

*Plan de Capacitación Para Mejorar La Comunicación En Los Empleados De ENVIA.  
Servicio De Mensajería y Mercancías  
Merlín Yaneth Quejada Córdoba*

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EN  
LOS EMPLEADOS DE COLVANES ENVÍA**

**MERLIN YANETH QUEJADA CORDOBA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
MEDELLIN  
2006**

*Plan de Capacitación Para Mejorar La Comunicación En Los Empleados De ENVIA.  
Servicio De Mensajería y Mercancías  
Merlín Yaneth Quejada Córdoba*

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EN  
LOS EMPLEADOS DE COLVANES ENVÍA**

**MERLIN YANETH QUEJADA CORDOBA**

**Trabajo de aplicación en el Diplomado Gerencia del Talento Humano  
como requisito parcial para optar al título de Psicóloga.**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
MEDELLIN  
2006**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a:

A Dios por la vida, A mis padres y hermanos por brindarme en cada instante todo su amor y apoyo incondicional, a los profesores por acompañarme en todo este proceso de desarrollo y crecimiento personal y profesional.

Al Doctor Arturo Zambrano Gómez, por los conocimientos adquiridos y hacer posible mi éxito.

A la Fundación Universitaria Maria Cano, que me permitió la posibilidad de educarme y ser toda una Psicóloga.

A la Doctora Danny Patricia Moreno Sánchez, por brindarme aportes y enriquecer mis conocimientos.

## **DEDICATORIA**

Doy gracias a Dios por dotarme de valor, sabiduría, paciencia y ánimo de luchar para ser quien soy.

A mis padres por haberme dado la vida y los valores que como mujer se dan hoy en mí, como frutos deseados.

A mi hermano Luis Emilio Quejada, por contribuir en mi crecimiento personal y profesional y hacer de mí un ser integro,

A mis demás hermanos, por apoyarme siempre en los momentos de dificultad

## **RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO**

**“PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EN LOS EMPLEADOS DE ENVIA”**

**Autor:** Merlín Yaneth Quejada Córdoba

**Fecha:** Julio de 2006

**Tipo de imprenta:** Procesador de palabras Word 98. Imprenta Arial 12

**Nivel de circulación:** Restringida

**Acceso al documento:** Fundación Universitaria Maria Cano  
Centro de ayudas didáctica  
Merlín Yaneth Quejada Córdoba

**Línea de investigación:** Desarrollo Humano

**Sublinea:** Desarrollo del talento Humano

**Palabras claves:** comunicación, evaluación del desempeño, motivación laboral, I ambiente laboral.

**Descripción del estudio:** Es un trabajo de tipo descriptivo, nos da una visión como profesional de la psicología, y personalmente en la comunicación,

## **CONTENIDO DEL TRABAJO**

### **Metodología:**

\* El método utilizado en la presente investigación es de observación directa, dada la experiencia desarrollada en la empresa Envía.

\* El enfoque es de tipo cualitativo ya que se plantea una estrategia para mejorar los procesos de comunicación entre los empleados de la Empresa.

\* El de tipo de estudio es descriptivo y aplicativo, con un diseño que no es experimental, porque se basa en postulados teóricos existentes.

**Conclusión:** Con base en los resultados de la encuesta (de cada una de las preguntas) se puede concluir que la empresa envía “transporte de mensajería, documentos y mercancía, es una compañía que tiene muy claro lo que son sus funciones y servicios para con los clientes, pero con respecto a la motivación de los empleados, comunicación y buen ambiente laboral.

## **TABLA DE CONTENIDO**

	<b>PAGINAS</b>
INTRODUCCIÓN	1
1. TITULO	2
2. FORMULACIÓC DEL PROBLEMA	2
2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. OBJETIVOS	4
4.1 OBJETIVO GENERAL	4
4.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS	4
5. MARCO REFERENCIA	5
5.1 MARCO HISTORICO	5
5.2 MARCO CONTEXTUAL	8
5.2.1 Marco Institucional	8
5.3 MARCO LEGAL	12
5.4 MARCO TEORICO	12
5.4.1 Comunicación	12
5.4.2 La comunicación humana	14
5.4.3 Principios de la comunicación	15
5.4.4 Bases de la comunicación	15
5.4.5 Como se divide la comunicación	16

5.4.6 Diferencias entre comunicación e información	19
5.4.7 Tipo de Comunicación	20
5.4.8 Barreras de la comunicación eficaz	24
5.5 MARCO CONCEPTUAL	27
6. DISEÑO METODOLÓGICO	30
6.1 ENFOQUE	30
6.2 TIPO DE ESTUDIO	30
6.3 DISEÑO	30
6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	31
6.4.1 Población	31
6.4.2 Muestra	31
6.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	31
6.5.1 Fuente Primaria	31
6.5.2 Fuente Secundaria	32
6.6 DELIMITACIÓN	32
6.6.1 Delimitación Espacial	32
6.6.2 Delimitación Temporal	32
6.7 ALCANCES	32
7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	33
7.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	33
7.2 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	40
8. CONCLUSIÓN	42
9. RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFIA	44
ANEXO	45

