

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
DE LA EMPRESA PRODUCCIONES, DISEÑOS Y TEXTILES, SOCIEDAD ANONIMA.**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Handy Zulu Manzo Duarte

200721964

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2017

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

PRODITEXSA

6ta. Calle "A" 3-05 zona 2
San Pedro Sacatepéquez, Guatemala
TEL. 6629.60.10
CEL. 4945.34.33

Guatemala, 29 de septiembre de 2017

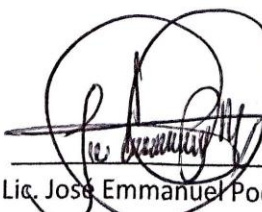
Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala


Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **Handy Zulú Manzo Duarte**, con número de carné: **200721964** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el departamento de Producción, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica, comprendidas del 01 de junio al 31 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: Plan de Comunicación Interna en el departamento de producción de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima, entregando el material respectivo y debidamente recibido por: Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,


Lic. José Emmanuel Pocón Monrroy
Gerente General





Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 16 de octubre de 2017

Estudiante
Handy Zulú Manzo Duarte
200721964
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA PRODUCCIONES, DISEÑOS Y TEXTILES, SOCIEDAD ANÓNIMA**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura



Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

“Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo”

DEDICATORIA



A DIOS

Por ser mi padre celestial y darme la vida. Gracias a él soy lo que soy. Alabado seas por siempre mi Dios.

A LA VIRGEN DE GUADALUPE

A ti Madrecita Santísima, por protegerme con tu manto bendito y ser mi guía siempre.

A MIS PADRES

Leonel Manzo y Rubidia Duarte de Manzo, dedico este logro por su gran esfuerzo en esta vida, por darme educación, amor, comprensión y enseñarme la humildad. ¡Gracias papito! ¡Gracias mamita! Los amo...

A MI HIJA

Mi princesa Fátima Valentina, por ser el amor de mi vida y la bendición más grande que he podido tener. Ella mi inspiración para salir adelante y luchar día a día por la vida para lograr todos nuestros sueños. Gracias por ser mi felicidad, la amo hija hermosa.

A MI HERMANA

Roxy por tu apoyo y por cada momento que hemos vivido juntas, te quiero mucho.

A MI FAMILIA

Tíos, tías, primos y primas. Gracias por su cariño y apoyo siempre. En especial a mi tía Chave, a quien siempre recordaré con mucho amor, Q.E.P.D.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS

Por el apoyo brindado y momentos compartidos durante toda mi vida estudiantil. Gracias por su cariño y amistad.

AGRADECIMIENTOS



A LA EMPRESA PRODITEX, S.A.

Por permitirme realizar la práctica supervisada del EPS, implementando los conocimientos adquiridos con el fin de brindar un apoyo a la empresa.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por abrir sus puertas y darme la oportunidad de culminar esta meta profesional.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Por permitirme ser una profesional en Comunicación y a cada uno de los docentes por los conocimientos compartidos durante toda mi carrera.

A LIC. LUIS PEDROZA

Gracias por ser un buen líder en todo este proceso y por ser una persona entusiasta.

A LICDA. SANDRA HERNÁNDEZ

Gracias por su asesoría y tiempo que me dedicó en todo este proceso. Así como su lindo cariño y confianza brindada. La aprecio mucho.

A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Por ser un gran equipo de trabajo, por tener el entusiasmo de mejorar día con día cada proceso laboral y por el apoyo brindado siempre. ¡Infinitas Gracias!

A LA FAMILIA POCÓN CHUQUIEJ

Por darme la confianza de pertenecer a su empresa y la oportunidad de realizar mis prácticas supervisadas. Siempre les estaré agradecida.

Índice

Contenido	Página
Resumen-----	X
Introducción-----	XI
Justificación-----	XII
Capítulo I	
1. Diagnóstico -----	1
1.1. Objetivos del diagnóstico-----	1
1.1.1. Objetivo general-----	1
1.1.2. Objetivos específicos-----	1
1.2. La institución -----	1
1.2.1. Ubicación geográfica -----	1
1.2.2. Integración y alianzas estratégicas -----	1
1.2.3. Antecedentes -----	2
1.2.4. Departamentos -----	2
1.2.5. Misión-----	4
1.2.6. Visión -----	5
1.2.7. Objetivos institucionales-----	5
1.2.8. Público objetivo de la institución-----	5
1.2.9. Organigrama de la institución-----	6
1.3 Metodología-----	7
1.3.1. Descripción del método-----	7
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección-----	7
1.3.3. Cronograma del diagnóstico-----	9
1.4 Recopilación de datos-----	10
1.4.1. Ficha de las entrevistas-----	10
1.4.2. Resultado de las entrevistas-----	11
1.4.3. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas-----	13
1.5. Radiografía de la institución-----	18
1.5.1. Fortalezas-----	18
1.5.2. Oportunidades-----	18

1.5.3. Debilidades-----	18
1.5.4. Amenazas-----	18

Capítulo II

2. Plan de Comunicación-----	19
2.1. Antecedentes comunicacionales-----	19
2.2. Objetivos de comunicación-----	19
2.2.1. Objetivo general-----	19
2.2.2. Objetivos específicos-----	19
2.3. Público objetivo-----	20
2.4. Mensaje-----	21
2.5. Estrategias-----	21
2.6. Acciones de comunicación-----	22

Capítulo III

3. Informe de Ejecución-----	44
3.1. Proyecto desarrollado-----	44
3.1.1. Financiamiento-----	44
3.1.2. Presupuesto-----	44
3.1.3. Beneficiarios-----	45
3.1.4. Recursos Humanos-----	46
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción-----	46
3.2. Estrategias y acciones desarrolladas-----	46
3.3. Cronograma de actividades-----	61
3.4. Control y seguimiento.-----	62
Conclusiones-----	63
Recomendaciones-----	64
Glosario de Términos-----	65
Bibliografía-----	66
E-Grafía-----	67
Anexos-----	68
Transcripción completa de Entrevistas-----	68
Modelo de Encuesta-----	73

Vaciado de Encuesta-----	75
Manual de procedimientos-----	76
Lista de Acciones-----	77
Ficha de Registro de Horas de Práctica Supervisada-----	78

Resumen

Nombre de la Institución:

Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.

Nombre del Proyecto:

Plan de Comunicación Interna en el departamento de producción de la empresa
Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.

Objetivos del Proyecto:

General:

Fortalecer la Comunicación Interna en el departamento de producción de la empresa
Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.

Específicos:

- Mejorar la Comunicación Interna entre supervisores y operarios para obtener buenos resultados en la calidad y producción del trabajo.
- Elaborar un manual de procedimientos para conocer las obligaciones y prohibiciones de los empleados y la empresa, así como las políticas de la empresa.
- Fortalecer el clima laboral por medio de actividades recreativas.
- Mejorar el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional.

Sinopsis:

Se realizaron capacitaciones para mejorar la comunicación interna, interactuando con el personal operativo para mejorar el ambiente laboral, así como actividades recreativas para que tanto los supervisores y operarios convivieran momentos agradables. Además se elaboró un manual de procedimientos para que esté disponible en la planta de producción para que los trabajadores opten por leerlo y así conocer sus obligaciones y prohibiciones dentro de la empresa, también se mejoró el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional con los supervisores.

Introducción

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado y con el fin de obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, se presenta el siguiente Plan de Comunicación Interna en el departamento de producción realizado en la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima. La primera fase consistió en la realización del diagnóstico comunicacional con los supervisores y operarios; lo que permitió determinar los factores que afectaban la comunicación interna en dicha empresa. Para esta fase se realizaron encuestas y entrevistas para conocer dónde específicamente iniciaba el problema de comunicación en el equipo de trabajo.

En la segunda fase se elaboró un plan comunicacional basado en los resultados obtenidos en el diagnóstico comunicacional, el mismo contempló cuatro estrategias, en las cuales se trabajó el plan comunicacional, para mejorar la comunicación interna en el departamento de producción, las cuales fueron planteadas con las acciones a implementar durante los dos meses de práctica supervisada.

En el informe final se da a conocer lo realizado con los trabajadores del departamento de producción, como capacitaciones, charlas, debate, actividades recreativas y motivación, para obtener el fortalecimiento de la comunicación interna en dicho departamento y así ver los resultados positivos con los supervisores y operarios de la empresa.

El resultado del plan de comunicación interna se mostró en el cambio de actitud en algunos trabajadores, realizando de una mejor manera el trabajo asignado. Así como la comunicación organizacional para saber dirigirse a un equipo de trabajo al momento de dar instrucciones del producto a trabajar y ser buenos líderes de éxito.

Justificación

La comunicación interna es fundamental para el trabajo en equipo y obtener buenos resultados. El desarrollo y crecimiento de las empresas se debe en gran parte a la comunicación y organización en el trabajo lo que le permite satisfacer los estándares solicitados por el cliente.

El Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, permitió indagar la manera en que se encontraba la comunicación interna dentro la empresa, permitiendo detectar las principales necesidades en los trabajadores, para implementar estrategias de comunicación interna, clima laboral y comunicación organizacional en dicho lugar, que permitieron el fortalecimiento de la comunicación interna en el departamento de producción.

Para la empresa Producciones, Diseños y Textiles, S.A. la implementación del Plan de comunicación interna fue de mucha importancia, para mejorar el ambiente laboral entre supervisores y operarios, así ayudar a mejorar la calidad del producto a trabajar con instrucciones claras y concisas.

Con el presente plan de comunicación, se buscó contribuir con los supervisores y operarios, para ser un buen equipo de trabajo y realizar de manera correcta sus obligaciones, priorizando la comunicación entre sí, para que los resultados que den a la empresa sean certeros y satisfactorios.

CAPITULO I

1. Diagnóstico

“Diagnóstico de comunicación interna al departamento de producción de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima”

1.1. Objetivos del diagnóstico

1.1.1. Objetivo general:

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna en el departamento de producción de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima, entre supervisores y operarios.

1.1.2. Objetivos específicos:

- Establecer los problemas comunicacionales que actualmente tiene la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.
- Identificar las deficiencias de comunicación que tiene el supervisor en el área de producción.
- Determinar los procesos de información que dan a conocer a los operarios, del producto a trabajar dentro del departamento de producción.

1.2. La institución: Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima (PRODITEXSA).

1.2.1. Ubicación geográfica

La empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima, actualmente se encuentra ubicada en: 6ta calle A 3-05, zona 02 San Pedro Sacatepéquez, Guatemala, en un horario de 8:00 a 12:00 y 13:30 a 17:30 hrs, de lunes a viernes y sábado de 8:00 a 12:00 hrs.

1.2.2. Integración y alianzas estratégicas

PRODITEXSA es una empresa que trabaja producto de exportación, directamente con empresas extranjeras, siendo New Creation y MSPGroup, cuyas empresas son las encargadas de distribuir el producto al cliente directo de la marca a trabajar.

