales sino también aquellas

necesidades que pueda tener el talento humano y que aporten al mejoramiento de la productividad en la organización.

En relación con la empresa Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A se considera necesario realizar un diagnóstico que nos enseñe cómo se manejan de manera formal e informal las comunicaciones dentro la compañía, también es importante conocer qué tan efectivos son los canales de comunicación utilizados y que tan asertivos son los colaboradores, directivos y accionistas al momento de comunicar.

Figura 1 Diagnóstico de comunicaciones



Fuente: Horacio Andrade, 2009, pág. 22

La compañía actualmente se encuentra en un proceso de cambio e innovación que busca mejorar cada uno de los procesos y así mismo trabajar en la calidad de la

información emitida por cada proceso. Como se puede observar en el gráfico el diagnóstico tiene diferentes fases entre ellas el conocimiento de cada una de los públicos y de la empresa misma, reconocer los canales de comunicación y la funcionabilidad de estos con el fin de diseñar estrategias organizacionales e incorporar en la compañía los planes de acción más adecuados para sus necesidades.

Clima Organizacional

El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etcétera. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos, por estados de agresividad, tumulto, inconformidad (Chiavenato, 2009).

Analizar el clima organizacional dentro de la compañía Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A permitirá generar diversas acciones encaminadas en el bienestar de los colaboradores. El clima organizacional de una empresa es parte fundamental para que la productividad este siempre en las mejores condiciones, de acuerdo al estudio Felicidad y Trabajo realizado por la consultora mexicana Crecimiento Sustentable, un colaborador feliz es 88% más productivo que aquellos con actitud negativa.

Cultura Organizacional

La cultura de las organizaciones es la esencia que los identifica, todas aquellas tradiciones que a lo largo de los años se han constituido para formar una cultura de agrado, no en todas las organizaciones logran tener culturas agradables para sus integrantes.

La cultura de una compañía depende en gran medida de las creencias, ideologías, actitudes, hábitos y valores que sus dueños con el paso de los años van construyendo y transmitiendo a sus colaboradores, esta cultura es moldeable, y se puede ir mejorando con el paso del tiempo.

Para Ouchi (1982) la cultura de una empresa la constituyen la tradición, las condiciones y los valores que dan lineamientos para un patrón de actividades, opiniones y acciones, y afirma que, la denominada por él, organización Z tendría unas características culturales muy específicas: confianza, amistad, trabajo en equipo y administración por participación directa. Este autor concluye también que “las condiciones de trabajo humanizadas (propias de estas organizaciones) no sólo aumentan la productividad y las utilidades de la compañía, sino también la auto estimación de los empleados.

Por lo anterior y conociendo las necesidades de la organización se procede a plantear la realización de un diagnóstico basado en el conocimiento y percepción que tengan sus colaboradores acerca de las comunicaciones dentro de la organización, el diagnóstico se convierte así en una herramienta de medición y observación, que le

permite a la organización iniciar la toma de decisiones e implementación de acciones que le permitan alcanzar sus propósitos institucionales.

Metodología

El actual trabajo se usó la metodología cualitativa aplicada en la compañía Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A mediante diferentes técnicas que nos permitieran extraer y conocer las percepciones que los colaboradores tienen de la organización en cuanto a las comunicaciones dentro de la compañía.

Investigación cualitativa

Según Lincoln y Denzin (1994), la investigación cualitativa es un campo interdisciplinar, transdisciplinar y en muchas ocasiones contra disciplinar. Atraviesa las humanidades, las ciencias sociales y las físicas. La investigación cualitativa es muchas cosas al mismo tiempo. Es multiparadigmática en su enfoque. Los que la practican son sensibles al valor del enfoque multimetódico. (Herrera)

La investigación cualitativa busca encontrar la esencia y naturalidad de las cosas mediante el trabajo de campo y acercamiento con las personas, esta investigación es flexible y describe los puntos de vista de sus participantes de manera comprensiva y entendible. Los hallazgos que se obtienen de las investigaciones cualitativas son holísticos, expansivos y comprensivos.

En la presente investigación se implementarán diferentes técnicas de manera escalonada y con base en las necesidades que se van encontrando, entre las técnicas seleccionadas están la observación no participante, la entrevista semiestructurada y los cuestionarios.

Técnicas

Las técnicas en la investigación cualitativa se conocen como la herramienta o instrumento con el cual el investigador recogerá la información, estas técnicas permiten hallar situaciones particulares y otras situaciones no tan reconocidas entre los colaboradores de la organización, generando a partir de estos resultados un análisis que permita la creación de estrategias que aporten al mejoramiento de las diversas necesidades encontradas.

Observación no participante

La observación participante fue desarrollada como una estrategia para reunir datos entre los antropólogos que estudiaban culturas extrañas a principios del siglo XX y es utilizada todavía hoy como una estrategia fundamental dentro de la etnografía. En la observación participante, uno mismo está inmerso en un escenario elegido por un periodo de tiempo para obtener una perspectiva interna del escenario o la cultura del grupo. (Mayan, 2001)

En la organización Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A se llevará a cabo la observación no participante como la primera técnica utilizada en la realización del diagnóstico, mediante conversatorios formales e informales con los colaboradores se conocieron las primeras perspectivas que estos tenían de la organización.

Para la aplicación de esta técnica y recoger los datos de una forma correcta se, realizará un acercamiento con los colaboradores para que ellos confíen en el área de comunicaciones que hasta ahora se está gestando, se busca de una forma fluida y

cercana que los colaboradores nos cuenten lo que piensan de la forma como se manejan las comunicaciones dentro de la organización, qué canales son los más utilizados y si consideraban que son suficientes o correctos.

Encuestas

Las encuestas permiten al investigador recoger información de forma más amplia en una población mayor, esta técnica utilizada en la investigación cualitativa permite conocer más que una cifra, ayuda a reconocer percepciones, la motivación y forma de razonar de los individuos.