## LISTA DE GRAFICOS

	PAGINA
GRAFICO 1	33
GRAFICO 2	34
GRAFICO 3	35
GRAFICO 4	36
GRAFICO 5	36
GRAFICO 6	37
GRAFICO 7	38
GRAFICO 8	39
GRAFICO 9	39
GRAFICO 10	40

## **ARTICULO**

### **1. TITULO**

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EN LOS EMPLEADOS DE ENVÍA

### **2. INTRODUCCIÓN**

La comunicación es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. Es por ello que toda organización esta en la búsqueda constante de mejorar la comunicación entre sus empleados y directivos.

El trabajo que aquí se presenta inicia con un problema detectado fruto de la observación directa, la experiencia con la misma y el objetivo es identificar como se desarrolla la comunicación y poder presentar una alternativa de solución una vez se cuente con la información por parte de cada uno de los empleados y por ultimo se presenta el análisis de los hallazgo acompañados de un plan de capacitación que involucre a todos los miembros de la empresa.

### **2. COMUNICACIÓN**

Etiológica mente la palabra comunicación se refiere a **común- acción**, en este sentido, proponemos entender la comunicación como la coordinación de acciones.

Siempre coincide con el sentido de la información que se emitió. Las personas interpretan la información de manera particular y la proposición permite centrarse

en coordinar acciones y no en abocarse a buscar al responsable que no transmitió bien o que no escucho bien cuando se producen malos entendidos.

En este contexto, podemos señalar que los seres humanos son seres comunicantes que dependen crítica mente de su capacidad para comunicar con el fin de afrontar las demandas de la vida en una sociedad compleja.

En el proceso de comunicación, es necesario comprender elementos centrales que configuran su importancia en el ámbito de las relaciones humanas:

- ✓ Todo comportamiento o no comportamiento es comunicación.
- ✓ Es un proceso que se da en un contexto.
- ✓ Es interaccional: sus efectos dependen del que comunica y del que recibe e interpreta.

### **3. METODOLÓGICO**

#### **\* METODO**

El método utilizado en la presente investigación es de observación directa, dada la experiencia desarrollada en la empresa Envía.

#### **\* ENFOQUE**

El enfoque es de tipo cualitativo ya que se plantea una estrategia para mejorar los procesos de comunicación entre los empleados de la Empresa.

#### **\* TIPO DE ESTUDIO**

Es de tipo descriptivo y aplicativo:

DESCRIPTIVO por que se propone identificar y describir las características comunicativas dentro del proceso comunicativo.

APLICATIVO por que hay una información teórica, donde se parte de unas fuentes secundarias, esta fase permite el conocimiento de la comunicación asertiva y el resultado que es un plan de capacitación se presenta a la Empresa para su aplicación y desarrollo.

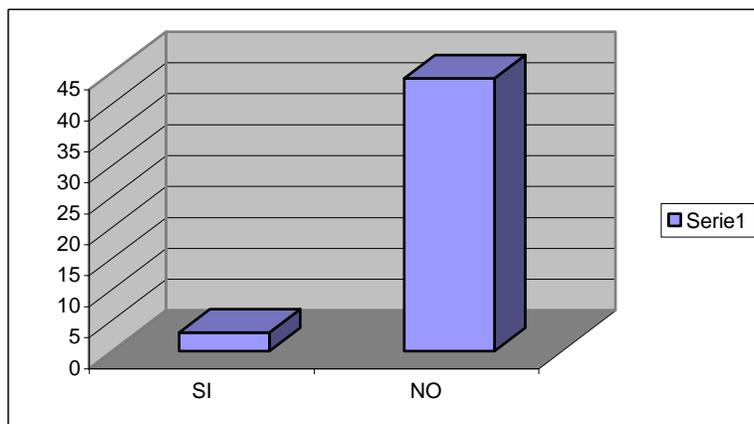
#### **4. RESUMEN RESULTADO DE LA ENCUESTA**

La encuesta se resume y se le da una interpretación de la siguiente forma; se puede analizar que las preguntas que revelan una información más importante de lo que se desea saber con respecto a la comunicación para con los empleados de envía se extracta las preguntas 6, 7, y 8. De la cual se puede percibir que la comunicación y el ambiente de trabajo no es el más adecuado.