1.2.3. Antecedentes o Historia

PRODITEXSA., es una empresa de confecciones que fabrica y exporta excelentes productos. La apertura de la empresa fue el 17 de julio de 2000. Durante los últimos años la experiencia adquirida en la industria del vestuario ha llevado a servir al mercado. Las fortalezas principales son entregas a tiempo y productos de la alta calidad. Los clientes que han certificado la empresa son: Walmart, Sears, K-mart, Kohl's, Levi's y Coca Cola.

1.2.4. Departamentos

La empresa PRODITEXSA, cuenta con los siguientes departamentos:

- **Gerencia:** Representa a la Sociedad y es el responsable de la administración y buen funcionamiento de la empresa, debiendo en todo caso salvaguardar los intereses de la misma. Además ejerce el control y dirigir las finanzas generales de la empresa. Supervisa constantemente el trabajo, vela por el orden del personal e incrementa las relaciones comerciales de la empresa.
- **Recursos Humanos:** Se encarga de la selección y reclutamiento del personal de la empresa. Es el departamento que está más en contacto personal con los trabajadores de la empresa, para la correcta ejecución de las labores.

- **Departamento de compras:** La función dentro de la empresa es realizar compras de materia prima para realizar el trabajo, además todo tipo de accesorio que llevan las prendas de vestir.
- **Departamento de planillas:** Tiene a su cargo la elaboración de la planilla de pago de cada quincena, realiza los cálculos para el pago correspondiente de las prestaciones de ley en las fechas establecidas para su cancelación, además lleva los registros de producción por hora, así como el control de asistencia, horas extraordinarias u otro concepto en relación y paga los sueldos en los períodos indicados según el presente Reglamento Interior de Trabajo.
- **Departamento de bodega:** Recibe la materia prima y da la que soliciten previo a un orden autorizado por el jefe de producción. Lleva un control en expediente de todas las existencias de materia prima y da aviso al gerente de producción si un corte viene incompleto, para que se informe al proveedor. Debe ordenar o colocar debidamente clasificadas y ordenadas las materias primas dentro de la bodega juntamente con sus auxiliares. Además lleva un control estricto en forma documental, sobre el ingreso y egreso de materia prima.
- **Departamento de producción:** Es el encargado de la ejecución de todo el trabajo basado en la confección. Tiene bajo su responsabilidad el equipo, maquinaria y accesorios asignados a la línea de producción. Es responsable de entregar la prenda con buena calidad y cumplir su producción, además elabora con la mayor exactitud y el menor desperdicio posible las órdenes de producción, cuidará de no estropear o dañar la materia prima que se le entrega para la elaboración del producto.

- **Departamento de calidad:** Es el departamento responsable en forma directa en el cumplimiento de las especificaciones y los requerimientos de las normas de calidad solicitadas por los clientes. Vela para que en cada inicio de estilo se respeten las medidas solicitadas para su confección. Será responsable de que no se den rechazos de producción terminados, su función es corregir los errores en el proceso de confección. Clasifican igualmente el producto revisado, rechazando las prendas defectuosas y señalando sus defectos y aprobando las que por su calidad se consideren terminadas.
- **Departamento de inspección:** Inspecciona el 100% el producto terminado al final de la línea de producción, además el control de las reparaciones para establecer un récord de calidad de la línea de producción.
- **Departamento de empaque:** Es el responsable de verificar, cuantificar y de confrontar que las órdenes de corte estén debidamente completadas con lo que se está empacando y entregando, además verificar que el empaque vaya conforme lo pide el cliente, en cuestiones de accesorios, tipo de empaque, caja y escala. Será también el responsable de entregar el producto a tiempo en los contenedores.

1.2.5. Misión

“Fabricar prendas para hombres, mujeres y niños con una excelente calidad. También contribuir al desarrollo de la comunidad, así como al desarrollo de nuestro país mediante la creación de oportunidades de empleos con innovación competitiva, fuertemente orientados a la satisfacción de nuestros clientes y consumidores, para contribuir con la sociedad.”

1.2.6. Visión

“Para ser reconocidos como una empresa de fabricación de prendas de vestir que proporciona corte, costura, servicios de serigrafía y servicios de importación y exportación (paquete completo). Para proporcionar el 100% de la orden a tiempo y los precios competitivos con buena calidad de productos.”

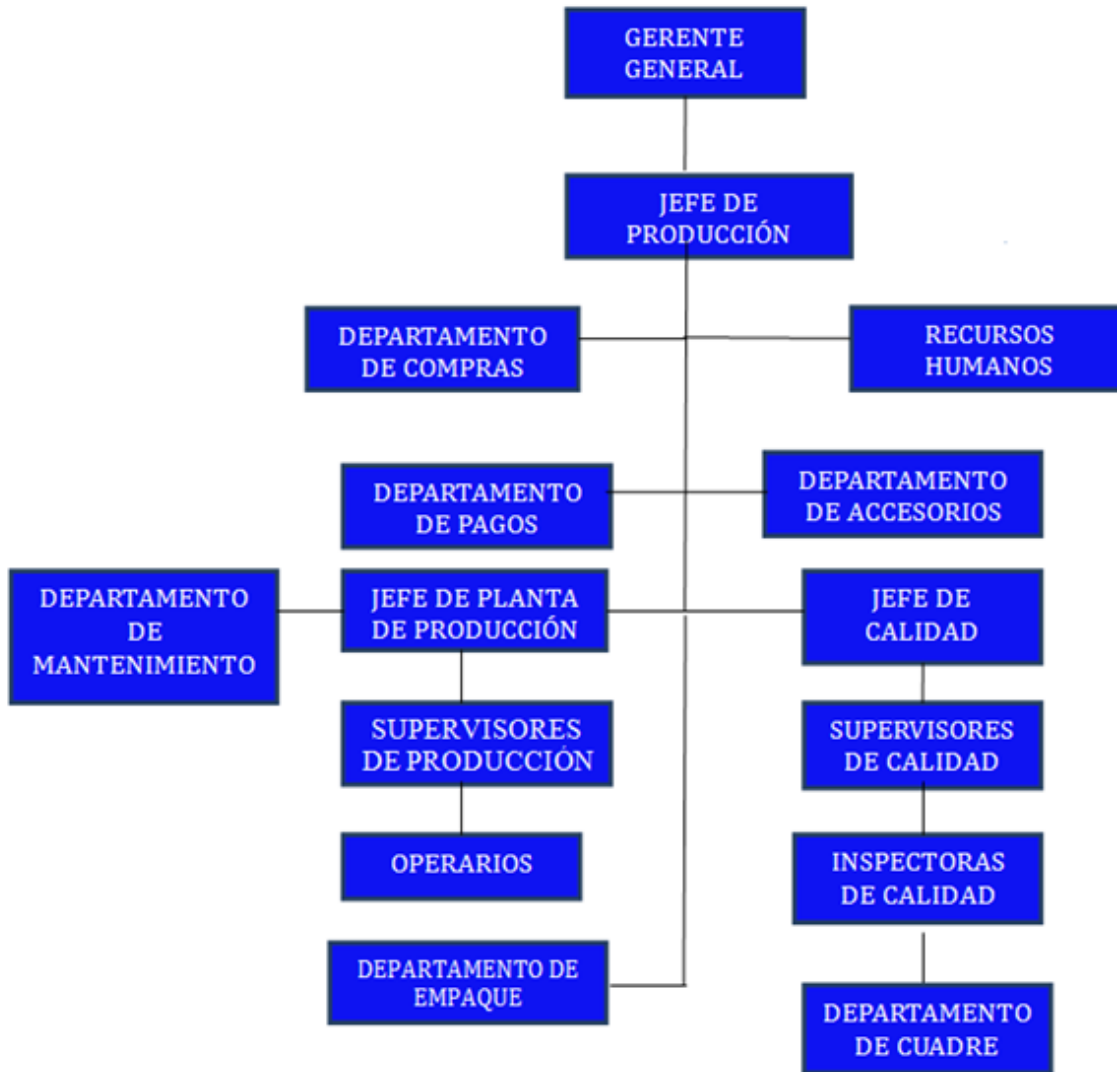
1.2.7. Objetivos institucionales

- Desarrollar confianza y relaciones duraderas con nuestra comunidad local e internacional.
- Obtener la mayor cantidad posible de certificaciones (WARP) de los clientes del mercado estadounidense.
- Obtener los niveles de producción más altos.
- Proveer a nuestros clientes de la mejor calidad basada en los estándares 105-E, para contratar al personal administrativo y corporativo competente, para poder proporcionar un servicio al cliente excelente, así como ser capaz de ser competitivo en el mercado de la ropa.

1.2.8. Público objetivo

Clientes reconocidos en marcas de vestuario internacional, tales como GUESS, VOLCOM y BILLABONG.

1.2.9. Organigrama



Fuente: Producciones, Diseños y Textiles, S.A, Guatemala, febrero de 2017

Fuente: www.proditexsagt.com

1.3. Metodología

1.3.1. Descripción del método

Método inductivo/deductivo o enfoque mixto: “Es, por supuesto, el enfoque más completo ya que permite observar una realidad desde varias dimensiones, es flexible y, por supuesto, integral”. (Piloña Ortiz, 2008, pág. 16). De tal manera se procedió a aplicar la metodología de la observación, encuestas y entrevistas, para conocer la situación actual de la comunicación interna de la empresa.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

“Son las herramientas que permiten resolver el problema metodológico de la investigación, para comprobar o refutar una hipótesis”. (Piloña Ortiz, 2008, pág. 53).

En la elaboración del diagnóstico de la empresa se utilizó la técnica de observación directa, para conocer y recolectar información directamente al departamento de producción de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.

Se llevó a cabo la técnica de entrevista de profundidad, para establecer las motivaciones y dinámica de la personalidad de los jefes y supervisores, además la técnica de la encuesta, para adquirir información de los operarios del departamento de producción de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, S.A. para determinar un proceso estandarizado de comunicación con su jefe inmediato.

A través de la cual se detectó la falta de comunicación entre el supervisor hacia los operarios a su cargo, esto con el fin de lograr trabajar en equipo y detectar los problemas de trabajo a tiempo para evitar mala calidad en el trabajo asignado.

Los instrumentos de recolección a utilizar son la encuesta y entrevistas directas.

1.3.1.1. Observación: “La observación es formativa y constituye el único medio que se utiliza siempre en todo estudio cualitativo. Podemos decir hacer entrevistas o sesiones de enfoque, pero no podemos prescindir de la observación”. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 233). Por lo que a través de la observación directa, se puede conocer la problemática que afecta la comunicación interna, en el departamento de producción, en la empresa Producciones, Diseños y Textiles, S.A.

1.3.1.2. Entrevista de profundidad: “Implica que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro”. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 403). Por lo tanto, dicha técnica permite conocer la opinión de los entrevistados con preguntas básicas, con una interacción personal (cara a cara).

1.3.1.3. La Encuesta: “Es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población, a la que se le denomina muestra”. (Piloña Ortiz, 2008, pág. 81). Por lo que permitió indagar o interrogar a determinadas personas, a través de un cuestionario previamente preparado, brindando respuesta de selección múltiple para alcanzar los objetivos.