Para la creación de las encuestas se debe tener una estructura clara y diferentes interrogantes bien definidos, antes de realizar una encuesta debemos preguntarnos ¿Qué quiero saber?, ¿De qué forma lo voy a preguntar?, ¿Quiénes serán mis encuestados?; las encuestas en Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A serán pensadas dependiendo el nivel educativo de los colaboradores y el cargo que ocupa dentro de la organización.

Encuesta comunicación asertiva

Esta encuesta se llevará a cabo de forma virtual mediante un formulario digital, serán encuestados el personal administrativo y operativo de la compañía.

1. Considera que la información que recibe es oportuna y suficiente para desarrollar sus labores.
 - Sí
 - NO
2. ¿Qué considera se puede implementar para mejorar la comunicación dentro del proceso al cual pertenece?

3. A quién expresa cuando algo no se le comunica oportunamente
 - Mi jefe
 - Un compañero
 - A la persona implicada
 - No lo expreso
4. ¿Cuándo no tiene claras sus funciones pide se le explique de nuevo?
 - Sí
 - NO
5. Si existiese un percance en su puesto de trabajo a quién se lo manifiesta.
 - Mi jefe
 - A gerencia
 - A un compañero
6. ¿Se le comunica con antelación sus funciones?
 - Sí
 - NO
7. ¿Cuándo tiene una inconformidad lo expresa?
 - Sí
 - NO
8. Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas dentro de su proceso.
 - Sí
 - NO
9. ¿Cuáles son los medios por los que recibe información?
 - Correo electrónico

- WhatsApp
- Voz a voz
- Personalmente

10. Considera que los diversos medios y canales de comunicación que utiliza la empresa actualmente son suficientes para mantenerlo informado.

- SÍ
- NO

11. Si su respuesta anterior fue no cuéntenos porque no lo son.

12. Cree que la forma de comunicación a través de correo electrónico es efectiva.

- SÍ
- NO

13. Si su respuesta anterior fue no cuéntenos por qué no le parece efectivo este medio.

14. ¿Cuáles son los medios de comunicación que más revisa?

- Correo electrónico
- WhatsApp
- Ninguno

15. Le da importancia a la información enviada por el grupo de WhatsApp de la empresa.

- SÍ
- NO

16. A continuación, deje sus comentarios o sugerencias respecto a las comunicaciones de la empresa.

Encuesta creación matriz FODA

Par la creación de la matriz FODA se realizará una encuesta a los coordinadores de cada proceso, incluyendo al gerente y director de operaciones de la compañía, con el fin de identificar las fortalezas, oportunidades y amenazas que existen en la compañía con respecto a las comunicaciones.

Fortalezas

1. ¿Qué actividades de comunicación interna realiza bien la organización?
2. La capacidad de alcance de las herramientas o medios ¿es la adecuada?
 - Sí
 - NO
3. ¿Cuáles son los aspectos positivos de las relaciones con los públicos que mantiene la organización?
4. Las relaciones con sus públicos ¿son permanentes o están programadas en plazos fijos y organizados en el tiempo?
 - Fijos
 - Indefinidos
5. ¿Es buena la relación de entrega de información que hace la organización a sus públicos?
 - Sí
 - NO
6. ¿Es claro el concepto que comunica la organización? Califique de 1 a 5

7. ¿La organización se representa como líder o innovadora respecto de sus públicos internos?

- SÍ
- NO

8. ¿La identidad corporativa es sólida y reconocible por sus públicos?

- SÍ
- NO

Oportunidades

1. ¿A qué medios o herramientas de comunicación puede acceder la organización?

2. ¿Existe alguna oportunidad para desarrollar nuevos medios?

- SÍ
- NO

3. ¿Existen instituciones que puedan apoyar iniciativas de aplicación de medios para la organización?

4. ¿Alguna circunstancia real o evento público o privado que se pueda utilizar para mejorar la relación con los públicos de la organización?

- SÍ
- NO

5. ¿Se reconocen opciones para mejorar la imagen de la organización?

- SI
- NO

6. ¿Se puede reconocer alguna posibilidad de expresar mejor la imagen que tienen sus públicos?
- SÍ
 - NO
7. ¿Algún desafío cultural o de imaginario social o de moda o tendencia cultural para mejorar la calidad de la imagen de la organización?
- SÍ
 - NO

Debilidades

1. ¿Se cuenta con medios que no son utilizados por la organización?
- Intranet
 - WhatsApp
 - Página web
 - Otro
2. ¿Necesita nuevos recursos o nuevas herramientas de comunicación internos o externos?
3. ¿Se mantienen relaciones de comunicación con todos los públicos de la organización?
- SÍ
 - NO
4. ¿Se reconocen descuidos en el desarrollo de la identidad de la organización?
- SÍ
 - NO

5. ¿Se percibe una escasa relación con los públicos de la organización?
 - Sí
 - NO
6. ¿Se necesita redefinir la imagen de la organización ya que no es suficientemente reconocible?
 - Sí
 - NO
7. ¿Las otras organizaciones con las que comparte su sector están mejor reconocidas por los públicos que comparten entre sí?
 - Sí
 - NO

Amenazas

1. ¿La organización se ha "retrasado" en la incorporación de nuevos medios?
 - Sí
 - NO
2. ¿Alguna amenaza real o presentida que impide desarrollar nuevos medios?
 - Sí
 - NO
3. ¿En la organización se cuentan con los recursos humanos para identificar desafíos que están logrando o comunicando otras organizaciones?
 - Sí
 - NO

Encuesta clima laboral

Esta encuesta se realizará con el fin de identificar el ambiente que se vive en medio de los colaboradores, el clima laboral va ligado a las percepciones y características de cada uno de los individuos, del mismo modo a las acciones realizadas por la organización para mejorar o mantener la calidad del tiempo de los colaboradores dentro de la compañía.

