



Manual de Comunicación Organizacional

Yo Exporto®

Elaborado Por:

Ricardo Salazar Jiménez

Guadalajara, Jalisco. Abril 2015

ÍNDICE

1. Introducción.....	2
1.1 Situación Actual.....	2, 3
2. Importancia de la comunicación en las empresas.....	3, 4
3. Comunicación Yo Exporto.....	5, 6

1. Introducción.

Yo Exporto® es un Centro de Capacitación Virtual para aprender a exportar desde México hacia prácticamente cualquier país al que sea posible. Para lograrlo, el curso que comprende la base de la plataforma virtual busca impulsar y desarrollar las ventajas competitivas de los productos de sus usuarios, que éstos detecten oportunidades de negocios, y se promuevan ante clientes potenciales, para de esta manera, encontrar soluciones para poder exportar.

El curso comprende 16 temas sobre el proceso de exportación, que incluyen en su desarrollo actividades y material interactivo que facilitan la capacitación, así como ventajas que van desde una sección con noticias relevantes sobre el comercio internacional, una biblioteca con material de interés para los usuarios, hasta asesorías impartidas por expertos en la materia.

Yo Exporto® es una empresa de iniciativa privada, apoyada sin embargo, por distintos organismos gubernamentales interesados en el fomento del comercio internacional mexicano, como Pro México, el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) y El Instituto de Fomento al Comercio Exterior del Estado de Jalisco (JALTRADE), por ser esta empresa de origen Jalisciense.

1.1 Situación actual.

Motivos tales como la necesidad de algunas organizaciones de invertir elevadas sumas de dinero en la capacitación de sus empleados que tenían que desplazarse a un centro de formación, o el uso de metodologías monótonas y complejas que tienden a reducir en algunos casos la capacidad de captación de información; fomentaron la aparición de nuevas formas de llevar a cabo los procesos de enseñanza o capacitaciones.

Impulsadas por los avances tecnológicos, comenzaron a desarrollarse plataformas virtuales con cursos en línea que permiten aprender sobre temas específicos desde cualquier lugar con acceso a internet, lo que ya es una gran ventaja considerando que muchas veces el origen de las plataformas de capacitación es de países ajenos al propio.

La relativamente reciente aparición de estas herramientas, que hablando de lo que ahora se conoce como E-Learning (Por el término en inglés *Electronic Learning* que se traduce al español como Aprendizaje Electrónico) data de mediados de la década de los 90, ha permitido facilitar los

procesos de transmisión de información con fines educativos sin necesidad de desplazarse a centros de estudio específicos, reduciendo la inversión de tiempo y dinero y logrando incluso una enseñanza más favorable por el dinamismo que trae consigo la interacción con las plataformas y el uso de recursos como videos y evaluaciones atractivas.

Evidentemente, a partir de la aparición del E-Learning, se han desarrollado más y más plataformas de capacitación en línea sobre una gran diversidad de temas que van desde especialidades relacionadas con carreras profesionales específicas, hasta otros de interés general como aprender a cocinar. Pese a esta situación, la competencia existente entre una y otra plataforma podría no ser tan relevante.

En una era de constantes cambios y desarrollos tecnológicos, donde el conocimiento y la información como tal se han vuelto una fuente de poder para la economía, la presencia de herramientas como los cursos de capacitación virtual es necesaria y totalmente aprovechable, lo que brinda un buen campo de acción a las empresas que se dedican a enseñar de esta manera.

2. Importancia de la comunicación en las empresas.

Independientemente de su giro, un aspecto a cuidar, trabajar y desarrollar constantemente en toda empresa, es la comunicación. Comunicación en todo sentido por ser un aspecto presente en absolutamente todo lo que nos rodea, y en el caso de las organizaciones un eje que debe regir la forma en que actúan para consigo mismas y con el resto del mundo.

Utilizar la comunicación a su favor, es una necesidad de las empresas, porque abarca tareas esenciales como la selección y capacitación del personal, la motivación de los empleados, la solución de problemas y la toma de decisiones misma.

Hablar de comunicación es hablar de un proceso que implica básicamente la transmisión de información a través de diversos canales, y siendo aterrizada para el caso de las empresas, implica el intercambio de mensajes entre los miembros de la organización y por parte de la organización con el ambiente que la rodea.