1.3.3. Cronograma



	Enero			Febrero											
Actividad	23	27	30	2	3	7	10	13	15	18	20	21	22	23	24
Recopilación de información	■	■	■	■											
Proceso de observación				■	■										
Diseño y revisión de encuestas						■	■								
Encuestas y entrevistas								■	■						
Tabulación de encuestas										■					
Análisis de resultados										■	■				
Redacción del diagnóstico											■	■	■	■	
Entrega del diagnóstico															■

Fuente:Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

<http://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>

1.4. Recopilación de datos

1.4.1. Ficha de las entrevistas:

	<p>UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Proyecto de EPS</p>	
Preguntas		
<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué deficiencias considera que existen en el departamento de producción? • ¿Considera que la metodología actual que se utiliza para comunicarse con los operarios es la correcta? • ¿Basado en su experiencia, como mejoraría la comunicación hacia los operarios? • ¿Cómo es la relación que tienen con sus compañeros de trabajo? ¿Podría describirla? • Si estuviera frente a los dueños de esta empresa. ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar? • ¿Qué le gusta y qué no le gusta de su trabajo en esta empresa? • ¿Cómo califica el ambiente laboral de donde trabaja? (Departamento de producción)		

1.4.2. Resultado de Entrevistas:

1.4.2.1. Entrevistado: Rolando Siney

Puesto: Jefe de Producción

Fecha: 20 de febrero de 2017

Lugar: Empresa Proditex, S.A.

Objetivo: Conocer el entorno comunicacional del departamento de producción.

Resultado de la entrevista:

La comunicación no es frecuente con los supervisores, por lo que se tienen deficiencias para poder mejorar la producción, por falta de práctica no ayuda a que la comunicación sea constante para poder alcanzar los resultados deseados.

Se le informa al dueño de la empresa los problemas que se tienen para buscar soluciones inmediatas y así poder estar en un buen nivel para que todo salga mejor.

1.4.2.2. Entrevistado: Víctor Subuyuj

Puesto: Jefe de Planta de Producción

Fecha: 20 de febrero de 2017

Lugar: Empresa Proditex, S.A.

Objetivo: Conocer acerca del trabajo de producción y la comunicación en el departamento.

Resultado de la entrevista:

Se alcanzan los objetivos deseados dialogando con el personal, pero por falta de capacitaciones muchas veces la deficiencia recae en la producción, por lo que se debe recurrir a realizar más reuniones para tener una relación laboral satisfecha e incentivar a los operarios para que sientan animados al momento de realizar el trabajo asignado.

1.4.2.3. Entrevistado: Esdras Barrientos

Puesto: Jefe de Producción

Fecha: 21 de febrero de 2017

Lugar: Empresa Proditex, S.A.

Objetivo: Conocer el entorno laboral entre supervisor y operarios.

Resultado de la entrevista:

Existe falta de compromiso por parte de los operarios, eso se debe a la poca organización y desorden que se tiene cuando se ingresa un estilo. La actitudes mucha veces afectar para tener un buen ambiente laboral y la falta de coordinación para poder aplicar un plan de mejoramiento.

1.4.2.4. Entrevistado: Alejandro Subuyuj

Puesto: Jefe de Producción

Fecha: 21 de febrero de 2017

Lugar: Empresa Proditex, S.A.

Objetivo: Conocer el entorno laboral entre supervisor y operarios.

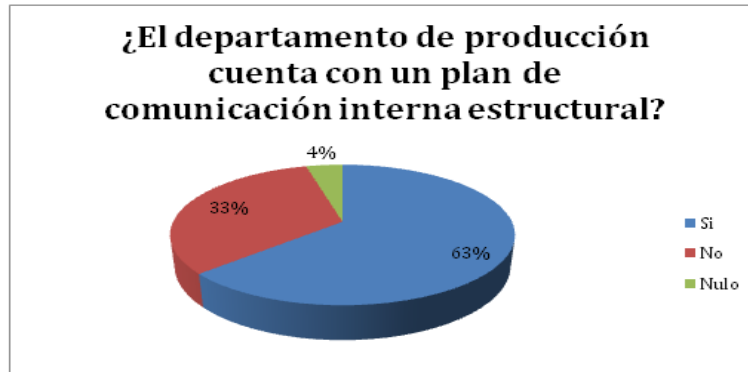
Resultado de la entrevista:

La comunicación no se tiene entre compañeros, las decisiones no se analizan y falta de apoyo para que se trabaje con armonía, para dar resultados positivos.

Evaluar las herramientas de trabajo y mejorar en el equipo para que el producto salga con fluidez y se logre mejorar la producción.

1.4.3. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas:

Gráfica 1



Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

Interpretación:

Se da a conocer que si se tiene un plan de comunicación interna estructural, según la mayor parte de los encuestados, sin embargo el 33% indica que no cuentan.

Gráfica 2

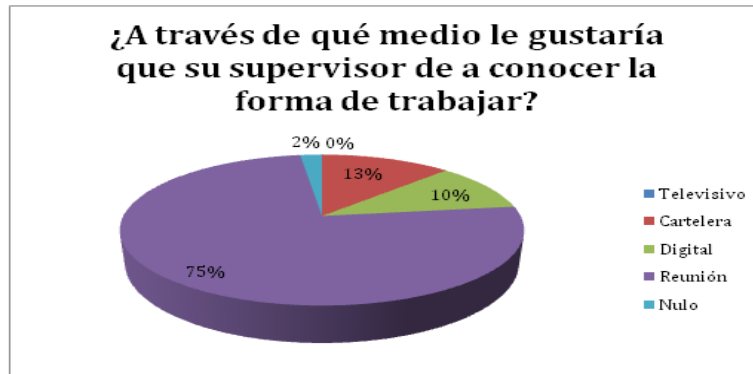


Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

Interpretación:

El 98% de los encuestados dieron a conocer que la reunión es el medio por el cual se comunica su supervisor, siendo el único medio a utilizar.

Gráfica 3

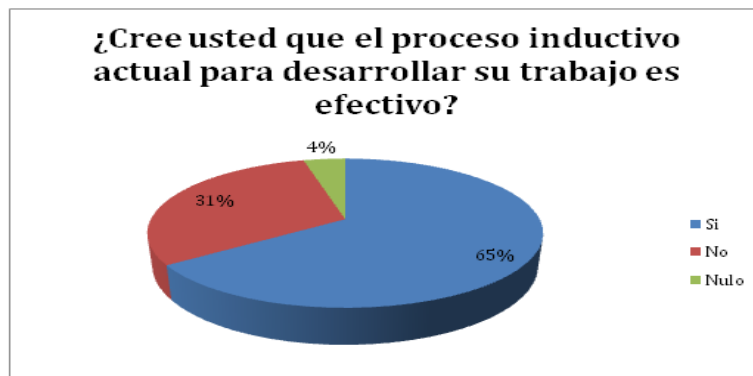


Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

Interpretación:

Basados en la respuesta el 75% del personal quiere continuar con las reuniones como medio de comunicación para ellos, sin embargo el 13% prefiere por medio de cartelera y el 10% digital.

Gráfica 4

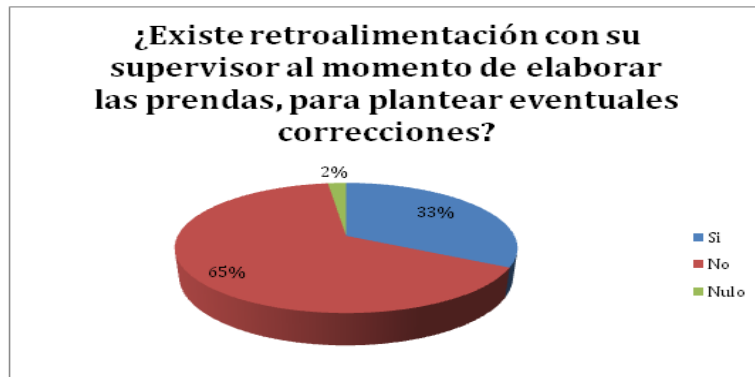


Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

Interpretación:

El proceso inductivo actual si es efectivo según el 65% del personal de producción, pero el 31% indica que no es efectivo, por lo que el 4% no dieron a conocer su respuesta positiva o negativa.

Gráfica 5

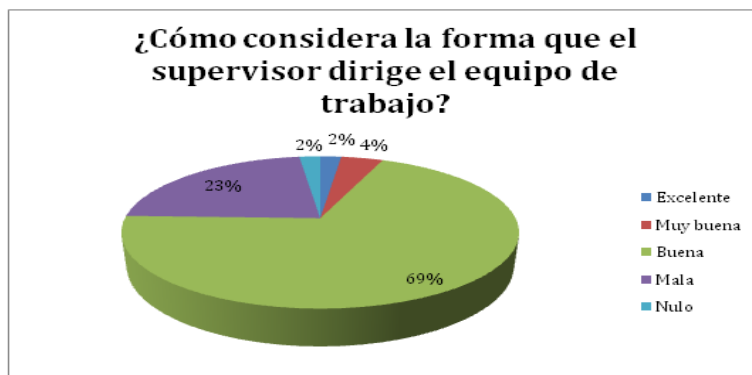


Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

Interpretación:

La respuesta negativa se reflejó en esta pregunta, indicando que no existe retroalimentación con su supervisor.

Gráfica 6



Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

Interpretación:

Basados en cuatro respuestas, el 69% dio a conocer que la forma que dirige el equipo de trabajo el supervisor es buena, pero también sobresale la respuesta negativa con un 23%.

Gráfica 7

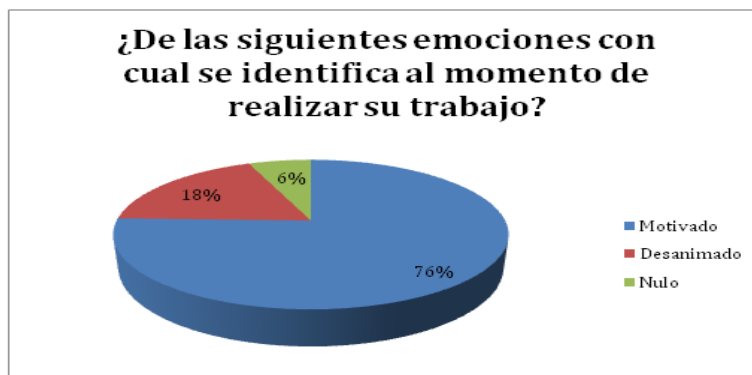


Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

Interpretación:

La respuesta de los trabajadores da a conocer que para el 51% no hay motivación por parte de su supervisor y el 47% si la hay motivación.