Empoderamiento

1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.
 - No están comprometidos
 - Algunas veces están comprometidos
 - Casi siempre están comprometidos
 - Siempre están comprometidos

2. Los objetivos de mi puesto están claramente definidos
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

3. Mi puesto de trabajo es interesante y desafiante
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo
4. Los equipos de trabajo y las personas son los principales pilares de esta organización
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
5. Siempre que requiero ayuda de otros departamentos, la obtengo
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
6. Para el logro de los resultados existe una colaboración comprometida de todos
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

Desarrollo de las capacidades

1. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - De acuerdo

- Totalmente de acuerdo
2. Se le proporciona capacitación al personal de la organización
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
 3. A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo
 - No surgen problemas
 - Muy pocas veces surgen problemas
 - Casi siempre surgen problemas
 - Siempre surgen problemas
 4. Aprendo todos los días mejores formas de realizar mi trabajo
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

Reconocimiento

1. Cuando tengo alto desempeño en mi trabajo, mi jefe lo reconoce con una felicitación
 - Nunca
 - Pocas veces
 - Casi siempre

- Siempre
2. Mi empresa cuenta con programas de reconocimiento para estimular al personal
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
 3. Mi esfuerzo es valorado y reconocido por mis compañeros
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

Acuerdo y negociación

1. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
2. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - De acuerdo

- Totalmente de acuerdo
3. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
4. Mi superior tiene los conocimientos y destrezas para dirigir el área de trabajo en la que me desempeño
- Nunca
 - Pocas veces
 - Casi siempre
 - Siempre
5. El trato que recibo de mis superiores es respetuoso
- Nunca
 - Pocas veces
 - Casi siempre
 - Siempre
6. Mi superior tiene en cuenta las sugerencias que formulo para mi área de trabajo
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

Entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada recolecta datos de los individuos participantes a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en un orden específico. La entrevista semiestructurada se enfoca sobre una serie de preguntas que el investigador hace a cada participante. Para recolectar información suficiente para entender el área de interés. (Mayan, Una introducción a los métodos cualitativos, 2001)

En Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A se realizará una entrevista semiestructurada como la última técnica utilizada en el diagnóstico, esto con el fin de indagar a profundidad las necesidades y problemáticas que se hallaron en las anteriores técnicas aplicadas, los entrevistados serán los líderes de los procesos donde mayores fracturas en comunicaciones se encontraron.

1. Con base en el rendimiento de sus colaboradores, ¿considera que ellos se sienten retados e interesados por las labores que realizan?
2. ¿Cómo incentiva a su equipo de trabajo para mejorar la cooperación con las otras áreas y lograr los objetivos?
3. ¿De qué forma se potencializa y desarrolla las habilidades de su equipo de trabajo?
4. ¿Qué piensa sobre el reconocimiento especial a aquellos colaboradores que tienen un buen rendimiento en el trabajo?
 - ¿Usted cómo realiza este reconocimiento?
5. ¿Cuál sería una buena práctica para reconocer el buen desempeño del colaborador?

6. ¿Considera que la comunicación entre los miembros de su equipo de trabajo es clara y asertiva?
7. ¿En los procesos de negociación con su equipo de trabajo cual considera que es la mayor dificultad para llegar a un consenso?

Análisis de resultados

Análisis observación participante

La observación no participante fue la primera técnica utilizada en la realización del diagnóstico de comunicaciones en Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A mediante un diario de campo se iban teniendo en cuentas las acciones o descripciones más cotidianas entre los colaboradores con referencia a las comunicaciones de la empresa.

La población dentro de la organización está constituida por 105 colaboradores, la toma de la muestra se hizo en 30 individuos, ya que en el momento de realizar la observación no participante un 68.5% de los colaboradores estaban realizando trabajo en casa a causa de la pandemia por COVID-19.

De acuerdo con la observación no participante se identificó que el medio más utilizado entre los colaboradores es el correo electrónico, que, aunque se tiene un grupo de WhatsApp solo para información importante de la compañía, no lo utilizan ni visualizan lo comunicado por medio de este.

Se identificó que dentro de la compañía era muy común la voz a voz y las especulaciones, esto se daba porque no existía un área con los conocimientos en comunicaciones que se encargará de forma profesional de difundir la información corporativa de alta importancia.

Mediante lo observado se tomó la decisión de comenzar a difundir por correo y grupo de WhatsApp comunicados con información relevante para todos los colaboradores, se realizó una charla virtual que buscó concientizar a todos de uso de los

medios de información, con el fin de que todos los colaboradores tuvieran conocimiento de lo que sucedía dentro de la organización.

Figura 2 Comunicado Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A



Se estableció un diseño para la realización de comunicados, buscando que los colaboradores lo identificaran como un formato por donde se les enviaba información de interés para todos.

Mediante la observación no participante se identificó que con herramientas como los comunicados se aclaraban las dudas de los colaboradores y estos comenzaron a darle mayor importancia a todo lo que se enviaba por los medios de información utilizados en la organización

Teniendo una población del 68.5 trabajando desde casa, se encontró la necesidad de elaborar una encuesta de comunicación asertiva, donde se indagará a profundidad que tan importante era la comunicación dentro de la organización que tan asertivos eran a la hora de comunicarse entre procesos.

Análisis encuesta de comunicación asertiva

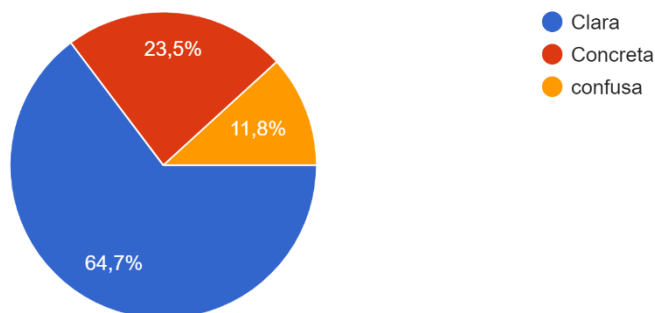
La encuesta se dividió en dos partes administrativos y operativos, esto con el fin de crear para el proceso de operaciones una encuesta entendible para todo tipo de público, cabe mencionar que en este proceso se cuenta con la colaboración de personal con niveles bajos de educación buscamos que todos contestaran la encuesta, pero más que esto que entendieran y contestaran de forma honesta.

