

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS L Y E SERVIMOS SAS	Código:	DPCTLL
		Versión:	001
	SERVICIO CARRO TALLER	Fecha:	27 de Septiembre de 2018
		Página: 1 de 2	

MONITOR DE SERVICIOS	COORDINADOR DE OPERACIÓN	CONDUCTOR	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Solicitud[Solicitud del servicio a través de las plataformas IKE Asistencia Colombia y Asisprex.] Solicitud --> Publicacion[Los contratistas publican las diferentes solicitudes que realizan sus asegurados.] Publicacion --> Decidir{Se decide si se toma el servicio} Decidir -- No --> Notificacion[Se le notifica al cliente del por que no puede ser tomado su servicio.] Decidir -- Si --> PublicacionAbierta[Publicación abierta en sistema] Notificacion --> Llamada[Se cuelga llamada telefónica] Llamada --> Fin([Fin del servicio]) PublicacionAbierta --> Click[Selección a través de un click para tomar el servicio] Click --> Definir[Se define que conductor prestará el servicio según ubicación del mismo] Definir --> Impresion[Impresión física del servicio tomado] Impresion --> Imprimir[Se imprime cada uno de los servicios tomados para seguir con el respectivo procedimiento] Imprimir --> 1((1)) </pre>				

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS L Y E SERVICIOS SAS	Código:	DPCTLL	
		Versión:	001	
	SERVICIO CARRO TALLER		Fecha:	27 de Septiembre de 2018
				Página: 2 de 2

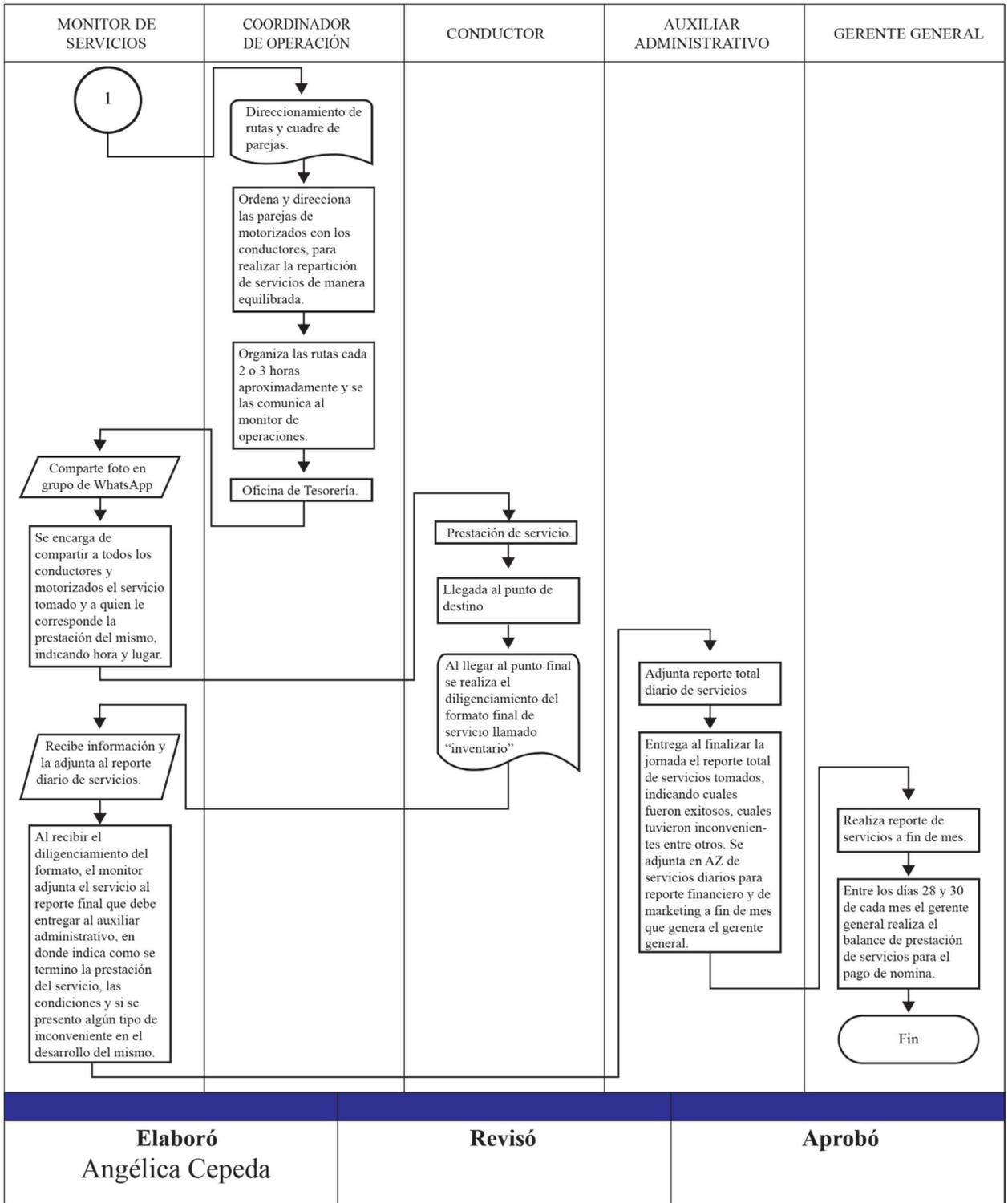


Tabla 20.

Proceso: Servicio carro taller. Autoría propia.

PROCESO DE SERVICIO CARRO TALLER EN L Y E SERVICIOS SAS						
	AUX. ADMINISTRATIVO	COORDINADOR DE OPERACIÓN	MONITOR SERVICIOS	CONDUCTOR	GERENTE GENERAL	PROCEDIMIENTO
Inicio						
Solicitud del servicio a través de las plataformas IKE Asistencia Colombia y Asisprex.						<ul style="list-style-type: none"> Los contratistas publican las diferentes solicitudes que realizan sus asegurados sobre asistencia de carro taller
			Publicación abierta en sistema			<ul style="list-style-type: none"> Selección a través de un click para tomar el servicio
			Impresión física.			<ul style="list-style-type: none"> Se imprime cada uno de los servicios tomados para seguir con el respectivo procedimiento
			Clasificación del servicio.			<ul style="list-style-type: none"> Se define qué tipo de servicio se realiza, si es un servicio a prestar dentro de la ciudad de Bogotá D.C o a los alrededores de la misma. Se indica que clase de asistencia mecánica requiere el usuario.
		Direccionamiento de rutas y cuadro de parejas.				<ul style="list-style-type: none"> Ordena y direcciona las parejas de motorizados con los conductores, para realizar la repartición de servicios de manera equilibrada. Organiza las rutas de carro taller solicitadas.
				Se enruta dependiendo de su ubicación.		Se puede enrutar el conductor desde su lugar de residencia o desde la oficina de L y Servicios SAS, todo depende de la disponibilidad de la pareja motorizada y de la ubicación del servicio solicitado.