Gráfica 8

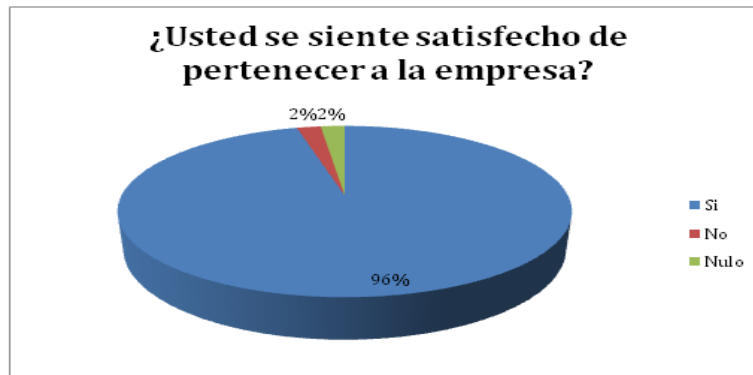


Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

Interpretación:

El 76% del personal operativo se encuentra motivado al momento de realizar su trabajo, sin embargo el 18% se identifica como desanimado, mientras el 6% se reservó la respuesta.

Gráfica 9

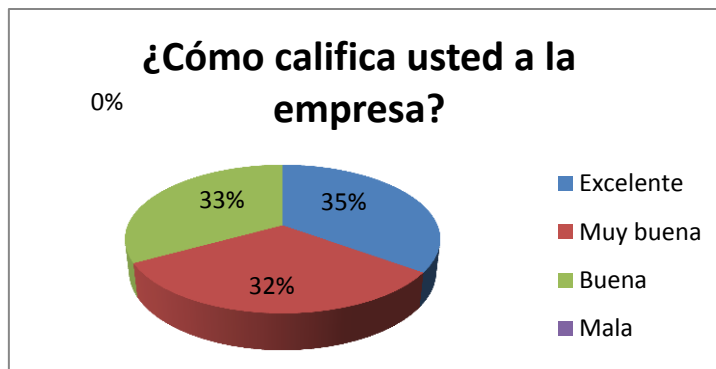


Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

Interpretación:

La respuesta con un porcentaje alto da a conocer que el 96% de los operarios se encuentran satisfechos de pertenecer a la empresa Producciones, Diseños y Textiles, S.A.

Gráfica 10



Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, febrero de 2017

Interpretación:

Las respuestas con un porcentaje similar dan a conocer que califican como excelente, muy buena y buena a la empresa, sobresaliendo con el 35% la calificación de excelente.

1.5. Radiografía de la institución

FODA de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, S.A.

1.5.1. Fortalezas

- Capacidad de adecuarse a las exigencias del mercado internacional.
- Constante comunicación con los clientes.
- Auditorías externas, realizando entrevistas laborales al personal.
- Amplia disponibilidad de temas a tratar.

1.5.2. Oportunidades

- Innovación en la comunicación entre jefes y supervisores.
- Difusión de la mala calidad en el trabajo, a través de un micrófono.
- Mejorar la comunicación interna del departamento de producción.
- Realizar charlas de comunicación y trabajo en equipo.

1.5.3. Debilidades

- Falta de seguimiento a los problemas que se reflejan en la producción.
- Carencia de documentación para el mejoramiento de la comunicación.
- Falta de tiempo para dar a conocer las deficiencias en el trabajo.
- No se tiene una planificación adecuada, del producto a trabajar.

1.5.4. Amenazas

- Rechazos de auditorías por mala calidad en el producto.
- Conflictos laborales entre supervisores.
- Desmotivación por falta de coordinación al momento de realizar el trabajo.
- El cliente puede dar por terminado el trabajo para la empresa, por falta de comunicación.

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACION

2.1 Antecedentes Comunicacionales

El departamento de producción, cuenta con el departamento de Recursos Humanos quien brinda avisos constantes de la forma de trabajar de cada módulo de producción, dando a conocer diariamente las fortalezas y debilidades que se van teniendo en cada estilo a trabajar.

Los supervisores de producción sostienen reuniones con el personal a su cargo, sin embargo no son constantes.

En el año 2015 por parte del cliente se dio la iniciativa de tener en cada módulo de producción un modelo real del diseño de la prenda de vestir a trabajar (Mockups) para la demostración y evaluación del diseño, el cual no se le dio el seguimiento debido y no se aplica en la actualidad.

Por lo tanto a la fecha no se evidencia un proyecto relacionado a la comunicación interna de la empresa, para mejorar las debilidades que se tienen.

2.2. Objetivos de Comunicación

2.2.1. Objetivo General

Presentar un plan de comunicación interna en el departamento de producción, de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Mejorar la comunicación por medio de estrategias comunicacionales, en beneficio de la calidad y producción en el trabajo.

- Elaborar un manual de procedimientos para mejorar las políticas, obligaciones y prohibiciones de los trabajadores y la empresa.
- Fortalecer el clima laboral por medio de estrategias comunicacionales.
- Mejorar el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional.

2.3 Público Objetivo

Personal operativo (supervisores y operarios) encargados de la producción del producto a exportar. Siendo el departamento con gran número de personal y el responsable número uno en la calidad del trabajo.

Demográficos	
Edad:	18 a 47 años
Sexo:	Ambos
Nivel Socioeconómico:	Medio/medio-alto

Psicográficos	
Personalidad:	Responsables y trabajadores.
Estilo de vida:	Superación personal.
Valores:	Honestidad, respeto, competitividad y perseverancia.
Creencias:	Indiferente

2.4 Mensaje

“Con buena producción y calidad, alcanzaremos nuestro objetivo”.

Se desea tener satisfecho al cliente, con venderle el producto bien confeccionado y exportarlo en las fechas requeridas, para tener resultados positivos y así generar más trabajo.

2.5 Estrategias

Las siguientes estrategias forman parte de un conjunto de decisiones basadas en un diagnóstico elaborado con anterioridad. Para transmitirles a los supervisores y operarios de una forma dinámica como mejorar la comunicación y la calidad de trabajo en equipo.

Detectándose la necesidad de trabajar en las siguientes estrategias:

1. **Mejorar la Comunicación Interna:**

Mejorando los canales de comunicación (supervisores y operarios) para saber la postura que se debe de tener ante un equipo de trabajo, cómo seguir instrucciones y como realizar el trabajo de una manera correcta, la cual ayude a mejorar la forma de trabajar dentro del departamento de producción.

2. **Elaborar un manual de procedimientos:**

Esto con el fin de mejorar las obligaciones de los trabajadores y la empresa. Para que el personal operativo sepa sus funciones y busque mejorar día a día el ambiente laboral para trabajar con entusiasmo y armonía.

3. **Fortalecer el clima laboral:**

Dentro de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima, se tiene deficiencia en el clima laboral, por lo que se llevará a cabo actividades de trabajo en equipo para tener una mejor convivencia entre compañeros.

4. Mejorar el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional:

Actualmente la falta de comunicación está afectando la coordinación entre supervisores y operarios, por lo que se refleja en la mala calidad y baja eficiencia en la producción.

2.6. Acciones de Comunicación:

Acciones de la estrategia 1 (Mejorar la comunicación interna).

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción:	Mejorar la Comunicación Interna.
Problema:	Falta de comunicación entre supervisores y operarios.
Producto:	Capacitaciones, charlas y debate
Objetivo comunicacional:	Fortalecer la comunicación interna del departamento de producción, de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Digital: Se presentará el contenido de comunicación interna desde una cañonera a todos los empleados del departamento de producción.

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Conociendo mi Empresa	Informar la misión, visión, objetivos institucionales y valores de la empresa.	Reconocimiento simbólico
Capacitación	Conocer la importancia de la comunicación interna, para mantener el departamento de producción fortalecido.	Reconocimiento simbólico

Fecha	16/06/2017
Hora	17:00
Lugar	Planta de Producción
Expositor	Epesista
Tema:	Conociendo mi empresa y Comunicación Interna

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Debate	Interactuar con el personal operativo y supervisores, para mejorar el clima laboral.	Reconocimiento simbólico

Fecha	28/06/2017
Hora	17:00
Lugar	Planta de Producción
Expositor	Epesista
Tema:	Comunicación Interna

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Motivar al personal operativo y supervisores para que la comunicación interna sea efectiva y asertiva.	Reconocimiento simbólico

Fecha	14/07/2017
Hora	17:00
Lugar	Planta de Producción
Expositor	Epesista
Tema:	Motivación

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Charlas	Desarrollar exposiciones temáticas para generar dinamismo.	Reconocimiento simbólico

Fecha	28/07/2017
Hora	17:00
Lugar	Planta de Producción
Expositor	Epesista
Tema:	Trabajo en equipo

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción:	Mejorar la Comunicación Interna.
Problema:	Falta de comunicación entre supervisores y operarios.
Producto:	Buzón de sugerencias
Objetivo comunicacional:	Fortalecer la comunicación interna del departamento de producción, de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Buzón de sugerencias: Para que los empleados del departamento de producción depositen sus conformidades e inconformidades por medio de una anotación.

Boceto:

Buzón de Sugerencias:

Ubicación: Instalaciones de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima, debajo de las gradas que conducen al área de desmanche.

Periodicidad de Monitoreo: 15 días

Responsable: Jefe de Recursos Humanos

Logística de Uso: El buzón estará vigente por 15 días calendario en donde el personal podrá ingresar de manera anónima las observaciones y aportes de mejora para la empresa.

La revisión del buzón se hará 2 veces por semana y se llevará un control de las sugerencias dadas por el personal, luego al cumplir los 15 días

calendario se procederá a verificar toda la información, teniendo una reunión para presentar posibles acciones de solución a los hallazgos encontrados.



Acciones de la estrategia 2 (Elaborar un manual de procedimientos).

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción:	Elaborar una manual de procedimientos.
Problema:	Falta de información sobre las obligaciones, prohibiciones que tienen los trabajadores y la empresa.
Producto:	Presentación digital.
Objetivo comunicacional:	Conocer las obligaciones, prohibiciones de los trabajadores y políticas, para mejorar la capacidad del trabajo y el ambiente laboral.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Digital: Se presentará el contenido de obligaciones, prohibiciones y políticas, desde una cañonera a todos los empleados del departamento de producción.

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Inducción	Informar a los supervisores y operarios las obligaciones y prohibiciones que se tienen dentro de la empresa.	Reconocimiento simbólico

Fecha	02/06/2017
Hora	17:00
Lugar	Planta de Producción
Expositor	Epesista
Tema:	Obligaciones y prohibiciones de los trabajadores y de la empresa.