6. Existe una buena y permanente comunicación en su área y en las otras con quien debe trabajar?

<b>DATOS</b>	<b>ni</b>	<b>hi</b>	<b>Ni</b>	<b>Hi</b>
<b>SI</b>	3	0.06	3	0.06
<b>NO</b>	44	0.94	47	100
<b>TOTAL</b>	47	1		

GRAFICO No. 6

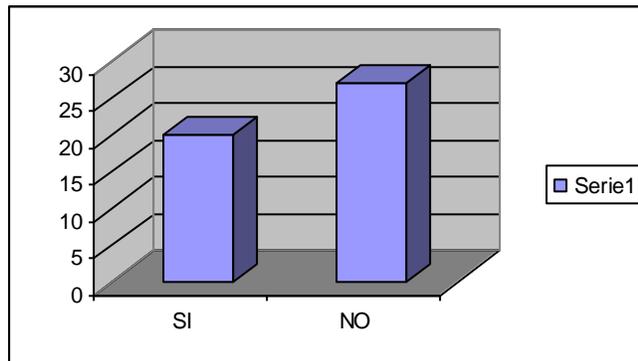


ANALISIS: En la pregunta. Existe una buena y permanente comunicación en su área y en las otras con quien debe trabajar; 3 personas respondieron que si y equivale un 6% y 44 personas dicen que No que corresponde a un 94% del total de la investigación.

7. Le resulta fácil comunicarse con sus superiores?

DATOS	ni	hi	Ni	Hi
SI	20	0.42	20	0.42
NO	27	0.58	27	100
TOTAL	47	1		

GRAFICO No. 7

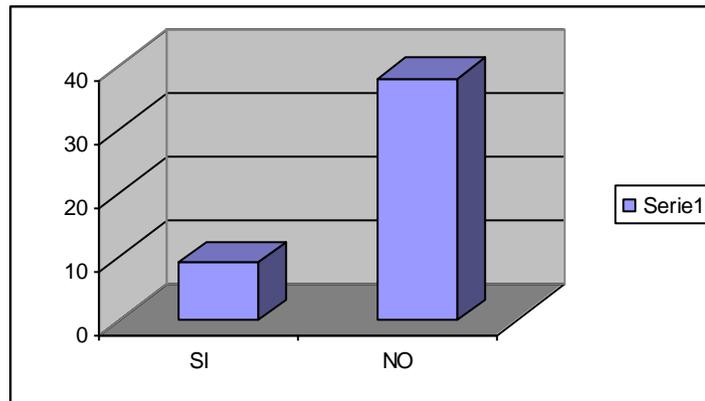


ANALISIS: A la pregunta: Le resulta fácil comunicarse con sus superiores. Respondieron que Si 20 personas correspondientes a un 42 % y 27 personas dicen que NO que equivale a un 58% de la investigación.

8. Le resulta fácil aportar ideas nuevas y mejores formas de realizar su trabajo?

DATOS	ni	hi	Ni	Hi
SI	9	0.19	9	0.19
NO	38	0.81	47	100
TOTAL	47	1		

GRAFICO No. 8



ANALISIS: En la pregunta: Le resulta fácil aportar ideas nuevas y mejores formas de realizar su trabajo. 9 personas responden que SI y equivale a un 19% y 38 personas responden que NO que corresponde a un 81 % del total de muestra

## **5. CONCLUSIÓN**

Con base en los resultados de la encuesta (de cada una de las preguntas) se puede concluir que la empresa envía “transporte de mensajería, documentos y mercancía, es una compañía que tiene muy claro lo que son sus funciones y servicios para con los clientes, pero con respecto a la motivación de los empleados, comunicación y buen ambiente laboral; no muestra las mejores fortalezas, lo que hace que se de mala comunicación y un ambiente poco acto y agradable para el personal que labora con ellos, los empleados trabajan por ganar un salario y por tener una forma se subsistir, pero no se sienten compenetrados, ni motivados con el trabajo que a diario realiza por que sus, directivos y coordinadores no dirigen al personal de la mejor manera.

En mi caso en particular fue muy poca la colaboración que me prestaron para desarrollar satisfactoriamente la practica, lo cual hizo que trabajara por tres

meses, cuando esta pronosticado para un año, en general no hay una buena atención y ambiente laboral.

## **6. BIBLIOGRAFIA**

- BORDEN, GEORGE A. Introducción a la Teoría de la Comunicación Humana. Madrid; Nacional, 1974
- DAVIS Flora. La Comunicación no Verbal: Madrid Alianza,1990
- ELLIS. Richard. Mc. CLINTOK, Ann Teoria y Práctica de la Comunicación Humana. Barcelona: Pados Comunicación.
- FERNANDEZ COLLADO, Carlos. DAMUKE. Gordon L. Comunicación Humana, Mc Graw Hill.
- CHIAVENARO, Adalberto, Administración de Recursos Humanos Editorial Mc Graw Hill México. 1983.
- REVISTA .Gestión una Mirada Distinta. Actualidad la Boral y Seguridad Social (Enero – Febrero 2005)
- REVISTA Gestión. Volumen 8 No 2 (Abril – Mayo 2005)
- HUBBARD., Elbert. Carta agracia Envía. (Mensajería y Mercancía) edición especial para COLVANES LTDA.