			Comparte foto en grupo de WhatsApp			<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de compartir a todos los conductores y motorizados el servicio tomado de carro taller y a quien le corresponde la prestación del mismo, indicando hora y lugar.
				Conductor se desplaza al lugar de solicitud del servicio.		<ul style="list-style-type: none"> • Llega al lugar indicado por el monitor. • Realiza la asistencia de carro taller requerida por el asegurado. • Al llegar al punto final se realiza el diligenciamiento del formato final de servicio llamado "inventario" • Toma de fotografía al formato diligenciado y se realiza el envío por WhatsApp al celular corporativo del monitor.
			Recibe información y la adjunta al reporte diario de servicios.			<ul style="list-style-type: none"> • Al recibir el diligenciamiento del formato, el monitor adjunta el servicio al reporte final que debe entregar al auxiliar administrativo, en donde indica cómo se terminó la prestación del servicio, que tipo de servicio carro taller se prestó, herramientas y demás insumos que se hayan usado, las condiciones y si se presentó algún tipo de inconveniente en el desarrollo del mismo.
	Adjunta reporte total diario de servicios					<ul style="list-style-type: none"> • Entrega al finalizar la jornada el reporte total de servicios tomados de carro taller, indicando cuales fueron exitosos, cuales tuvieron inconvenientes entre otros. Se adjunta en AZ de servicios diarios carro taller para reporte financiero y de marketing a fin de mes que genera el gerente general.
					Realiza reporte de servicios a fin de mes.	<ul style="list-style-type: none"> • Entre los días 28 y 30 de cada mes el gerente general realiza el balance de prestación de servicios de carro taller para el pago de nómina.
					Fin.	

Tabla 21.
 Diagrama: Servicio Vallet Parking. Autoría propia.

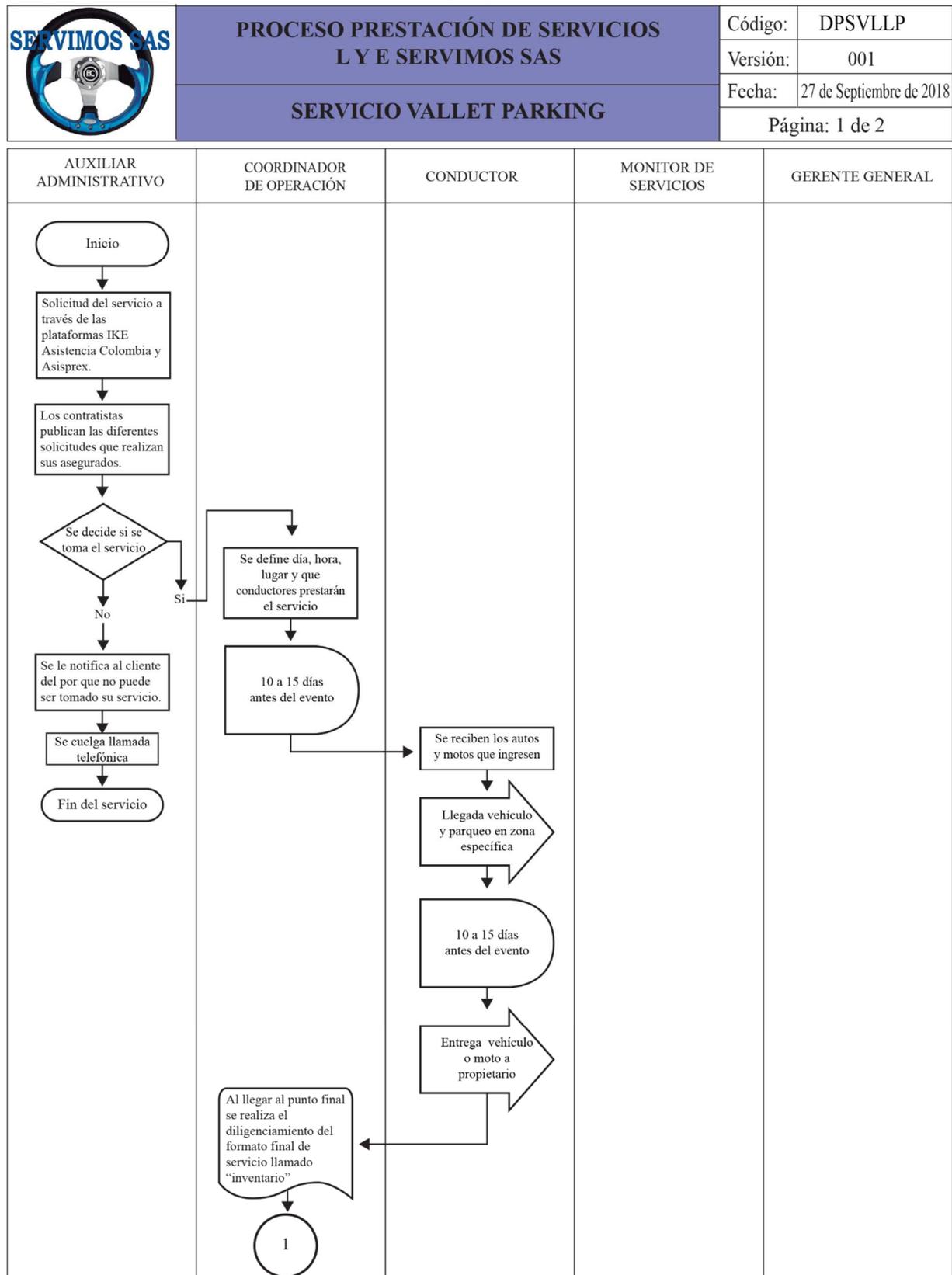


Tabla 22.