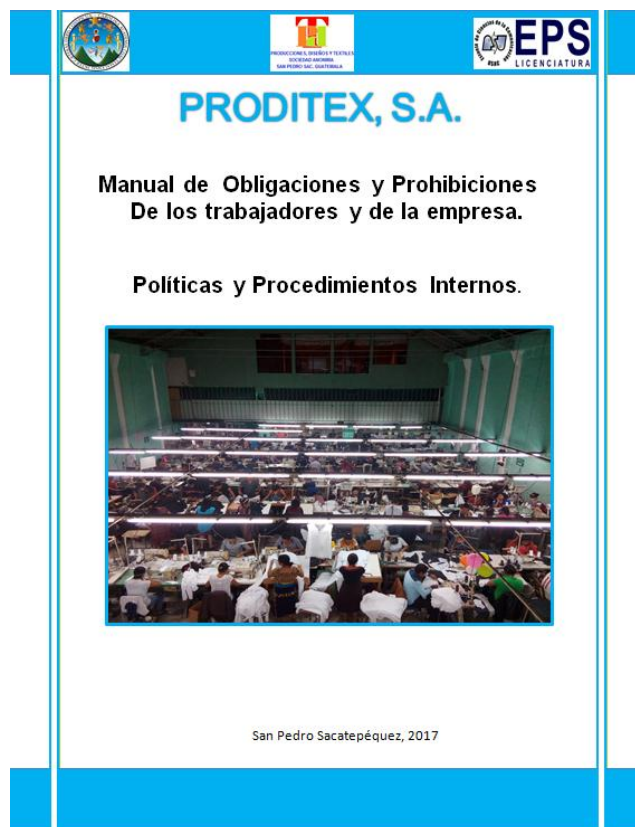
Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Inducción	Informar a los supervisores y operarios las políticas y procedimientos vigentes de la empresa.	Reconocimiento simbólico

Fecha	23/06/2017
Hora	11:30 AM
Lugar	Planta de Producción
Expositor	Epesista
Tema:	Políticas y procedimientos de la empresa.

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción:	Elaborar una manual de procedimientos.
Problema:	Falta de información sobre las obligaciones y prohibiciones que tienen los trabajadores y la empresa.
Producto:	Material impreso.
Objetivo comunicacional:	Conocer las obligaciones, prohibiciones de los trabajadores y políticas, para mejorar la capacidad del trabajo.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Impreso: 2 ejemplares, para colocarlos en la planta de producción.

Boceto de portada:

1)



2)



Descripción de entrega: Se entregarán los manuales al Gerente General para su verificación, luego se realizará una reunión con el personal del departamento de producción, indicando que se colocaran los ejemplares en la planta de producción, para que estén a la disposición de los trabajadores cuando deseen leerlos.

Descripción tabla de contenido: El manual contiene información relevante de las obligaciones y prohibiciones que tienen los trabajadores de la empresa, así como las obligaciones y prohibiciones que tiene la empresa, además las políticas y procedimientos vigentes que se deben aplicar con el personal.

Tiraje a entregar: 2 ejemplares

Inducción sobre el uso: El personal del departamento de producción, tendrá a su disposición los manuales en la planta, para que cuando tengan dudas de sus obligaciones y prohibiciones las verifiquen, así como las políticas que aplica la empresa con los trabajadores.

Acciones de la estrategia 3 (Fortalecer el clima laboral).

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción:	Fortalecer el clima laboral.
Problema:	Falta de trabajo en equipo.
Producto:	Cartelera Informativa
Objetivo comunicacional:	Mejorar el trabajo en equipo en el departamento de producción.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Cartelera: Se colocará en la planta de producción, para dar a conocer información importante de la empresa, así como actividades que se tengan previstas.

Boceto:

Ubicación: Planta de producción.

Material: Madera y formica

Medidas: 2.50 x 1.35 mts.

Diseño:



Responsable: Jefe de Recursos Humanos

Uso en la estrategia: Colocar información relevante de la empresa, así como actividades internas y nombres de los cumpleaños del mes.

Normativo de Uso: El jefe de Recursos Humanos, tiene la obligación de actualizar la información relevante o cambios que se tengan dentro de la empresa, así como los nombres de los cumpleaños del mes.

Área donde se solicitará su uso: Planta de producción

Ciclo de renovación: Cada vez que exista información nueva para dar a conocer.

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción:	Fortalecer el clima laboral.
Problema:	Falta de convivencia entre compañeros de trabajo.
Producto:	Recreación, convivencia en equipo.
Objetivo comunicacional:	Mejorar el ambiente laboral en el departamento de producción.
Tipo de mensaje:	Motivacional
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Convocatorias internas para la realización de actividades.

Acciones de la estrategia 4 (Mejorar el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional)

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción:	Mejorar el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional.
Problema:	Falta de liderazgo para dirigir un grupo de personas.
Producto:	Reuniones presenciales y capacitaciones.
Objetivo comunicacional:	Motivar a los supervisores a ser buenos líderes.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Digital: Se presentará el contenido de obligaciones, prohibiciones y políticas, desde una cañonera a los supervisores del departamento de producción.

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Conocer la importancia de la comunicación organizacional, en el departamento de producción.	Refacción

Fecha	02/06/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Comunicación Organizacional (I parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Conocer la importancia de la comunicación organizacional, en el departamento de producción.	Refacción

Fecha	05/06/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Comunicación Organizacional (II parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Charla	Conocer la información relevante de la empresa.	Refacción

Fecha	12/06/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Misión, Visión y Objetivos Institucionales de la empresa (I parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Charla	Conocer los resultados del diagnóstico comunicacional de la empresa.	Refacción

Fecha	15/06/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Resultados del diagnóstico comunicacional (II parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Conocer cuáles son las funciones de un supervisor en el trabajo.	Refacción

Fecha	19/06/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Funciones de un supervisor

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Mejorar la comunicación en el trabajo.	Refacción

Fecha	22/06/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Como ser un supervisor eficiente (I parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Mejorar la comunicación en el trabajo.	Refacción

Fecha	26/06/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Como ser un supervisor eficiente (II parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Conocer el proceso para dar instrucciones correctas.	Refacción

Fecha	29/06/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Pasos para dar instrucciones

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Charla	Identificar las deficiencias que se reflejan actualmente en el trabajo.	Refacción

Fecha	03/07/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Deficiencias en el trabajo

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Conocer cómo ser un buen líder dentro de la empresa.	Refacción

Fecha	06/07/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Liderazgo (I parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Conocer cómo ser un buen líder dentro de la empresa.	Refacción

Fecha	10/07/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Liderazgo (II parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Alcanzar resultados positivos, trabajando con buena calidad y producción.	Refacción

Fecha	13/07/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Éxito (I parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Alcanzar resultados positivos, trabajando con buena calidad y producción.	Refacción

Fecha	17/07/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Éxito (II parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Ser mejores supervisores y dirigentes para la empresa y el personal a cargo.	Refacción

Fecha	20/07/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Actitud (I parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Capacitación	Ser mejores supervisores y dirigentes para la empresa y el personal a cargo.	Refacción

Fecha	24/07/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Actitud (II parte)

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Conclusiones	Conocer las conclusiones de lo aprendido en las capacitaciones.	Refacción

Fecha	27/07/2017
Hora	7:30
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Conclusiones

Programa de Motivación		
Actividad	Objetivo	Incentivo
Clausura	Reunir al gerente general y supervisores de la empresa, para una convivencia.	Almuerzo

Fecha	31/07/2017
Hora	13:00
Lugar	Oficina de la Empresa
Expositor	Epesista
Temas:	Clausura de las capacitaciones

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción:	Mejorar el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional.
Problema:	Deficiencia para dar instrucciones del producto a trabajar.
Producto:	Carteleras
Objetivo comunicacional:	Mostrar la construcción de las prendas de vestir a trabajar.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Carteleras: Distribución de 8 carteleras para colocarlas en las líneas de producción de la empresa.

Boceto:

Carteleras:

Ubicación: En medio y al final de cada módulo de producción.

Material: Madera y Corcho

Medidas: 20" x 15"

Diseño:



Responsable: Supervisor de calidad y producción

Uso en la estrategia: Colocar las operaciones claves de las prendas a confeccionar, en cada cartelera colocada en los módulos de producción, para poder definirlo como un mockups solicitado por el cliente.

Normativo de Uso: Cada supervisor de calidad y producción, tiene la obligación de colocar las operaciones claves de la prenda de vestir, para que el operario lo tenga como guía.

Área donde se solicitará su uso: Producción

Ciclo de renovación: Cada vez que inicie un estilo a confección.

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción:	Mejorar el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional.
Problema:	No existe un lugar adecuado, para la colocación de las muestras del estilo a trabajar en las líneas de producción.
Producto:	Sercheros
Objetivo comunicacional:	Conocer la muestra del estilo a trabajar.
Tipo de mensaje:	Informativo
Público objetivo:	Interno
Medio de difusión:	Colocación de 6 sercheros en la planta de producción de la empresa.

Boceto:

Sercheros:

Ubicación: Al final de cada módulo de producción.

Material: Madera

Medidas: 3" x 6"

Diseño:



Responsable: Supervisor de calidad y producción

Uso en la estrategia: Colgar la muestra de la prenda de vestir del estilo a trabajar, en el módulo de producción.

Normativo de Uso: Cada supervisor de calidad y producción, tiene la obligación de colocar la muestra de la prenda de vestir, para que los operarios del módulo sepan cual es la construcción de la prenda que están trabajando.

Área donde se solicitará su uso: Producción

Ciclo de renovación: Cada vez que inicie un estilo a confección.

CAPITULO III

3 INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 Proyecto Desarrollado

“Plan de comunicación interna en el departamento de producción de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima”.

3.1.1. Financiamiento:

El financiamiento del 95% de los gastos fueron asumidos por el epesista y el 5% lo proporcionó la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.

3.1.2. Presupuesto:

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Total
8	Carteleras de tabla yeso	Q.40.00	Q.320.00
6	Sercheros de madera	Q.15.00	Q.90.00
2	Manuales tamaño media carta, papel bond	Q.5.00	Q.10.00
1	Diagramación	Q.30.00	Q.30.00
12	Manuales tamaño carta, papel bond, encuadernados	Q.26.00	Q.312.00
1	Pizarrón	Q.600.00	Q.600.00
1	Servicio profesional y consultoría de comunicación por 2 meses	Q.12,000.00	Q.12,000.00
192	Refacciones	Q. 6.00	Q. 1,152.00
14	Almuerzos	Q.25.00	Q.350.00
		Total del proyecto	Q.14,864.00

3.1.3. Beneficiarios:

Beneficiarios	Beneficio
<p>Beneficiarios Primarios: Operarios y supervisores de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.</p>	<p>El beneficio primordial es para el personal de producción, que con las capacitaciones, charlas y el manual lo ayudará a tener una mejor comunicación y trabajo en equipo para tener resultados de buena producción y calidad en el producto a trabajar.</p>
<p>Beneficiarios Secundarios: Personal de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima- Gerente General, Jefe de Producción y Jefe de Planta de Producción.</p>	<p>El beneficio secundario se dirige a:</p> <p>Gerente General: Mejores resultados en el producto a trabajar.</p> <p>Jefe de Producción: Mejor coordinación en la elaboración del mapa de producción y mejores resultados de su equipo de trabajo.</p> <p>Jefe de Planta de Producción: Comunicación efectiva con su personal a cargo.</p>

3.1.4. Recursos Humanos:

Personal	Cargo	Actividad
Lic. José Emmanuel Pocón	Gerente General	Autorización para la realización de las capacitaciones y actividades dentro de la empresa.
Rolando Siney	Jefe de Producción	Apoyo en reforzar las capacitaciones.
Víctor Subuyuj	Jefe de Planta de Producción	Apoyo en tomar las fotografías de las actividades.
Handy Manzo	Epesista	Puesta en marcha del Plan de Comunicación.