De acuerdo a Stephen P. Robbins, la comunicación cumple cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información.¹

En estas funciones definidas por Robbins, el control hace referencia a las medidas empleadas por las organizaciones para mantener en orden lo relacionado con la jerarquización que existe en ellas, así como para regular el comportamiento de sus miembros en general. La motivación se refiere a la retroalimentación que la empresa puede llevar a cabo con sus empleados, reconociendo sus logros, o empleando diversas tácticas que fomenten mejoras en su labor. Por medio de la comunicación las personas expresamos nuestros sentimientos tanto positivos como negativos, y dentro de un grupo la función de expresión emocional se refiere a la oportunidad de externar dichas emociones. Por último, pero no menos importante, Robbins habla de la información como ese elemento necesario para la toma de decisiones y el actuar en general, elemento que la comunicación proporciona.

Como en cualquier proceso, dentro de la comunicación pueden existir barreras que impidan un correcto desarrollo de la misma o en el peor de los casos de la empresa en sí, y es obviamente importante gestionar acciones que eviten la presencia de esos obstáculos para que todo vaya bien en la organización.

¹ Robbins, Stephen. *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. Editorial Pearson.

3. Comunicación Yo Exporto

En Yo Exporto® confiamos en que el mejor camino para lograr que los productos de nuestros clientes alcancen los mercados internacionales es estar bien informado. Mientras mayor información posean respecto a todo lo que se necesita para llegar a exportar un producto desde México a cualquier parte del mundo, más fácil será que lo logren.

Son muchos los aspectos a considerar para gestionar un plan estratégico de exportaciones, hablando desde los requisitos y estándares de calidad impuestos por el país de destino, hasta los aspectos de logística como la preparación de embarques y los diferentes medios de transporte para los productos que han de ser definidos en función de su conveniencia.

Es en gran medida por las razones anteriores, que la comunicación es un aspecto de vital importancia para el equipo Yo Exporto®, aunque obviamente no son las únicas, pues se trata de un elemento presente de forma permanente en nuestras vidas.

Para dar aún más peso a la importancia de lo que el comunicar implica, cabe destacar que somos una empresa dedicada a la capacitación, es decir, a fungir dentro de un proceso continuo de enseñanza que permita a nuestros clientes desarrollar habilidades y destrezas con las que puedan alcanzar el objetivo deseado, de aprender a exportar sus productos y/o servicios de manera óptima.

Además de requerir transmitir múltiples mensajes a nuestros clientes de manera clara, concisa y funcional, debemos predicar con el ejemplo al interior de nuestra organización manteniendo una constante comunicación que facilite y permita mejorar todo proceso necesario para el desempeño de nuestras labores.

Si bien, dentro del equipo Yo Exporto® podemos comunicarnos sin dificultad alguna entre todos los niveles, sintiéndonos incluso como una familia que poco a poco va creciendo, no hay que pasar por alto la importancia de formalizar los mensajes que corresponden a información importante dentro de las actividades que conforman nuestro trabajo diario, siendo esto posible, a través del ya bien empleado correo electrónico.

Hemos de seguir creciendo, pues desde el registro de nuestra marca en el año 2013, la innovación y la mejora continua han sido parte de nuestra identidad. Comenzar como un visionario proyecto desarrollado en el Estado de Jalisco, y hablar ahora de tener presencia en otras 5 entidades de la República, refleja el compromiso que nos guía dentro del equipo Yo Exporto®; compromiso que sin duda nos permitirá llegar cada vez más lejos y posicionarnos como la mejor opción para aprender a comercializar productos fuera del país.

Así como hay conductas comunicativas que debemos siempre tomar en cuenta para actuar a favor de nuestros intereses como organización, tales como la cordialidad, el respeto y la libre transmisión de ideas y opiniones siempre y cuando éstas lleven de por medio una finalidad positiva; hay también otras que se deben evitar para no fomentar la presencia de malentendidos o situaciones desfavorables. Los chismes, rumores y/o comentarios mal intencionados, sólo generan panoramas negativos, y después de todo no nos llevan a ninguna parte. Aunque en Yo Exporto® podemos estar orgullosos de existir hasta ahora como una organización exenta de tales males comunicativos, no está de más recordar que lo mejor es omitirlos.

Para seguir creciendo, debemos trabajar más, mejorando constantemente la forma en que nos comunicamos con el entorno que nos rodea, generando nuevos canales dentro de la plataforma virtual para lograr cada vez mejores resultados. Debemos además mantener este sentimiento de pertenencia que nos liga a nuestra empresa, ejercitando esta comunicación interna que ha estado disponible desde y hacia cada uno de los niveles jerárquicos que lo único que hacen es definir nuestros roles sin necesidad de hablar de superioridad. Todo esto es posible, si continuamos apoyándonos mutuamente con el fin de estar bien como individuos, y después de todo como miembros de esta pequeña gran familia llamada Yo Exporto®.