Proceso: Servicio vallet parking. Autoría propia.

PROCESO DE SERVICIO VALLET PARKING EN L Y E SERVIMOS SAS						
	AUX. ADMINISTRATIVO	COORDINADOR DE OPERACIÓN	MONITOR	CONDUCTOR	GERENTE GENERAL	PROCEDIMIENTO
Inicio						<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del servicio a través comunicación telefónica, directamente en L y E Servimos SAS. Se Recepciona en la oficina principal de operaciones de L y E Servimos SAS.
	Recepciona la llamada y solicita información sobre la solicitud del servicio.					<ul style="list-style-type: none"> En la llamada se solicita información sobre lugar, fecha y hora del servicio de vallet parking, adicional se consulta que tipo de evento y cuanto personal es requerido teniendo en cuenta el volumen de invitados y/o asistentes que indique el solicitante del servicio.
	Realiza informe de servicio tomado.					<ul style="list-style-type: none"> Imprime servicio en formato requerido, en donde se especifican datos relevantes al servicio, lugar, fecha, hora, cantidad de conductores y se informa al coordinador de operación.
		Selecciona los conductores que prestaran el servicio.				<ul style="list-style-type: none"> Se le informa vía telefónica y/o a través de comunicado por formato adjunto en formato PDF a la línea WhatsApp a los conductores que realizaran la prestación del servicio de vallet parking. Se comparte información a través del grupo de WhatsApp para que todos sean conocedores de los conductores que estarán ocupados indicando fecha y hora, para evitar cruces con otros servicios.

				Se presta el servicio el día y en el horario acordado con el usuario.		<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la asistencia del servicio de vallet parking en el día lugar y fecha acordados
		Supervisa toda la operación del servicio durante el evento.				<ul style="list-style-type: none"> Se coordina la operación durante el servicio, indicando la forma en que se debe operar. Se supervisa que la prestación del servicio sea de calidad.
		Envía reporte de finalización del servicio al monitor.				<ul style="list-style-type: none"> A través de WhatsApp el coordinador de operaciones envía formato diligenciado de la finalización del servicio y reporta cualquier altercado y o inconformidad.
	Reporte de servicio de vallet parking					<ul style="list-style-type: none"> Recibe informe del coordinador sobre la prestación del servicio. Diligencia el formato para el reporte final del día para ser enviado al gerente general.
					Genera reporte de servicios de vallet parking realizados en el mes.	<ul style="list-style-type: none"> Realiza el reporte de total de servicios de vallet parking realizados en el mes para pago de nómina y alimentar base de datos de servicios.
					Fin	

Conclusiones

El trabajo desarrollado cumplió a cabalidad los objetivos planteados, se logró crear una identidad corporativa consiguiendo una estructuración organizacional con el fin de brindar las bases para la creación de Plan Estratégico de Seguridad Vial.

El desarrollo de un diagnóstico integral en la empresa L y E Servimos SAS, permitió identificar las áreas con mayores fortalezas y debilidades, permitiendo el desarrollo de mejoras que beneficien en conjunto la operatividad, misión y visión de la empresa.

El aporte más importante dado con este trabajo, son las bases, matrices, listas de chequeo y manuales requeridos en el Plan Estratégico de Seguridad Vial, necesario para que la empresa pueda seguir en el mercado cumpliendo con estándares legales y de calidad.

Se propone a la empresa realizar capacitaciones contantes sobre temas de seguridad vial a todo el personal, para mantener al día la información legal y operativa.

La empresa debe continuar con su implementación del Plan Estratégico Vial, complementando los demás elementos componentes del documento guía, para garantizar su crecimiento y estabilidad en el mercado.

Referencias

- Benjamin, E & Fincowsky, F. (2014) *Organización de empresas*. México Editorial Mc Gram Hill.
- Brace, I (2013) *Diseño de cuestionarios*. Grupo Editorial Patria.
- Cauas (s.f) *Elementos Para la Ejecución y Elaboración de un Proyecto de Investigación*.
- Castillo, A y Abad, I. (2013) *Dirección de empresas*. Madrid, España. Editorial Pirámide.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones segunda edición*. México D.F. México Editorial Mc Gram Hill.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. México D.F. México Editorial Mc Gram Hill.
- Delgado Almanza, J. A. (2009). *Diagnóstico y Plan de Asesoría En Una Pequeña Empresa: EL Caso de Biomex*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske (2011) *Organizaciones comportamiento, estructura y procesos 13ª edición*. España. Editorial Mc Gram Hill.
- Gil, M y Giner de la Fuente, F (2012) *Como crear y hacer funcionar una empresa*. Benito Juárez. México. Editorial Alfaomega.
- Gómez, G. (2012) *Prácticas empresariales*. Medellín. Colombia. Editorial Ecoe Ediciones.
- Interconsulting Bureau (2015). *Planificación y gestión de Recursos Humanos*. Málaga. España. Editorial ICB Editores.
- Londoño, A. (2012) *Gestión de la Identidad Empresarial*. Icontec Internacional.
- Ley 1530 de 2011 Congreso de la república (s.f.). Recuperado de: https://www.redjurista.com/Documents/ley_1503_de_2011_congreso_de_la_republica.aspx#/
- Resolución 1231 de 2016 Ministerio de transporte (s.f.). Recuperado de: https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_1231_de_2016_ministerio_de_transporte.aspx#/.
- Villafane, J. (2008) *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Editorial Pirámide.
- Werther, Davis, Guzmán (2014) *Administración de recursos humanos, Gestión del capital humano*. México Editorial Mc Gram Hill.

Anexos

1. Formato entrevista.

Entrevista

1. ¿Quién dirige la empresa?

La empresa es dirigida por mí, Lorena Peña, representante legal.

2. ¿Posee una identidad corporativa actual la empresa? Si es así cuénteme sobre ella.