3.1.5. Área geográfica de Acción:

Departamento de producción de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima, 6ta. Calle A, 3-05 zona 2, San Pedro Sacatepéquez, Guatemala.

3.2. Estrategias y Acciones Desarrolladas

3.2.1. Estrategia 1:

Mejorar la Comunicación Interna.

Objetivo Comunicacional:

Fortalecer la comunicación interna del departamento de producción, de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.

Descripción:

Se realizaron capacitaciones, charlas y un debate para fortalecer la comunicación entre supervisores y operarios, para motivarlos a trabajar en equipo, además se dio a conocer la forma de uso del buzón de sugerencias.

Acciones Desarrolladas:

a. Acción 1:(Capacitaciones, charlas y debate)

Imágenes:



Epesista Handy Manzo realizando capacitación con los Supervisores y operarios de producción, del tema Comunicación Interna. – Junio 2017.



Supervisores y operarios de producción presentes en capacitación de Comunicación Interna, impartida por la epesista Handy Manzo. – Junio 2017.



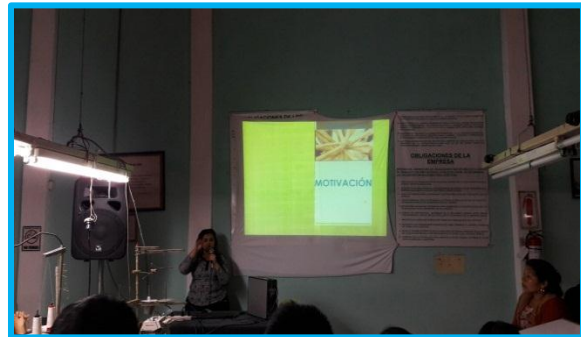
Epesista Handy Manzo interactuando de los valores de la empresa, con el personal de producción. – Junio 2017.



Epesista Handy Manzo explicando que es un debate al personal de producción. – Junio 2017.



Realización de debate supervisores y operarios, para mejorar el Clima Laboral. – Junio 2017.



Epesista Handy Manzo iniciando la capacitación del tema Motivación, a los supervisores y operarios de la empresa. -Julio 2017.



Supervisores y operarios observando videos motivacionales. -Julio 2017.



Epesista Handy Manzo desarrollando exposiciones temáticas con el personal de producción. –Julio 2017.

a. Acción 2:(Buzón de Sugerencias)

Imágenes:



Epesista Handy Manzo informando al personal de producción la forma de uso del buzón de sugerencias. -Junio 2017.



Buzón ubicado en la planta de producción, el cual se encontraba visible y no se tenía privacidad, para depositar las sugerencias.
-Junio 2017



Cambio de lugar del buzón de sugerencias, para tener mejor privacidad los trabajadores al momento de depositar sus sugerencias.
-Junio 2017.

3.2.2. Estrategia 2:

Elaborar un manual de procedimientos.

Objetivo Comunicacional:

Conocer las obligaciones, prohibiciones de los trabajadores y políticas, para mejorar la capacidad del trabajo y el ambiente laboral.

Descripción:

Se dieron dos inducciones al personal de producción para conocer las Obligaciones y prohibiciones de los trabajadores y de la empresa, así como las Políticas y procedimientos de la empresa, para saber sus derechos y la forma en que se aplican las políticas dentro de la empresa.

Acciones Desarrolladas:

a. Acción 1: (Inducción al personal de producción)

Imágenes:



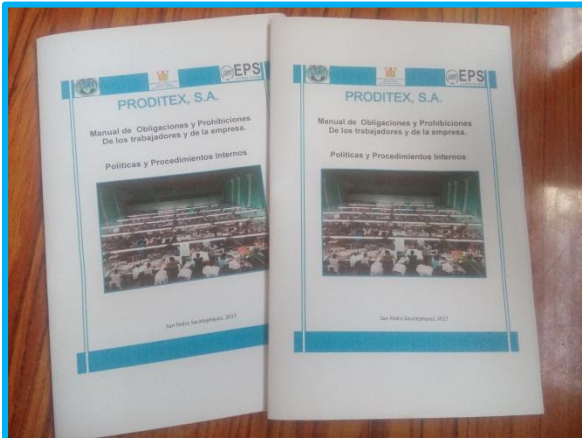
Epesista Handy Manzo informando las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores y la empresa. -Junio 2017.



Epesista Handy Manzo dando a conocer las políticas de la empresa. -Junio 2017.

b. Acción 2:(Elaboración y entrega del Manual de procedimientos)

Imágenes:



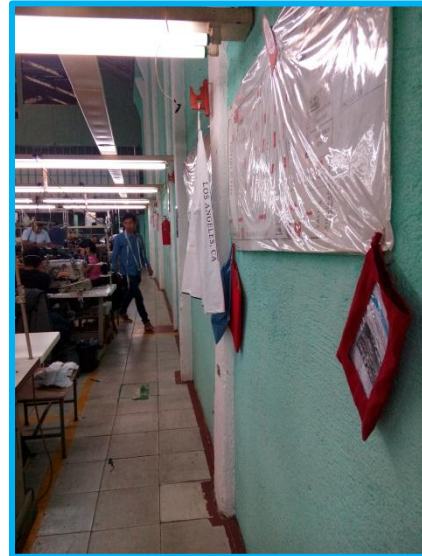
**Entrega del Manual de Procedimientos
Elaborado como una estrategia para mejorar la comunicación interna en la empresa
Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima. –Junio 2017.**



**Portada del Manual de Procedimientos,
al jefe inmediato Lic. Carlos Pocón, por parte de la epesista Handy Manzo. -Junio 2017.**



Colocación del Manual de Procedimientos en el lado izquierdo de la planta de Producción. –Junio 2017.



Colocación del Manual de Procedimientos en el lado derecho de la planta de producción. –Junio 2017.



La operaria Elvia Canahuí decidió Verificar cuáles son sus obligaciones y prohibiciones dentro de la empresa. –Junio 2017.



La operaria Elvia Canahi leyendo el contenido del manual de procedimientos.-Junio 2017.

3.2.3. Estrategia 3:

Fortalecer el clima laboral.

Objetivo Comunicacional:

Mejorar el trabajo en equipo y el ambiente laboral en el departamento de producción.

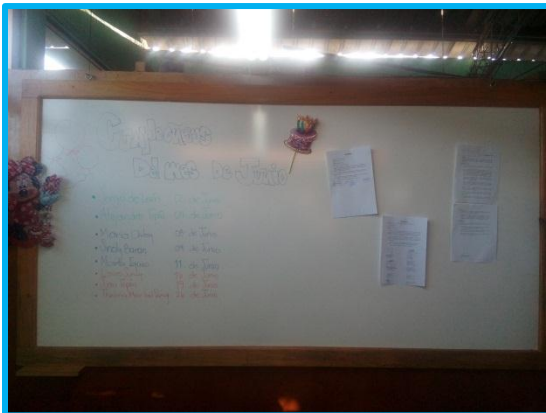
Descripción:

Se colocó una cartelera en la planta de producción, con información relevante de la empresa, así como las fechas de los cumpleaños del mes y actividades previstas, además se organizó un campeonato de futbol para convivencia entre supervisores y operarios de la planta de producción.

Acciones Desarrolladas:

a. Acción 1:(Cartelera Informativa)

Imágenes:



Cartelera con información relevante de la empresa y Cumpleaños del mes.

-Junio 2017.



Cartelera con información relevante de la empresa y Cumpleaños del mes.

-Julio 2017.

b. Acción 2: (Actividad recreativa, campeonato de futbol)

Imágenes:



Equipo no. 1 masculino. -Junio 2017.



Equipo no. 2 masculino. -Junio 2017.



Equipo no. 3 masculino. -Junio 2017.



Equipo no. 4 masculino. -Junio 2017.



Equipo no. 5 masculino. -Junio 2017.



Equipo no. 6 masculino. -Junio 2017.



Equipo no. 1 femenino. -Junio 2017.



Equipo no. 2 femenino. --Junio 2017.



Equipo no. 3 femenino. -Junio 2017.



Convivencia con los compañeros de Trabajo. –Junio 2017.



Afición apoyando a los equipos de Fútbol. –Junio 2017.

3.2.4. Estrategia 4:

Mejorar el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional.

Objetivo Comunicacional:

Motivar a los supervisores a ser buenos líderes y a dar instrucciones de una manera correcta de cómo hacer el trabajo en el departamento de producción.

Descripción:

Se realizaron reuniones presenciales y capacitaciones para mejorar la comunicación organizacional, además la entrega de carteleras para la colocación de las operaciones claves de las prendas de vestir y sercheros para colgar las muestras de las prendas de vestir a trabajar en las líneas de producción.

Acciones Desarrolladas:

- a. **Acción 1:**(Reuniones presenciales y capacitaciones con los supervisores de producción)

Imágenes:



Epesista Handy Manzo en la capacitación de Comunicación Organizacional, con los supervisores de producción. -Junio 2017.



Epesista Handy Manzo en la capacitación de Comunicación Organizacional con los supervisores de producción. –Junio 2017.



Epesista Handy Manzo en la reunión dando conocer la misión, visión y Objetivos institucionales, a los supervisores de producción.



Epesista Handy Manzo sirviendo la refacción a los supervisores de producción. -Junio 2017.



Epesista Handy Manzo en la reunión dando A conocer los resultados del Diagnostico comunicacional. Con los supervisores de producción. -Junio 2017.



Epesista Handy Manzo en la capacitación de las funciones de un supervisor, con los supervisores de producción. -Junio 2017.



Epesista Handy Manzo en la capacitación de cómo ser un supervisor eficiente, con los supervisores de producción. -Junio 2017.



Epesista Handy Manzo en la capacitación de cómo ser un supervisor eficiente, con los Supervisores de producción. -Junio 2017.



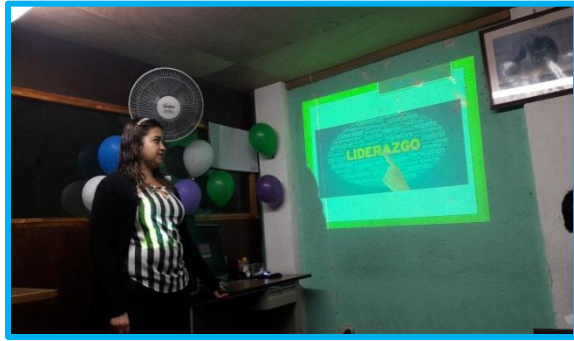
Epesista Handy Manzo en la capacitación Dando a conocer los pasos para dar instrucciones con los supervisores. -Julio 2017.



Epesista Handy Manzo en reunión con los supervisores, indicando las deficiencias en el trabajo. -Julio 2017.



Epesista Handy Manzo en la capacitación de Liderazgo, con los supervisores de Producción. -Julio 2017.



