

CONEXIÓN COTRANAL

BOLETÍN INFORMATIVO DE LA COOPERATIVA
DE TRANSPORTE

Cultura Empresarial

Por : Kelly Quiñones Cuadrado



fotografía: Asociados de Cotranal, en el Auditorio José Pompilio Niño

La cultura empresarial, puede ser definido como el conjunto de normas, valores, y forma de actuar que comparten los miembros de una organización, cada empresa se caracteriza por su propia cultura, generando un factor diferenciador entre las demás.

Más historias motivadoras al interior:



Y es la muestra de comportamiento ante clientes o sociedad

La cultura organizacional abarca:

- Políticas establecidas en la empresa
- Historia
- Valores y Creencias
- Comunicación
- Símbolos materiales e inmateriales
- Mitos, leyendas y anécdotas

Todos estos elementos tienen como objetivo, reforzar la identidad de la empresa, por lo tanto, son los que crean las bases de sus procesos y actitud; es necesario que los trabajadores se sientan identificados con la cultura de su organización para que haya coherencia y se pueda manifestar de forma positiva ante la sociedad.

Los Conductores y la importancia de su labor en Cotranal

Por : Kelly Quiñones Cuadrado

La Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona LTDA, actualmente, es integrada por 219 conductores, quienes son uno de los pilares de la empresa, debiéndose a ellos gran parte del proceso de enganche de clientes.

Está claro que su labor va mucho más allá de generar dinero, su tarea, se centra en el transporte de pasajeros de un lugar a otro, siendo la cara amable de su empresa y la persona que quizás genera más interacción con los clientes.

Y es ahí donde radica la importancia de su trabajo, ya que son los conductores la primera línea en cuanto a interacciones, ya sean verbales o simbólicas con los clientes potenciales o reales.

Por ende, cae sobre ellos, un alto porcentaje de responsabilidad, pues los clientes volverán a hacer uso del servicio dependiendo de la satisfacción del mismo.

Esa satisfacción del servicio se debe a un cumulo de acciones que incluyen el estado del vehículo, sensación de seguridad en el transcurso del viaje, precio, puntualidad, amabilidad del conductor.

Es el conductor, la última persona, en tener contacto con el cliente, dando relevancia al poder de la última impresión, completando de esta manera la experiencia de viaje, estipulando una calificación por parte del cliente, que hará que este decida si volverá o no a hacer uso del servicio.

fotografía: Conductores y vehículos, Terminal de Transporte de Pamplona



Tip clima laboral

Por : Kelly Quiñones Cuadrado

- **Reconocimiento en el trabajo:** reconocer los logros individuales y grupales de los empleados, contribuye a que su desempeño sea de mejor nivel, y que los empleados sean más felices, además funciona como un efecto espejo, debido a que hace que el resto del personal observe los beneficios de la buena labor.



fotografía: Jefe de Zona de Pamplona, con empleados del Hotel