No se cuenta con una identidad en este momento, pero quiero llegar a ese punto cúlspide en donde mi identidad corporativa sea reconocida en el sector y en el mercado, que la gente solo con ver esa imagen o marca automáticamente sepa de qué se está tratando adicional quiero adjuntar todo lo necesario para que mi Plan Estratégico Vial sea aceptado por el ministerio de transporte.

3. ¿Qué hace falta en el diseño del Plan de Estructura Vial de L y E Servimos SAS en cuanto a la estructura organizacional?

Básicamente todo lo que son formatos de selección en contratación, manual de funciones y perfiles, estos sobre todo para verificar que los conductores tengan toda su documentación al día y puedan operar sin problema, formato de verificación de estado de los vehículos y motos antes de prestar el servicio, como una lista de chequeo por así decirlo.

4. ¿Cuál es el propósito de la empresa?

Prestar servicios de asistencia vial con calidad, pero digamos que no se divulga con periodicidad, el trasfondo de la organización es hacer conciencia del no manejar con tragos en la cabeza, por así decirlo, es ofrecer un acompañamiento enfocado en el cuidado tanto de los usuarios que contratan los servicios como de sus vehículos. Adicional con los demás servicios que se prestan lo que se busca es brindar un servicio tercerizado que cumpla con las necesidades de los clientes

5. ¿La empresa cuenta con misión, visión, objetivos y valores definidos?

Actualmente no se han establecido la misión, visión, objetivos ni valores, estamos trabajando en ellos, ya que queremos juntar no solo mis ideas propias sino tener en cuenta el cómo nos ve, nos siente y nos visualizan nuestros colaboradores y usuarios.

6. ¿Cuáles son los valores que más sobresalen en L y E Servimos?

Sin duda son la responsabilidad, ya que el manejar para alguien conlleva esa responsabilidad de cuidado junto con amor por lo que se hace. La honestidad y el compromiso también es forman parte de los valores principales y siempre buscamos que las personas que ingresan a nuestro equipo

de trabajo tengan estos valores en su diario vivir y muy identificables. Se nombran en la empresa, pero no se tienen establecidos en un reglamento o en un manual de funciones o protocolo de inducción.

7. ¿Cómo se visualiza L y E Servimos en corto plazo (1 año), mediano (de 1 a 3 años) y largo plazo (más de 3 años)?

A corto plazo aumentando las ventas de servicios en un 20% más o menos, es decir abarcando más el mercado a nivel Bogotá, a mediano plazo nos vemos teniendo otro contratante adicional y expandiendo la operación del servicio a nivel Colombia, principalmente ciudades como Cali, Medellín e Ibagué, ¿te preguntas de pronto por qué estas ciudades? Porque tenemos más fácil acceso ya que tengo familia en estas ciudades; y a largo plazo posicionándonos como una de las mejores empresas de asistencia vial del mercado a nivel nacional

8. ¿Desde su punto de vista cuales son las falencias a nivel interno administrativo que impide el desarrollo de los objetivos de L y E Servimos SAS?

Tenemos varias falencias a nivel interno por ejemplo la parte administrativa se encuentra un poco desestructurada y digamos no tenemos claridad en todo el tema de objetivos y pues cuando uno no tiene claro ese tema no trabaja por su cumplimiento, entonces la idea es como iniciar con toda tu experticia una asesoría administrativa con el fin de establecer la estructura organizacional y todo lo que es la estrategia corporativa y el direccionamiento del mismo y todo lo demás. A eso súmale el diseño del Plan de Seguridad Vial que debe ser adecuado según la ley, y para establecerlo debemos contar con toda la estructura organizacional al día.

9. Describa brevemente la estructura jerárquica que posee actualmente L y E Servimos SAS.

Como ya te había comentado anteriormente estructura jerárquica no tenemos en Ly E Servimos, yo soy la representante legal, esta mi esposo que es el coordinador de operaciones, tenemos la auxiliar de oficina que en este caso es mi hermana, tenemos dos monitores de operaciones y hay 18 técnicos conductores motorizados, de estas personas se compone nuestro equipo de trabajo, obviamente esperamos ampliarnos en un plazo mediano para poder brindar más trabajo a más personas y pues cumplir con la demanda que cada vez crece un poco más.

10. ¿Qué criterios utilizan para realizar el proceso de contratación, retención y motivación al personal?

El proceso de selección y vinculación es básico, se publica la vacante por Computrabajo, se contactan las personas para la primera entrevista, posterior a esta entrevista se hace una

certificación a través de la aseguradora en donde ellos verifican que esta persona no tenga comparendos de tránsito, tenga los documentos al día, principalmente el pase de conducción, no tenga antecedentes legales ni judiciales y una vez pasan este proceso de certificación se les hace una prueba de conducción y ya, según como les valla inician a trabajar. No tenemos ningún tipo de capacitación para los empleados, todos empiezan muy empíricamente.

11. ¿Cuántos empleados tiene L y E servimos SAS en este momento?

En total somos 23, 18 son técnicos operativos, es decir los conductores motorizados, los otros 5 son, monitores, auxiliar administrativa, coordinador de servicios y yo gerente general.

12. ¿Cuáles son los cargos que se pueden identificar dentro de L y E servimos SAS?

Empezaríamos por los chicos que son conductores motorizados, que son los que mayor porcentaje dentro de la compañía hablando de cargos se tiene, luego te hablaría de los monitores, después vendría el coordinador de servicios, la auxiliar administrativa y yo gerente general y representante legal.

13. ¿Qué tipos de contratos maneja la empresa?

Se manejan contratos a término fijo, son contratos por prestación de servicios en donde tenemos una serie de cláusulas en las que se responsabilizan por los servicios prestados y donde se denota como se les cancelara y pagaran los servicios que ellos prestan, no tienen ningún tipo de aseguramiento a seguridad social, nada de prestaciones porque pues es prestación de servicios.

14. ¿L y E Servimos SAS cuenta con manual de funciones y perfiles para los diferentes cargos y procesos?

No tenemos actualmente ningún manual de funciones y perfiles, básicamente como te explique antes, se les explica y ellos muy autónomamente van aprendiendo.

15. ¿Cuál es el horario de trabajo de la empresa?