Epesista Handy Manzo en la capacitación de Liderazgo, con los Supervisores de producción. -Julio 2017.



Epesista Handy Manzo en la capacitación de de Éxito, con los supervisores de producción.-Julio 2017.



Epesista Handy Manzo en la capacitación de Éxito, con los Supervisores de producción. -Julio 2017.



Epesista Handy Manzo en la capacitación de Actitud, con los supervisores de Producción. –Julio 2017.



Epesista Handy Manzo en la capacitación de de Actitud, con los Supervisores de producción. -Julio 2017.



Epesista Handy Manzo en las conclusiones de las capacitaciones y reuniones realizadas con los supervisores de

Producción.-Julio 2017.



Epesista Handy Manzo entregando folleto de técnicas para ser un buen Supervisor, al jefe inmediato Lic. Carlos Pocón. –Julio 2017.



Folleto de técnicas para ser un buen Supervisor, para ser entregados a los supervisores de producción. -Julio 2017.



Folleto entregados a los supervisores de producción, de parte de la Epesista Handy Manzo –Julio 2017.



Almuerzo de convivencia entre gerente general y supervisores de producción, como culminación de la práctica Supervisada.



Almuerzo de convivencia entre gerente general y supervisores de producción, como culminación de la práctica Supervisada. -Julio 2017.

b. Acción 2:(Entrega y colocación de carteleras para Mockups)

Imágenes:



Epesista Handy Manzo realizando la entrega de las carteleras para los mockups al jefe inmediato Lic. Carlos Pocón. –Junio 2017.



Epesista Handy Manzo realizando entrega de las carteleras a los supervisores, para la colocación en el lugar Respectivo. –Junio 2017.



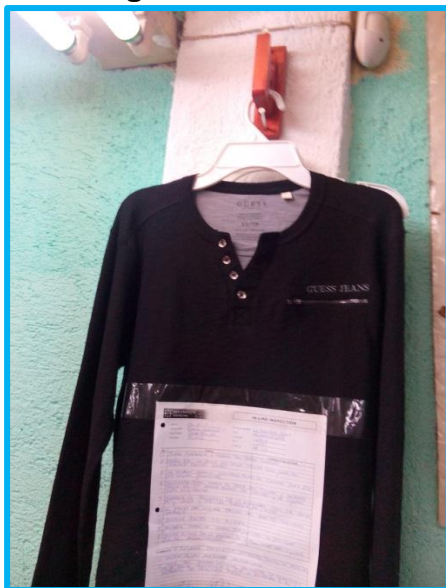
Cartelera para mockups colocada en la línea de producción. –Junio 2017



Cartelera para mockups colocada en la línea de producción. –Junio 2017

c. **Acción 3:** (Entrega y colocación de sercheros para la colocación de las muestras de vestir)

Imágenes:



Colocación de sercheros al final de cada línea de producción. –Junio 2017.



Colocación de sercheros al final de cada línea de producción. –Junio 2017.

3.3. Cronograma de Actividades

Mes	Junio														Julio													
Actividad	2	5	8	9	10	12	15	16	19	22	23	26	28	29	3	6	7	10	13	14	17	20	24	27	28	29	31	
Implementación estrategia: Mejorar la comunicación interna	█																											
Charlas y capacitaciones con supervisores y operarios							█					█								█					█			
Buzón de sugerencias					█	█			█	█		█	█															
Implementación estrategia: Elaborar un manual de procedimientos	█																											
Diseño del manual de procedimientos.			█																									
Inducción del manual de procedimientos	█										█																	
Entrega del manual de procedimientos.											█																	
Implementación estrategia: Fortalecer el clima laboral			█														█									█		
Implementación estrategia: Mejorar el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional:	█																											
Reuniones con supervisores		█	█			█	█		█	█		█	█		█	█		█	█		█	█	█			█		
Entrega y colocación de carteleras				█																								

Fuente: Manzo, Handy. Guatemala, agosto de 2017
<http://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>

3.4. Control y Seguimiento

Se elabora el siguiente control de actividades implementadas durante el desarrollo de cada estrategia, con el cual se busca tener control, visibilidad y seguimiento del proceso a trabajar.

Estrategia	Indicadores Cualitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Mejorar la Comunicación Interna. Objetivo: Fortalecer la comunicación interna del departamento de producción, de la empresa Producciones, Diseños y Textiles, Sociedad Anónima.</p>	<p>Un total de 150 trabajadores estuvieron presentes en las capacitaciones, charlas y debate para fortalecer la comunicación interna. Dos quejas fueron depositadas en el buzón de sugerencias durante los 15 días de monitoreo.</p>	<p>“Al conocer el tema de la comunicación interna ayuda para ser un mejor trabajador y desempeñar de una buena manera mi trabajo, teniendo una comunicación constante con el equipo que forma el departamento de producción”.</p>
<p>Elaborar un manual de procedimientos. Objetivo: Conocer las obligaciones, prohibiciones de los trabajadores y políticas, para mejorar la capacidad del trabajo y el ambiente laboral.</p>	<p>Dos manuales de procedimientos fueron colocados en la planta de producción, para que supervisores y operarios puedan leerlo y conocer sus obligaciones y prohibiciones dentro de la empresa.</p>	<p>“En cualquier momento ya puedo leer cuales son mis obligaciones y prohibiciones dentro de la empresa y saber las políticas que aplica la empresa con nosotros como trabajadores”.</p>
<p>Fortalecer el clima laboral. Objetivo: Mejorar el trabajo en equipo y el ambiente laboral en el departamento de producción.</p>	<p>Los 150 trabajadores que conforman el departamento de producción tienen el beneficio de participar en actividades recreativas, para convivir con sus compañeros de trabajo.</p>	<p>“Organizar un campeonato de fútbol es de mucho entusiasmo ya que ayuda a despejar nuestra mente y compartir con los compañeros, además informar las fechas de cumpleaños es muy importante, así podemos celebrarle a nuestro compañero.</p>
<p>Mejorar el trabajo en equipo por medio de la comunicación organizacional. Objetivo: Motivar a los supervisores a ser buenos líderes y a dar instrucciones de una manera correcta de cómo hacer el trabajo en el departamento de producción.</p>	<p>12 supervisores y jefes de producción, fueron beneficiados en recibir las capacitaciones de diversos temas para mejorar la comunicación organizacional. Además obtuvieron el folleto de técnicas para ser un buen supervisor.</p>	<p>“Las capacitaciones y reuniones ayudan a saber realmente como se debe realizar el trabajo y conocer el papel que uno como jefe debe desempeñar día a día con el personal que tiene a cargo”.</p>

Conclusiones

El Ejercicio Profesional Supervisado, representa una alternativa didáctica en las formas convencionales de comunicación interna, por lo que es importante para que un equipo de trabajo se fortalezca y se obtengan resultados positivos al desempeñar las tareas que se le asignen a los trabajadores.

Los supervisores y operarios quedaron satisfechos al interactuar y conocer diversos temas para aplicarlos día a día y trabajar todos con armonía y actitud positiva, apoyándose como equipo de trabajo que es.

Las actividades recreativas ayudan a convivir con los compañeros de trabajo, en ese sentido la organización de un campeonato de fútbol contribuyó a mejorar el clima laboral del departamento de producción.

Los líderes siempre deben ser el ejemplo hacia su personal a cargo, mostrándoles valores que ayuden a ser un buen equipo de trabajo y dar indicaciones concretas de cómo se debe realizar el trabajo, para que los resultados obtenidos sean satisfactorios en las auditorías y el producto trabajado se pueda exportar sin inconvenientes cumpliendo con las fechas establecidas y los estándares de calidad que solicita el cliente.

Recomendaciones

- Garantizar la continuidad de las estrategias comunicacionales que representan herramientas técnicas y didácticas para el desarrollo de la comunicación interna en el departamento de producción.
- Las capacitaciones al personal de producción contribuye a fortalecer el clima laboral entre supervisores y operarios. Para que el trabajo sea productivo y no se tengan conflictos laborales.
- Fortalecer las capacidades técnicas y humanas para ofrecer productos de calidad, cuyo impacto se vea reflejado en el aumento de órdenes de compra de prendas de vestir.
- Innovar constantemente el contenido de capacitación con el personal operativo para que mejore la forma de trabajo y la actitud de cada uno.
- Manejar inteligentemente las herramientas dadas para brindar mejores instrucciones cada vez que se inicie un estilo en las líneas de producción.

Glosario de Términos

1. EPS: Ejercicio Profesional Supervisado
2. Comunicacional: Pertenciente o relativo a la comunicación, lo cual significa transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.
3. Antecedente: Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.
4. Diagnóstico: De la palabra diagnosticar que significa recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.
5. Estrategia: Arte, traza para dirigir un asunto.
6. Financiamiento: Acción y efecto de financiar. Sufragar los gastos de una actividad, de una obra, etc.
7. Organigrama: Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.
8. Propuesta: Proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin.
9. Supervisión: Acción y efecto de supervisar. Ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.
10. Mockup: Modelo a escala o tamaño real de un diseño o un dispositivo, utilizado para la demostración, evaluación del diseño, promoción, y para otros fines.
11. Operario: Persona que realiza un trabajo manual.

Bibliografía

1. Metodología de la investigación. 6ta. Edición. Hernández Sampieri, Roberto. Editorial McGraw-Hill/interamericana Editores, S.A. México, 2014.
2. Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo. 7ma. Edición. Piloña Ortiz, Alfredo. Editorial GP Editores. Guatemala, 2008
3. Silva. (2003). Árbol del Problema. En Metodología para la elaboración de estrategias de Desarrollo local. Santiago de Chile.
4. Manual de políticas y procedimientos. Producciones, Diseños y Textiles, S.A.
5. Reglamento Interior de Trabajo. Producciones, Diseños y Textiles, S.A; 2012.

E-Grafía

1. www.proditexsagt.com
Consultada el 17 de febrero de 2017.
2. Modelo de encuesta | CreceNegocios.com
www.crecenegocios.com/modelo-de-encuesta/ *Por Crece Negocios*
Consultada el 10 de febrero de 2017.
3. Elaboración de un plan de comunicación. <http://www.solucionesong.org>.
Consultada el 02 de abril de 2017.

Anexos:

Transcripción completa de las entrevistas

Entrevistado: Rolando Siney

Jefe de Producción

¿Qué deficiencias considera que existen en el departamento de producción?

La deficiencia que existe, es que no se comunican frecuentemente tanto como supervisores y otros encargados de otras áreas. Por lo que esas son las deficiencias que tenemos para mejorar la producción de nuestra empresa.

¿Considera que la metodología actual que se utiliza para comunicarse con los operarios es la correcta?

Pues la metodología actual es la correcta, pues nos comunicamos oralmente con la gente y hemos visto que si funciona, pero no se practica tanto por eso es de que no nos ayuda a que la comunicación sea constante y para que la gente forme parte de lo que uno desee alcanzar.

¿Basado en su experiencia, como mejoraría la comunicación hacia los operarios?