De la encuesta realizada al personal administrativo y operativo se seleccionaron las que a consideración tenían mayor validez para el desarrollo del diagnóstico de comunicaciones, a continuación, se encontraran con gráficos de la encuesta segmentada en dos tipos de público.

Las encuestas se realizaron a una muestra de 17 colaborados de operaciones y 18 del área administrativa, se realizó fue virtual en un formulario de Google.

¿Cómo es la información que recibe para desarrollar su labor?

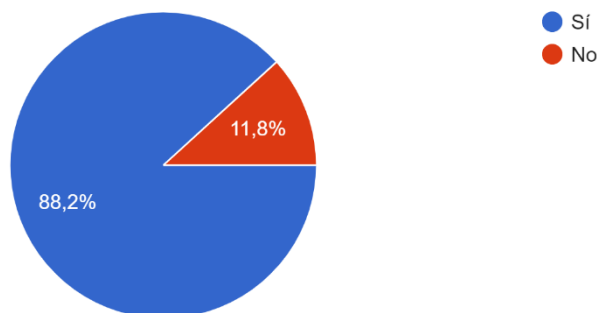
17 respuestas



Es un aspecto positivo encontrar que para el 64.7% de los encuestados la información que reciben para desarrollar sus labores es clara, aun así, identificamos que hay un segmento de la muestra que manifiesta que la información es confusa, por lo cual se implementará un plan que aporte al mejoramiento del uso de los medios por los cuales

se informa, pretendiendo así que toda la información oficial de la organización sea emitida por una misma fuente.

Cree que se puede mejorar la forma en la que se le brinda información
17 respuestas



El 88.2% de los encuestados de operaciones considera que se puede mejorar la forma como se brinda información, es importante resaltar que en este proceso la mayoría de los colaboradores no manejan correo electrónico, por lo que se mejorará la calidad de los mensajes difundidos por el grupo de WhatsApp, buscando así que todos los colaboradores estén satisfechos con la forma como se les comunica.

Para ello se llevará acabo la realización de piezas graficas que permitan mayor creatividad y cercanía con los colaboradores.

Figura 3 Pieza gráfica para WhatsApp

SOLUCIONES ENVIEXPRESS
Para mañana es tarde

30 de Octubre 2020

Siempre es bueno celebrar, este año cada celebración debe ser diferente a las habituales, te invitamos a imaginar y crear al lado de tus hijos un Halloween diferente, sin salir de casa, lleno de sonrisas y mucha diversión.

El virus aún no se ha ido, continuamos conviviendo con el, y hoy más que nunca debemos cuidarnos y cuidar a los nuestros.

¡Si te cuidas, nos cuidas a todos!

Medidas para todo el departamento de Antioquia
A partir del viernes 30 de octubre hasta el lunes 2 de Noviembre.

El toque de queda para mayores de edad regirá entre las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m. entre los días viernes, sábado, domingo y el amanecer del lunes festivo. Durante estas jornadas las personas no podrán circular en las vías ni en espacios públicos.

Para menores de edad, el toque de queda aplicará de forma continua. La restricción iniciará el viernes 30 de octubre a las 6:00 p.m. y se extenderá hasta las 6:00 p.m. del lunes 2 de noviembre.

Figura 4 Pieza gráfica para WhatsApp

SOLUCIONES ENVIEXPRESS
Para mañana es tarde

30 de Octubre 2020

Cuidarnos es compromiso de todos

Hasta el momento en Bogotá y Barranquilla no se han expedido medidas excepcionales distintas a las ya establecidas y que rigen de acuerdo con la reapertura económica en las ciudades.

Sin embargo, con motivo de la celebración del Halloween, la invitación a la ciudadanía es a quedarse en casa y compartir en familia. Es tiempo de reinventarnos, crear y explorar de forma diferente esta celebración sin salir de casa.

¡Si te cuidas, nos cuidas a todos!

¿Qué considera se puede implementar para mejorar la comunicación dentro del proceso al cual pertenece?

Todo muy claro

n/a

Comités primarios

Si, cuando una debida planeación la comunicación puede mejorar.

Tiempo adecuado para los cambios requeridos e información clara para las comunicaciones

Muchas cosas que deben comunicarse, se quedan entre unos pocos y la información llega indirectamente, tardía o no llega

más comunicación en ocasiones de las nuevas negociaciones

BUENA COMUNICACIÓN

mejor comunicación en el momento de dar las funciones

Estando como Inhouse, la información que se recibe en la oficina principal y que de manera afecta o cambia algunos procesos o procedimientos, el jefe inmediato debe compartirlas de inmediato

Comunicación entre todos y estar más atentos a los despachos

Considero que la comunicación dentro de mi equipo de trabajo es muy efectiva, ya que se emplean medios de comunicación que son oportunos y muy efectivos en cualquier situación; además se resuelven dudas de la manera más atenta y clara posible.

Ninguna

No tengo sugerencias

Mejor recepción de información brindada

Implementación de herramientas tecnológicas que permitan la interacción de empleado empresa

Definir medios de comunicación según la novedad que requiera respuesta

Trabajo en equipo

Con estas recomendaciones se sigue notando la inconformidad de los colaboradores en cuanto al uso de la información y la forma como se difunde, se identifica la necesidad de redes sociales para el público interno y se recupera la cuenta de Facebook y se crea un usuario en Instagram.

Es importante resaltar que el proceso de comunicaciones en la organización era nuevo y a la misma vez autónomo a la hora de aplicar estrategias para mejorar las necesidades encontradas en cada una de las encuestas, por esto el área de comunicaciones se puso a disposición de cada líder para la creación de contenido en cada uno de los procesos, generando así mayor cercanía con los colaboradores y que todo aquello que se comunique lleve un mismo formato. El logo de la compañía se mejoró y se creó una paleta de colores y tipografía que aportara a mejorar la calidad de las piezas gráficas diseñadas.