La empresa no cuenta con un horario establecido, porque L y E Servimos opera en un horario de 7 x 24 es decir los 7 días a la semana las 24 horas del día, entonces trabajamos es con la disponibilidad de la gente, como te contaba en una pregunta anterior este es para muchos de los empleados un trabajo “extra” así que ellos eligen los tiempos en los que quieren trabajar y pues que pueden trabajar, entre más trabajen pues más dinero ganan obviamente. La única que tiene horario establecido es la auxiliar administrativa que trabaja de lunes a sábado de 8:00am a 5:00pm

16. ¿La empresa cuenta con un portafolio de servicios? y ¿Qué productos y/o servicios ofrece la empresa?

La empresa cuenta con un portafolio de servicios en donde describimos que los servicios que ofrece la empresa son asistencia vial en términos de carro taller, de conductor elegido, conductor profesional, valletparking y asistencia hogar.

17. Cuénteme un poco sobre los servicios que prestan, que son, a que se refieren?

Bueno mira, servicio de carro taller es cuando algún asegurado, es decir aquellos usuarios que tienen un contrato con nuestro contratista, se queda varado, si batería o sin gasolina o eventos así, entonces va un motorizado con un equipo técnico especializado para como se dice coloquialmente desvarar el vehículo.

El conductor elegido, trabajo un conductor y un motorizado toda la noche de servicio en servicio y lo que ellos hacen es ir a recoger el vehículo de un asegurado en un punto inicial a un punto final y eso se toma como un servicio.

El conductor profesional, es ese conductor que tiene certificación en manejo defensivo y presto los servicios con extensión más larga que los conductores elegidos que te explique antes.

El valletparking son conductores que se proveen para eventos sociales en donde ellos básicamente tienen la tarea de recibir los vehículos de los terceros o de los invitados por así decirlo que asisten al evento, los parquean y al finalizar el evento entregan el vehículo a su dueño o pues a quien allá llegado en él. Son los encargados de recibir el vehículo y llevarlo al parqueadero y la asistencia hogar son servicios de cerrajería, plomería, vidriería y todo aquello que las personas que tienen póliza de seguro de hogar requieran en dado momento.

18. ¿A quién se deben reportar las diferentes eventualidades que se presentan en el día a día con la prestación de los servicios de L y E Servimos SAS.

Bueno, esta pregunta es muy interesante, realmente todo debería reportarse inicialmente al monitor para que este a su vez informe al coordinador y la auxiliar administrativa gestione los diferentes procesos, pero esto no ocurre en la empresa, generalmente todo lo que sucede me es informado de manera directa, entonces no ven en los otros cargos ese grado de subordinación que también poseen, realmente me siento sobrecargada laboralmente, ya que adicional a gerenciar esta empresa, trabajo en otro lado. Me gustaría mucho establecer esa línea de direccionamiento y de procesos para no sentirme tan saturada y para darle el grado de responsabilidad, valor y atención a todos los cargos que aunque son pocos, tienen una razón de ser dentro de la empresa.

Análisis de la entrevista.

Después de realizada la entrevista a la representante legal y gerente general de L y E Servimos SAS, Lorena Peña Orjuela, se evidencia que la falta de una estructura organizacional en la empresa genera a su vez la ausencia del Plan Estratégico Vial que fue decretado por la ley 1503 de 2011, puesto que al no tener un horizonte trazado dentro de la empresa no se puede cumplir con la creación de este documento.

La empresa no cuenta con manuales de funciones ni perfiles establecidos, tampoco posee protocolos de procesos administrativos que no solo cumplan con el Plan Estratégico Vial sino que faciliten a nivel interno de la compañía la comunicación y direccionamiento de los servicios que posee la empresa. La gerente indica que no se tiene un organigrama que permita evidenciar una línea de mando jerárquico de comunicación y manejo de procesos internos, esto genera una sobrecarga laboral en ella, puesto que todos los conductores y demás colaboradores se apoyan en ella saltándose el conducto regular de notificación de eventualidades que debe ser informado al monitor, coordinador y auxiliar administrativa.

Si se quiere lograr la creación del documento de Planeación Estratégica Vial se deben tener las bases necesarias para agregar la información adecuada que cumpla con los requisitos de la resolución 1565 de 2014. Por ello es importante realizar el diseño de una identidad corporativa en L y E Servimos SAS, que encierre todo aquello que hace parte de la dirección estratégica: visión, misión, valores corporativos, organigrama y sobre todo que se delimiten las funciones, actividades y acciones a realizar para todos los servicios que oferta la empresa.

Anexo 2. Formato encuesta.



Figura 10. Torta de tiempo trabajado en L y E Servimos SAS.

Se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores de la empresa laboran en la misma desde su creación, seguido de aquellos que llevan menos de 6 meses de vinculación. Esto nos indica un buen indicio en cuanto a la fidelidad de trabajo por aquellos más antiguos.

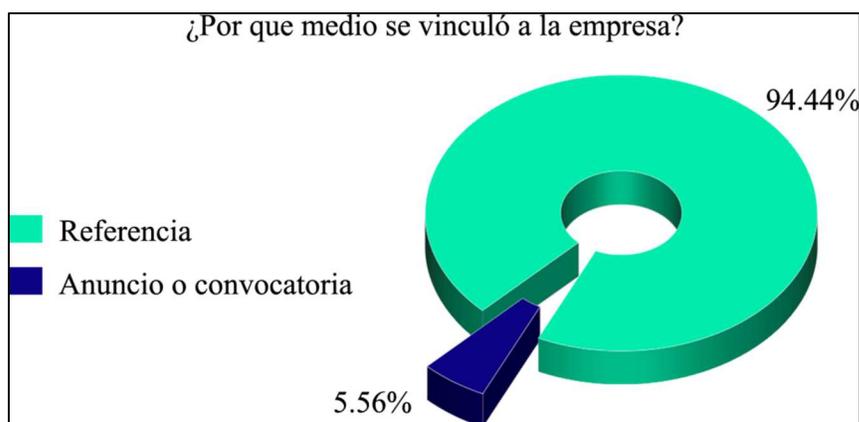


Figura 11. Torta de medio de vinculación a L y E Servimos SAS.

Con la segunda pregunta se pudo identificar que el 94% de los colaboradores de L y E Servimos SAS han llegado a trabajar a la empresa por referencias, es decir el vos a vos entre los mismos empleados deja un buen indicio de que se sienten cómodos y les agrada el ambiente laboral a tal punto de que recomiendan la empresa como empleador.