Figura 5 Logo mejorado

Anterior



Actual






















Figura 6 Paleta de colores



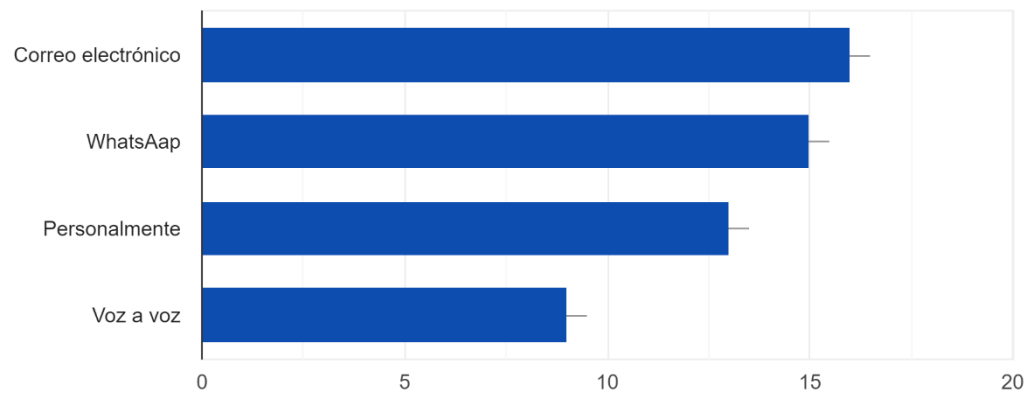
Paleta de colores



				
#1F4796	#2357B0	#306BE3	#5EA3F7	#9CBDE6
				
#F99608	#F9AA08	#FFB854	#FFCF6E	#FSD189
				
#FAB81B	#FACC1B	#FAE01B	#FFEC00	#FCED77
				
#070707	#2D2828	#4D4D4D	#999999	#F2F2F2

¿Cuáles son los medios por los que recibe información?

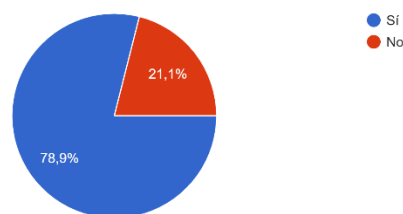
18 respuestas



Como ya había sido identificado anteriormente, los medios más utilizados por los colaboradores para informarse son correo electrónico y WhatsApp, se identifica que todavía hay personas que se informan por medio de voz a voz.

Considera que los diversos medios y canales de comunicación que utiliza la empresa actualmente son suficientes para mantenerlo informado.

18 respuestas



Si su respuesta anterior fue no cuéntenos por qué no lo son

no lo son ya que no se sabe si el personal quedó informado

Yo pienso que si hay un comunicador(a) esa persona debe ser la encargada de transmitir la información, ya que los otros medios fallan

si los son, pero les falta aclarar más la idea, muchas cosas que desean expresar van en contra de las que se hacen.

Siempre y cuando la información llegue oportunamente

Si bien se tienen herramientas que facilitan la transmisión de información a los empleados considero que se pueden implementar otros tipos de herramientas que creen más acercamientos entre empleado-empresa como una revista corporativa donde se les informe a los colaboradores los acontecimientos del mes, o herramientas tecnológicas como la intranet que incentiven la interacción.

Para un segmento de la muestra los medios por los cuales estaban siendo informados no son suficientes por lo cual se implementarán reuniones virtuales, las cuales tendrán carácter informativo o de capacitación en diversos temas de la compañía, estas reuniones se realizarán de forma virtual y se realizarán invitaciones por medio de correo electrónico y grupo de WhatsApp.

Figura 7 Invitación trabajo en equipo



Figura 8 Invitación manejo de residuo



Análisis encuesta creación de matriz FODA

Figura 9 Matriz FODA



Matriz DOFA Soluciones Enviexpress S.A



La matriz FODA funciona como herramienta para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la organización en cuando a

comunicaciones, la matriz se realizó mediante la recolección de información aportada por los líderes por medio de una encuesta.

Entre las fortalezas encontradas están las reuniones virtuales y capacitaciones en tiempo de pandemia, el grupo de WhatsApp como canal de información, la creación de piezas gráficas y la transparencia de información entre los procesos.

La organización cuenta con intranet que es manejada desde el área de TI. La intranet actualmente no se le da uso y explorando en ella se conoce que es poca la información que reposa en esta, se debe resaltar que desde el año 2016 no se le da un uso constante, se convierte este aspecto en la debilidad que más resaltan los líderes.

Análisis encuesta clima organizacional

La encuesta ha sido realizada a un segmento de los colaboradores de Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S. fue enviada a su WhatsApp, utilizando una herramienta informática para la elaboración de encuestas online, siempre garantizando la confidencialidad de la misma.

La encuesta de clima organizacional se ha realizado sobre una población de 31 colaboradores con más de tres meses de antigüedad en la compañía. La distribución del personal según su condición laboral es la siguiente: líderes administrativos y operativos, analistas de operaciones, analistas SAC urbanos y nacionales, en la parte administrativa se le realizó al personal de gestión humana, riesgos y personal TI.

Para el cumplimiento de las encuestas era necesario responder a la totalidad de las 19 preguntas, por lo que no podían tener respuestas en blanco.

Análisis por preguntas con mayor riesgo

- Para el logro de los resultados existe una colaboración comprometida de todos

Totalmente de acuerdo	7	23%
De acuerdo	13	42%
En desacuerdo	10	32%
Totalmente en desacuerdo	1	3%
	31	100%

El **32%** de los encuestados se sienten en desacuerdo en cuanto a compromiso y colaboración de todos para alcanzar resultados.

- Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros

Totalmente en desacuerdo	5	16.13%	16%
En desacuerdo	8	25.8%	26%
De acuerdo	14	45.16%	45%

Totalmente de acuerdo	4	12.90%	13%
	31		100%

El **42%** de los encuestados considera que la empresa no invierte en el desarrollo de las capacidades de sus integrantes.

- Cuando tengo alto desempeño en mi trabajo, mi jefe lo reconoce con una felicitación

Nunca	3	10%
Pocas veces	9	29%
Casi siempre	11	35%
Siempre	8	26%
	31	100%

El **39%** expresan que nunca o pocas veces es reconocido el buen desempeño por parte de su líder.

- Mi empresa cuenta con programas de reconocimiento para estimular al personal

Totalmente de acuerdo	4	13%
De acuerdo	7	23%
En desacuerdo	14	45%
Totalmente en desacuerdo	6	19%
	31	100%

El **64%** de los encuestados consideran no contar con programas de reconocimiento por parte de la organización.

- Mi esfuerzo es valorado y reconocido por mis compañeros

Totalmente en desacuerdo	2	6%
En desacuerdo	10	32%
De acuerdo	10	32%
Totalmente de acuerdo	9	29%
	31	100%

El **38%** de los encuestados considera que su esfuerzo no es reconocido y valorado por parte de sus compañeros.

- A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas claves

Totalmente de acuerdo	4	13%
De acuerdo	15	48%
En desacuerdo	11	35%
Totalmente en desacuerdo	1	3%
	31	100%

El **38%** de los encuestados sienten que tienen dificultad para conciliar en temas claves.

Análisis de preguntas con mayor respuesta positiva

- Se le proporciona capacitación al personal de la organización

Totalmente de acuerdo	9	29%
De acuerdo	20	65%
En desacuerdo	1	3%
Totalmente en desacuerdo	1	3%
	31	100%

El **94%** de los encuestados manifiestan que la organización les brinda capacitación.

- El trato que recibo de mis superiores es respetuoso

Nunca	0	0%
Pocas veces	2	6%

Casi siempre	11	35%
Siempre	18	58%
	31	100%

El **94%** expresa recibir un trato respetuoso por parte de sus superiores.

Análisis entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada se realizó a los líderes del proceso de operaciones, en las herramientas anteriormente utilizadas para realizar el diagnóstico se identificó que en esta área la comunicación no era efectiva y que los colaboradores no se sentían motivados en la organización.

Dicha entrevista se realizó de forma presencial manteniendo los protocolos de bioseguridad establecidos por la compañía a causa de la pandemia por COVID-19

Alejandro Moreno (Coordinador Junior operación nacional)

- ¿Con base en el rendimiento de sus colaboradores, considera que ellos se sienten retados e interesados por las labores que realizan?
 - Sí, por la gestión que como líder hago, ya que distribuyo labores, realizamos tareas compartidas que nos permitan alcanzar objetivos y cerrar con satisfacción toda responsabilidad.

- ¿Cómo incentiva a su equipo de trabajo para mejorar la cooperación con las otras áreas y lograr los objetivos?
 - Tenemos muy buenas comunicación y cooperación, brindamos información oportuna a cada uno de los coordinadores de los 3 Cedis.
 - No limitarnos a las funciones específicas.

- ¿De qué forma se potencializa y desarrolla las habilidades de su equipo de trabajo?
 - Aprendizaje diario, se exploran las capacidades de cada uno, es cuestión también de ganas de cada colaborador para aprender cada día.

- ¿Qué piensa sobre el reconocimiento especial a aquellos colaboradores que tienen un buen rendimiento en el trabajo?
 - Es necesario, aunque hay personas que no lo necesitan, hay otros que por su forma de pensar si lo necesitan, es importante brindar al colaborador pequeños detalles que motiven.

¿Usted cómo realiza este reconocimiento?

 - No lo hago con detalles físicos, pero si con palabras de felicitación por su buen desempeño, una invitación algo que incentive al colaborador a ser cada día mejor.

- ¿Cuál sería una buena práctica para reconocer el buen desempeño del colaborador?
 - No solo mirar que tanto cumple sus funciones, sino también su esfuerzo y actitud, mediante felicitaciones y palabras que le sirvan para seguir siendo cada vez mejor.

- ¿Considera que la comunicación entre los miembros de su equipo de trabajo es clara y asertiva?
 - Sí, tratamos de ser muy claros y consientes lo que todo lo que se informa dentro del proceso es importante.

- ¿En los procesos de negociación con su equipo de trabajo cual considera que es la mayor dificultad para llegar a un consenso?
 - El tema de personalidades y actitudes, buscamos siempre lo que más le convenga a la empresa, siempre solucionamos con la razón.

Remy Gonzales (Coordinador Junior de operaciones Cedi Barranquilla)

- ¿Con base en el rendimiento de sus colaboradores, considera que ellos se sienten retados e interesados por las labores que realizan?
 - Sí, por la experiencia que cada uno tiene, por las funciones que se les asignan las cuales los reta a ser cada día mejores en lo que hacen.
- ¿Cómo incentiva a su equipo de trabajo para mejorar la cooperación con las otras áreas y lograr los objetivos?
 - Todos los martes o miércoles nos reunimos y hacemos charlas donde hablamos de los asuntos que debemos mejorar, también de las fallas que tuvimos la semana anterior y como no volver a cometerla, hablamos también de cómo podemos tener una mejor comunicación entre nosotros.
 -
- ¿De qué forma se potencializa y desarrolla las habilidades de su equipo de trabajo?
 - Hay dos tipos de trabajo en el cedi uno de análisis y administración y el otro netamente operativo, con los analistas hemos realizado reforzamiento de programas como Excel que le faciliten el trabajo a ellos, y con los de cargue y descargue charlas individuales, donde le pregunto como están, que aspiran, como se sienten dentro de la empresa.

- ¿Qué piensa sobre el reconocimiento especial a aquellos colaboradores que tienen un buen rendimiento en el trabajo?
 - No se ha visto, si me gustaría que por parte de la empresa realicemos un reconocimiento al mejor empleado del Cedi, bien sea quincenal o mensual, generando en ellos ganas de lograr ese reconocimiento.

¿Usted cómo realiza este reconocimiento?

- Actualmente no, verbalmente se le da una felicitación al colaborador que muestra superación en su desempeño.
-
- ¿Cuál sería una buena práctica para reconocer el buen desempeño del colaborador?
 - Reconocimiento al buen desempeño, mediante medio día de descanso en un día de poca operación.
-
- Considera que la comunicación entre los miembros de su equipo de trabajo es clara y asertiva.
 - Actualmente estamos trabajando para mejorar en este tema, ya que el equipo en el cedi está dividido en dos grupos, y lo que busco es unificarnos.
-
- ¿En los procesos de negociación con su equipo de trabajo cual considera que es la mayor dificultad para llegar a un consenso?
 - El tema de horas extras es nuestro mayor problema actualmente, ya que los muchachos de operaciones manifiestan que se les pague en tiempo no es igual a que se les pague con dinero.