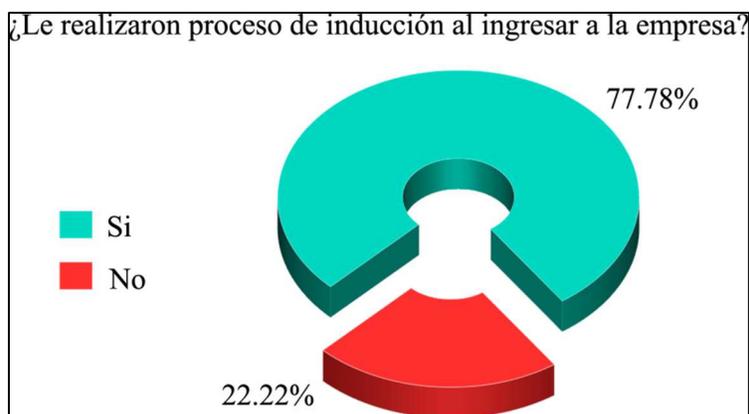


Figura 12. Tarta de proceso de inducción en L y E Servimos SAS.

Se observa que el 77% de los colaboradores de L y E Servimos SAS no tuvieron un proceso de inducción al iniciar y se confirma lo que indicaba la gerente en la entrevista cuando se refería que ellos aprendían empíricamente con una explicación básica de sus labores, ahora bien recordemos que muchos de ellos ingresan referenciados así que sus guías y posibles orientadores son aquellos mismos que los referencian en la empresa.

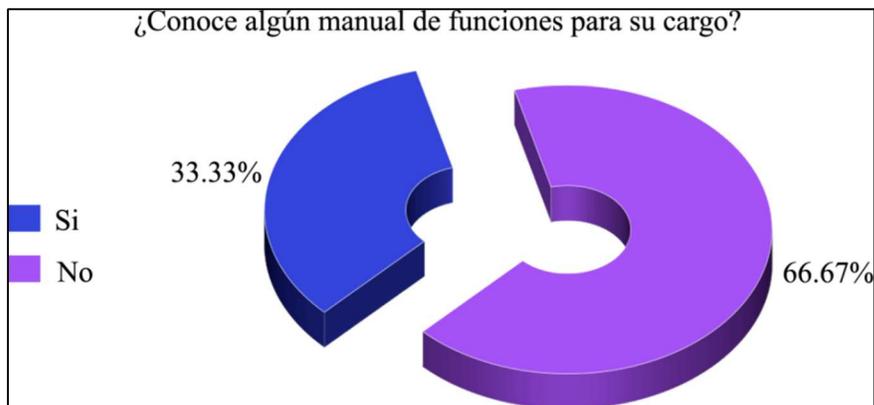


Figura 13. Tarta de conocimiento de manual de funciones en L y E Servimos SAS.

De acuerdo a la gráfica anterior se evidencia que el 66% de los colaboradores no conocen un manual puntual sobre las funciones que debe desempeñar en la empresa L y E Servimos SAS. Es decir no se cuenta con una delimitación del cargo, responsabilidades y funciones que permita el desarrollo adecuado de las diferentes actividades y facilite la comunicación asertiva dentro de la empresa.

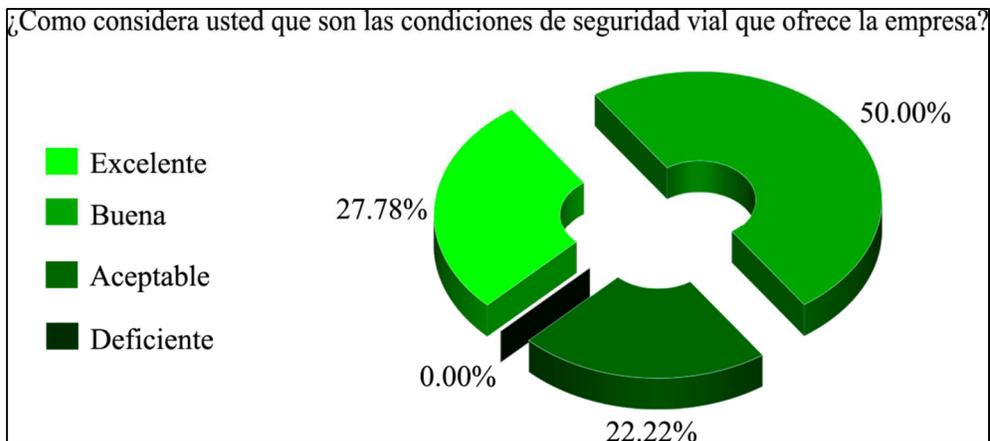


Figura 14. Torta de consideración de condiciones de seguridad vial en L y E Servimos SAS.

Según los puntos de vista de los colaboradores de L y E Servimos SAS las condiciones de seguridad vial que les ofrece la empresa en un 50% son buenas, un 27% opina que son excelentes, un 22% opina que son aceptables, indicando esto que existen condiciones por mejorar para hacer sentir a los empleados más seguridad y compromiso por parte de la empresa en temas de su seguridad a la hora de operar y prestar servicios.

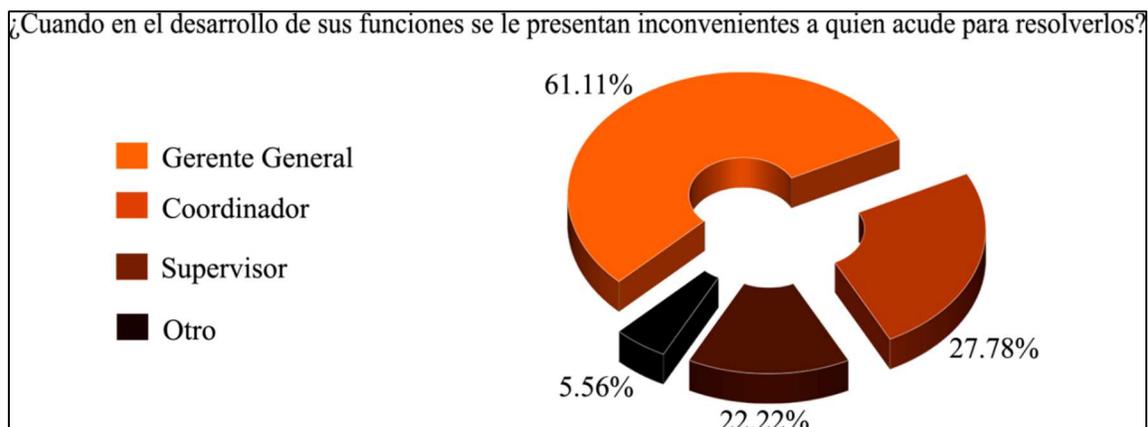


Figura 15. Torta de reporte de inconvenientes a superiores en L y E Servimos SAS.