Juan Andrés Bedoya (Coordinador de operaciones)

- ¿Con base en el rendimiento de sus colaboradores, considera que ellos se sienten retados e interesados por las labores que realizan?

- El tema de horas extras y siniestros más que generar en el colaborador interés lo que está haciendo es retraerlos, falta de motivación que genere en ellos la necesidad de hacer esfuerzos para mejorar o sobresalir en su puesto de trabajo.
- ¿Cómo incentiva a su equipo de trabajo para mejorar la cooperación con las otras áreas y lograr los objetivos?
- La cooperación entre procesos es un tema difícil, ya que no existe uniformidad ni se encuentran alineados los procesos para cooperar y resolver dudas entre procesos, se ha venido hablando del tema de contestar correos oportunamente y de tener una comunicación más cercana con la persona que requiere algún tipo de información desde este proceso.
- ¿De qué forma se potencializa y desarrolla las habilidades de su equipo de trabajo?
- Las capacitaciones son un muy buen elemento, pero deben ser más asertivas y focalizadas en temas de la empresa, comenzar un proceso de buena comunicación el cual sea vigilado y continuo.
- ¿Qué piensa sobre el reconocimiento especial a aquellos colaboradores que tienen un buen rendimiento en el trabajo?
- El reconocimiento se debe hacer para aumentar en el colaborador el sentido de pertenencia por la empresa, y cada proceso crean una medición bien sea por un indicador de desempeño.

¿Usted cómo realiza este reconocimiento?

- Hasta hoy estos reconocimientos se hacen de forma verbal.
- ¿Cuál sería una buena práctica para reconocer el buen desempeño del colaborador?

- Tener mediciones claras que nos permitan mostrar a todos mediante el indicador de desempeño que si es posible alcanzar metas no solo individuales sino también grupales.
- Considera que la comunicación entre los miembros de su equipo de trabajo es clara y asertiva.
- Todavía falta y hay cosas por mejorar dentro del proceso, las cuales podemos mejorar mediante comités primarios, no limitarnos al momento de dar información a los compañeros, que faciliten el trabajo y inmediatez dentro del proceso.
- ¿En los procesos de negociación con su equipo de trabajo cual considera que es la mayor dificultad para llegar a un consenso?
- La mayor dificultad de negociación la tenemos cuando debemos conciliar con otros procesos, ya que solo se manda correo y o hay mayor cercanía.

Cultura E

¿Qué es Cultura E?

En Enviexpress buscamos generar en nuestro equipo de trabajo un ambiente confortable, donde cada uno de nuestros colaboradores se sienta identificado con la compañía y aporte a la creación de una cultura que perdure y nos identifique en el tiempo.

Cultura E es una iniciativa con la cual se desea comenzar a crear una cultura más amigable y cercana, el propósito es que Enviexpress sea más que un lugar de trabajo, sea más bien una organización donde sus colaboradores puedan crear vínculos de lealtad con la compañía.

La creación de una cultura no es algo que se de en pocos días, al contrario, la cultura es la acumulación de experiencias y percepciones, que se vivan y se tengan de la empresa. Por lo anterior, se le da inicio a la creación de una cultura que respeta y valora cada uno de los integrantes de Soluciones Logísticas Enviexpress Transporte S.A continuamente se realizaran diferentes actividades que moldeen esta cultura, y que permitan la participación de cada uno de los asociados a la compañía.

Cultura E está compuesta por el pensamiento estratégico de la compañía, los beneficios de ser colaborador Enviexpress, la celebración de fechas especiales, la oportunidad de seguir creciendo dentro de la compañía y continuar con estudios superiores.

Se crea una página web donde los colaboradores pueden estar ingresando hacer aportes, o para informarse y conocer sus beneficios, esta página está destinada únicamente a la creación de Cultura E.

Conclusiones

El presente diagnóstico de comunicaciones nos permitió tener cercanía con cada uno de los actores de la organización de manera interna (colaboradores, accionista) con lo cual se conoció la dinámica dentro de la organización, identificamos los puntos débiles, y los factores que se deben seguir reforzando para lograr una comunicación efectiva entre los colaboradores:

- ✓ Desde el área de comunicaciones se debe continuar trabajando en la mejora continua de las comunicaciones dentro de la organización, mediante estrategias que aporten al crecimiento y funcionamiento del área, es importante que se mantenga una cercanía con los colaboradores con el fin de crear lazos entre la organización y sus colaboradores.
- ✓ Se debe trabajar en la mejora de la página web para que esta se convierta en otro medio informativo para los colaboradores.
- ✓ La compañía debe asignar un presupuesto para el área de comunicaciones con el fin de crear con el área de gestión humana diferentes proyectos que generen en los colaboradores cercanía, celebrar fechas especiales, organizar el puesto de trabajo de quien cumple años, entregar separadores de libros que incentiven a la lectura, entre otros.
- ✓ Con el fin de mejorar el clima organizacional, aportar a la cultura y al cumplimiento del propósito superior, se plantea la creación de una estrategia llamada Cultura E.

- ✓ Se debe continuar realizando capacitaciones y charlas de forma virtual que permitan mantener informados a los colaboradores que aún tienen trabajo en casa.
- ✓ La información difundida por medio de correo electrónico y grupo de WhatsApp debe ser clara, concisa y fluida, con el propósito de que llegue a cada uno de los colaboradores.

Recomendaciones

Es importante mantener un trabajo continuo con cada uno de los procesos y mantener una sincronía entre las áreas, en tanto que los líderes tienen una función importante y es la de mantener la cercanía con los demás colaboradores con el fin de darle permanencia a los trabajos realizados desde el área de comunicaciones.