Esta pregunta tuvo varias respuestas por los colaboradores, es decir un solo encuestado respondía dos o más ítems de respuesta. Se evidencia que en un 66% acude directamente al gerente general confirmando la sobrecarga laboral que expreso la gerente en su entrevista, además se observa que se saltan los lineamientos correctos de comunicación por no tener una delimitación de subordinación adecuada y le quita responsabilidades a las funciones de otros colaboradores.

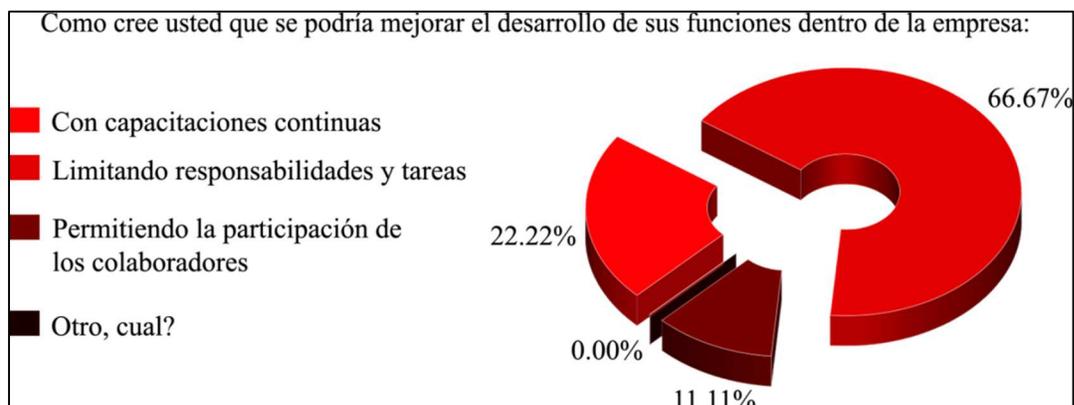


Figura 16. Torta de percepción mejora de funciones en L y E Servimos SAS.

Al consultarle el punto de vista sobre cómo creen los colaboradores que se puede mejorar el desarrollo de las funciones dentro de la empresa el 66% indica que limitando responsabilidades y funciones dejando en evidencia la necesidad de crear manuales de funciones para los diferentes cargos.

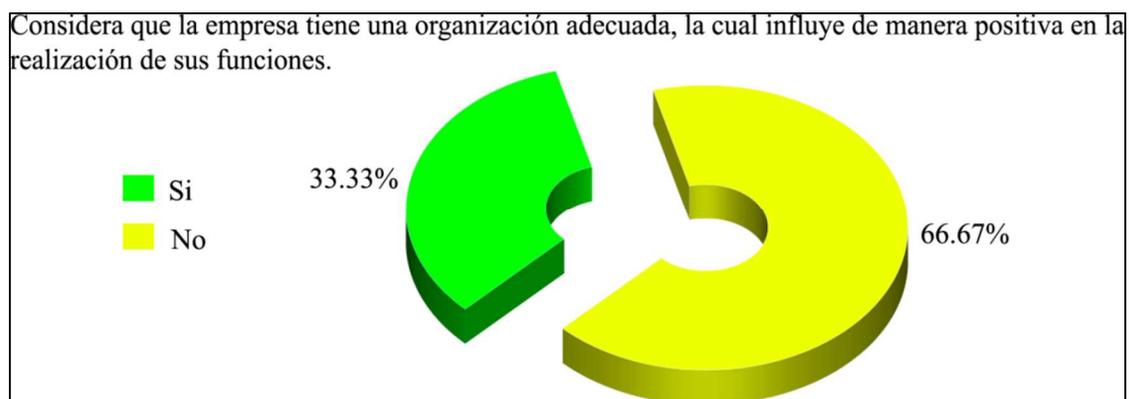


Figura 17. Torta de percepción de la organización en cuanto a funciones en L y E Servimos SAS.

Con la respuesta de la anterior grafica se evidencia que el 66% de los colaboradores de la empresa no está de acuerdo con la organización de la empresa ya que no actúa de forma positiva en el desarrollo de las funciones de cada uno, esto nos indica que deben realizarse cambios internos para mejorar esta percepción de los colaboradores y facilitarles de manera óptima el desarrollo de sus funciones.

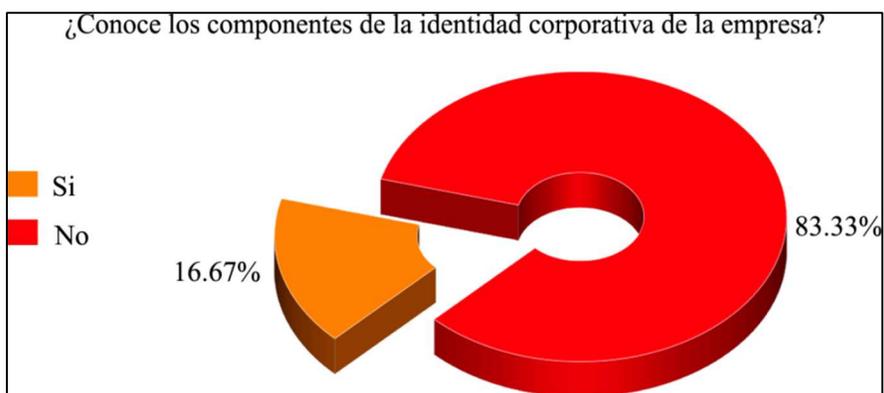


Figura 18. Torta de conocimiento de identidad corporativa en L y E Servimos SAS.

El 83% de los colaboradores de la empresa no conocen la identidad corporativa de la misma, evidentemente al no recibir una inducción de entrada difícilmente se conocerán a exactitud la estructura organizacional de la misma, por ello es importante establecer todos aquellos componentes de la identidad corporativa, socializarlos desde el momento de inicio de contratación y con frecuencia hacer recordación de los mismos.

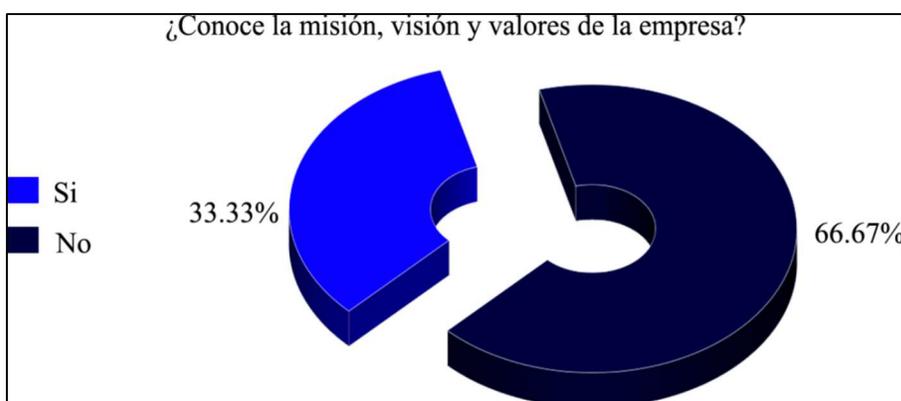


Figura 19. Torta de conocimiento de misión, visión y valores en L y E Servimos SAS.

Con la anterior grafica evidenciamos que el 66% de los colaboradores no conocen la misión la visión y los valores representativos de la empresa, haciendo ver la necesidad de la creación de los mismos y ahora enfocados al Plan de Seguridad Vial, para ejecutar conjuntamente la identidad corporativa junto con el cumplimiento de la ley 1503 de 2011.

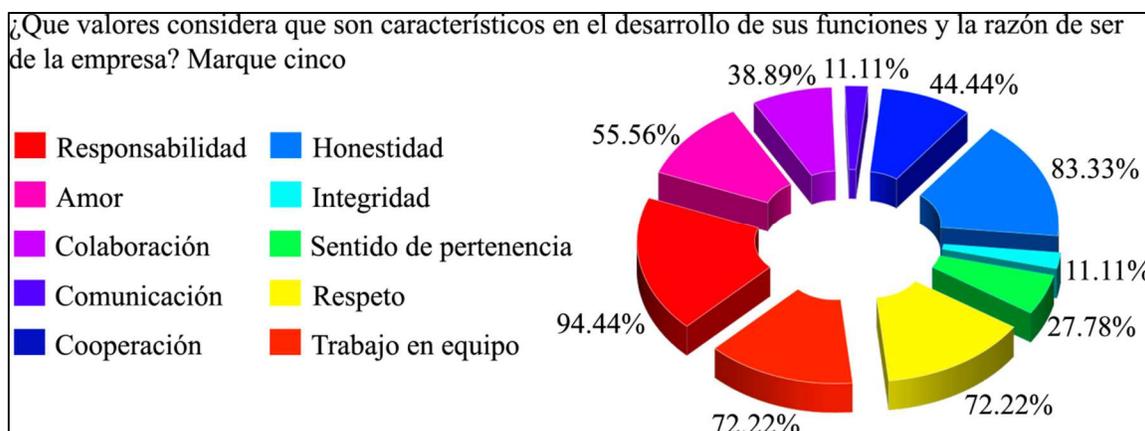


Figura 20. Tarta de percepción de valores aplicados en L y E Servimos SAS.

Con el fin de identificar y proponer los valores corporativos en la empresa L y E Servimos SAS se les pregunto a sus colaboradores cuales eran los valores con los que más se sentían identificados, se les pidió que su respuesta no fuera de menos de 5 valores. La respuesta con mayor índice fue Responsabilidad con un 94% de las votaciones, seguido de trabajo en equipo y respeto ambos con un 72%, honestidad con un 83% y amor por lo que se hace con un 55%.



Figura 21. Tarta de conocimiento de organigrama y línea de mando en L y E Servimos SAS.

Se observa con la anterior grafica que los colaboradores no evidencian un organigrama presente en la empresa, por tal no tienen conocimiento de una línea de mando y comunicación interna que les facilite el desarrollo de sus actividades.

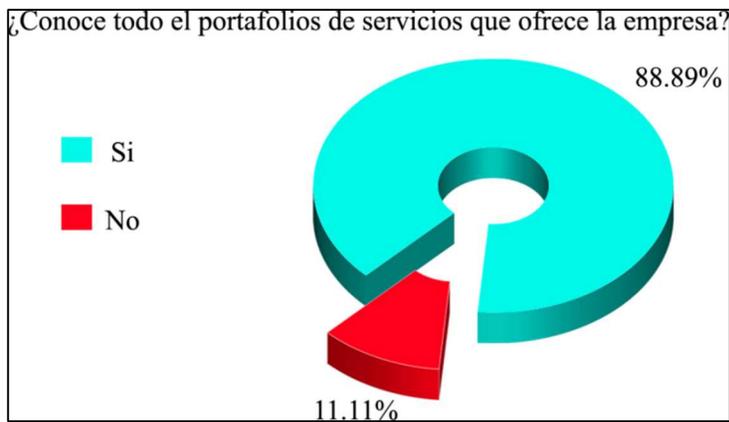


Figura 22. Tarta de conocimiento del portafolio de servicios en L y E Servimos SAS.

Se evidencia que el 88% de los colaboradores de la empresa L y E Servimos SAS es conocedor de los diferentes servicios que ofrecen, tan solo el 11% no conoce a ciencia cierta cuales y como son los servicios que se prestan, esto nos indica que debe realizarse retroalimentaciones continuas para aclarar dudas y preguntas al respecto que puedan afectar la prestación de los servicios y captación de nuevos mercados.