Los siguientes planes de acción se recomienda sean implementados por el área de comunicaciones con la ayuda de cada uno de los líderes.

Elaboración de plan carrera para los colaboradores el plan carrera que consiste en hacer convocatorias internas para vacantes dentro de la compañía, este plan carrera garantiza que los colaboradores estén en continuo crecimiento, y que esos vacantes no se busquen por fuera de la organización sino dentro de la misma, permitiendo así al colaborador tener un progreso tanto personal, económica y profesionalmente.

Es importante realizar capacitaciones para fortalecer las competencias en liderazgo, los líderes dentro de la compañía tienen funciones esenciales, se convierten en un mediador entre el colaborador y la organización, es por esto que den estar preparados para ejercer su función siempre de la forma más adecuada.

Las capacitaciones en comunicación efectiva deben realizarse con regularidad, puesto que la comunicación es un proceso que en la actualidad está en constante cambios, deben estar los colaboradores informados y capacitados acerca de medios y su correcto uso.

Es evidente la necesidad de realizar un plan de comunicación interna, con el propósito de que el área de comunicaciones adelante y realice sus funciones de forma

correcta y oportuna, acompañando a cada proceso con la realización y desarrollo de contenido.

Referencias

- Andrade, H. (2009). En *La comunicación en las organizaciones* (pág. 11).
- Andrade, H. (2009). En H. Andrade, *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica* (pág. 17).
- Andrade, H. (2009). La comunicación es una responsabilidad compartida. En H. Andrade, *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica* (pág. 22).
- Castro, A. d. (2014). Comunicación Organizacional técnicas y estrategias. En A. d. Castro, *Comunicación Organizacional técnicas y estrategias* (pág. 5). Barranquilla.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*.
- EcuRed*. (2019). Obtenido de *EcuRed*:
https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_la_comunicaci%C3%B3n_interna#Diagn.C3.B3stico
- Herrera, J. (s.f.). *UDG Virtual*. Obtenido de *UDG Virtual*:
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1167>
- Mayan, M. J. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos*. Obtenido de Una introducción a los métodos cualitativos:
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz_gy/Cap3.PDF
- Mayan, M. J. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos*. Obtenido de
<https://sites.ualberta.ca/~iiqm/pdfs/introduccion.pdf>
- Ouchi, W. (1982). *Teoría Z*.

Apéndice

Apéndice A

Tip para mejorar las relaciones laborales

Apéndice 1

Que las relaciones de trabajo sean siempre las mejores

Tip # 1

Recuerda saludar y despedirte
...Buenos días
...Buenas tardes
... Hasta mañana.

Entre todos hacemos un mejor ambiente laboral.

E SOLUCIONES ENVIEXPRESS

The infographic features a dark blue header with white text. Below it is a light blue background with a yellow lightbulb icon and a blue tag labeled 'Tip # 1'. The text is centered and includes a list of greetings. A dark blue box at the bottom contains the concluding message. The logo 'E SOLUCIONES ENVIEXPRESS' is in the bottom right corner.

Apéndice B

Pieza gráfica resaltando fecha importante

Apéndice 2

19 de octubre
día mundial de la
Lucha contra el
cáncer de mama.

Tócate, hazte el
autoexamen por tu
vida.

E SOLUCIONES ENVIEXPRESS

The graphic has a light pink background with a white circular area in the center containing a pink ribbon and pink flowers. A pink box in the top left corner contains the date and event name. The main message is in large pink text at the bottom. The logo 'E SOLUCIONES ENVIEXPRESS' is in the bottom right corner.

Apéndice C

Diseño de firma de correo corporativo

Apéndice 3



Carolina Loaiza
carolina.lo@enviexpresslogistica.com
Recepcionista
Telefono: (4) 448-57-77
Celular: xxx xxx xxxx
Dirección: Calle 30A 65B - 59 Belén - Fátima, Medellín.

 No me imprimas si no es necesario, protejamos el medio ambiente.

Apéndice D

Diseño de reglamento interno de trabajo tipo libro

Apéndice 4



Apéndice E

Campaña ambiental

Apéndice 5



Apéndice F

Redes sociales

Para las redes sociales se diseñaban tres piezas gráficas semanalmente, con el fin de no saturar la página el contenido del mes era elegido por la coordinadora de Gestión Humana.

Apéndice 6



Apéndice G

Pizas gráficas para difundir por correo electrónico

Apéndice 7



Apéndice 8



Apéndice 9

Cada día es bueno para descubrir el significado más profundo de una sonrisa, una mirada de amor, un afectuoso saludo. Que en esta navidad donde quieras que mires veas alegría, lo que toques sea amor, que lo que sientas sea paz y hacia donde camines sea tu felicidad.

¡Feliz Navidad!

SOLUCIONES
ENVIEXPRESS

Apéndice 10

¿CÓMO BRINDAR UN EXCELENTE SERVICIO?

Un servicio óptimo depende de diversos factores, los cuales influyen en que tan bueno ha sido el servicio.

TE DAREMOS UN SERIE DE RECOMENDACIONES QUE DEBES TENER EN CUENTA PARA PRESTAR EL MEJOR SERVICIO.

SOLUCIONES ENVIEXPRESS

ENTREGAS DE PEDIDOS

1. Apariencia personal. Lleva siempre un aspecto agradable.
.....
2. Condiciones del vehículo. El vehículo debe permanecer limpio y en condiciones óptimas.
.....
3. Organiza la ruta. Planificar la ruta te permitirá brindar un servicio mucho más ágil
.....
4. Al momento de la entrega:
 - Saluda
 - Se amable y respetuoso
 - Evita inconvenientes o discusiones.

5. Verifica la dirección de entrega.
.....

DURANTE EL RECORRIDO

- No exceda la velocidad 40 KM/H.
- Parquee en sitios autorizados.
- No de información a extraños.
- Tenga en cuenta los sitios de alto riesgo de entrega para evitar hurtos.
- Si esta en riesgo ubique el CAI más cercano.
- No deje abandonado el vehículo.
- Informe a la compañía cualquier irregularidad.

SOLUCIONES ENVIEXPRESS