Tener más reuniones frecuentes con la gente, hacerles saber qué necesita el cliente, para cuando lo quiere, qué cambios quiere el cliente. Y así el personal va conociendo todo lo que requiere el cliente y a dónde quiere llegar la empresa.

¿Cómo es la relación que tienen con sus compañeros de trabajo? ¿Podría describirla?

Pues la relación con mis compañeros de trabajo es mantener la comunicación con ellos, enseñarles a base de mi experiencia, de cómo va, cómo ingresar los estilos e indicarles directamente como tienen que hacerlo y darles seguimiento para que mejoren en el aspecto que se quiere y logren alcanzar sus objetivos.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa. ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Si les digo lo que no funciona bien, por ejemplo si se compra tela en otras empresas y las empresas tienen deficiencia entonces eso es lo que no está bien para mejorar y mantener a la empresa en un buen nivel. Y para mejorar necesitamos que la comunicación entre jefe de producción y el dueño de la empresa sea constante con todos los de administración, para así hacer las cosas mejor.

¿Qué le gusta y qué no le gusta de su trabajo en esta empresa?

Lo que me gusta de mi trabajo es por ser interactivo, ser dinámico porque me gusta en todo aspecto. Y lo que no me gusta que a veces las cosas no se dan a como uno desea.

¿Cómo califica el ambiente laboral de donde trabaja? (Departamento de producción)

El ambiente lo califico más o menos bien, ya que muchas veces lo planificado no se logra alcanzar, porque existen alteraciones de carácter con algunos compañeros en la producción, lo demás lo veo bien, las instalaciones están a un 80% bien, faltan algunas cosas pero si estamos bien en el ambiente laboral tanto administración, como personal operativo.

Entrevistado: Víctor Subuyuj

Jefe de planta de producción

¿Qué deficiencias considera que existen en el departamento de producción?

Falta de capacitación, ya que hay deficiencia en el área de producción.

¿Considera que la metodología actual que se utiliza para comunicarse con los operarios es la correcta?

Si es la correcta, porque se realizan reuniones para dialogar con los operarios, para que así salga una buena producción.

¿Basado en su experiencia, como mejoraría la comunicación hacia los operarios?

Tener reuniones 2 o 3 veces a la semana e incentivar al operario para tener una buena relación laboral.

¿Cómo es la relación que tienen con sus compañeros de trabajo? ¿Podría describirla?

Bien, siempre dialogamos para tener un buen funcionamiento en nuestra área de trabajo.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa. ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Les diría que coloquen un sistema de aire acondicionado ya que en verano se siente mucho calor.

¿Qué le gusta y qué no le gusta de su trabajo en esta empresa?

Me gusta el horario y lo que no me gusta es que a veces no salen bien las cosas, por lo que no alcanzamos el objetivo deseado.

¿Cómo califica el ambiente laboral de donde trabaja? (Departamento de producción)

Agradable.

Entrevistado: Esdras Barrientos

Supervisor de producción

¿Qué deficiencias considera que existen en el departamento de producción?

Hay muy poca organización y demasiado desorden.

¿Considera que la metodología actual que se utiliza para comunicarse con los operarios es la correcta?

No, porque muchas veces los operarios están informados de algunos acontecimientos, pero basados en apoyo laboral, si se les pide un poquito más, ellos dicen que no pueden.

¿Basado en su experiencia, como mejoraría la comunicación hacia los operarios?

Bueno, lo haría teniendo reuniones más frecuentes, basado en un plan ya elaborado y un plan que se va a respetar.

¿Cómo es la relación que tienen con sus compañeros de trabajo? ¿Podría describirla?

Laboralmente hablando me llevo bien, siempre con pequeños detalles que tenemos algunas diferencias en el trabajo, pero es lo típico del trabajo.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa. ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Si pudiera hablar con los jefes directamente y darles una opinión propia sería de trabajar fuertemente en el área de corte porque está demasiado mal, en atrasos muchos peros, supuestamente arreglan todo pero al final todo viene igual.

¿Qué le gusta y qué no le gusta de su trabajo en esta empresa?

Me gusta el trabajo fijo que hay y el salario. Lo que no me gusta es que muchos operarios se sienten protegidos en el sentido de que porque tienen un contrato firmado no se les puede exigir más de lo que pueden dar.

¿Cómo califica el ambiente laboral de donde trabaja? (Departamento de producción)

De la escala del 1 al 10, el 6, por lo mismo de que hay mucho descontrol y con la misma gente hay mucho roce por tanto movimiento.

Entrevistado: Alejandro Subuyuj

Supervisor de producción

¿Qué deficiencias considera que existen en el departamento de producción?

Sería la falta de comunicación entre compañeros, porque muchas veces pasa que probablemente yo necesite personal que tenga ciertas habilidades en ciertas operaciones y que yo no las tenga y que lo tenga el otro supervisor y no tener

comunicación. Por lo que se debe tener comunicación al hacer cambios para mejorar la producción.

¿Considera que la metodología actual que se utiliza para comunicarse con los operarios es la correcta?

Si es la correcta, porque hacemos ver los puntos y si estamos atrasados damos nuestro punto de vista, de cuando hay que entregarlo y si vamos mal en la calidad.

¿Basado en su experiencia, como mejoraría la comunicación hacia los operarios?

Llevándonos todos bien, por ejemplo yo que tengo un cargo de delegar funciones a un operario y si él no lo quiere hacer ahí es donde caemos con los roces entre compañeros.

¿Cómo es la relación que tienen con sus compañeros de trabajo? ¿Podría describirla?

Pues la relación es bastante bien, lo único es que a veces cuando alguien está enojado, quizá es por la presión del trabajo, los problemas que surgen y uno se desespera.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa. ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Lo que no funciona bien, básicamente las máquinas para mejorar el rendimiento de las personas, por ejemplo las planas, tenemos algunas automáticas y otras convencionales, tiene mucho que ver porque ya son segundos de que el operario se ahorra y durante el día esos segundos se vuelven minutos y así podría haber una mejor producción.

¿Qué le gusta y qué no le gusta de su trabajo en esta empresa?

Lo que me gusta es que he aprendido bastante y lo que no me gusta es la presión, porque a uno lo presionan y uno tiene que presionar, yo sé que es parte del trabajo pero hay gente que no lo toma profesionalmente sino que personalmente.

¿Cómo califica el ambiente laboral de donde trabaja? (Departamento de producción)

Bastante bien.

Modelo de la encuesta



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



Proyecto de EPS

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Cuestionario de encuesta para diagnóstico de comunicación interna en la empresa Producciones, Diseños y Textiles, S.A. (PRODITEXSA)

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que considera adecuada o bien responda lo que se le solicite.

Género:

Masculino

Femenino

1.- ¿El departamento de producción cuenta con un plan de comunicación interna estructural?

SI

NO

2.- De los siguientes medios, ¿Cuáles utiliza su supervisor para explicarle las operaciones en la confección de las prendas? (Marque únicamente el más frecuente)

Televisivo

Cartelera

Digital

Reunión

3.- ¿A través de qué medio le gustaría que su supervisor de a conocer la forma de trabajar?

Televisivo

Cartelera

Digital

Reunión

4.- ¿Cree usted que el proceso inductivo actual para desarrollar su trabajo es efectivo?

SI

NO

5.- ¿Existe retroalimentación con su supervisor al momento de elaborar las prendas, para plantear eventuales correcciones?

SI

NO

6.- ¿Cómo considera la forma que el supervisor dirige el equipo de trabajo?

Excelente

Muy Buena

Buena

Mala

7.- ¿Existe motivación por parte de su supervisor para desempeñar de una buena manera su trabajo?

SI

NO

8.- ¿De las siguientes emociones con cual se identifica al momento de realizar su trabajo?

Motivado

Desanimado

9.- ¿Usted se siente satisfecho de pertenecer a la empresa?

SI

NO

10.- ¿Cómo califica usted a la empresa?

Excelente

Muy Buena

Buena

Mala

Nota: Tiene fines académicos y la información no será revelada.

Matriz o vaciado de las encuestas

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Dónde:

N: Tamaño total de la muestra

$Z\alpha^2$: Probabilidad Distribución Normal

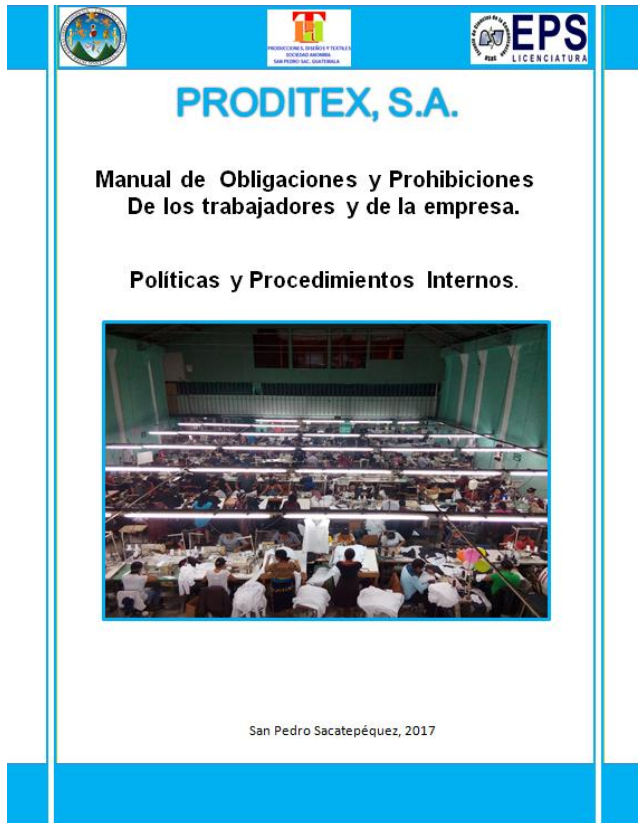
q: Probabilidad de fracaso

p: Probabilidad éxito

d: Precisión de la investigación

$$n = \frac{(140)(1.96)^2(0.05)(0.95)}{(0.05)^2 * (140 - 1) + (1.96)^2 * (0.05) * (0.95)} = 48.20$$

Manual de procedimientos



ÍNDICE	
Manual de Obligaciones y Prohibiciones De los trabajadores y de la empresa.	
Políticas y Procedimientos Internos.	
PRODITEX, S.A.	
I CONSIDERACIONES GENERALES.....	1
I.1. Introducción.....	1
I.2. Confidencialidad.....	1
I.3. Estructura.....	1
I.4. Definiciones.....	2
II OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES Y DE LA EMPRESA.....	3
II.1. Obligaciones de los trabajadores.....	3
II.2. Obligaciones de la empresa.....	4
II.3. Prohibiciones de los trabajadores.....	5
II.4. Prohibiciones al patrono.....	6
III POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS.....	8
III.1. Reclutamiento, selección y contratación de personal.....	8
III.2. Administración de salarios.....	10
III.3. Acoso o abuso en el trabajo.....	12
III.4. No discriminación.....	14
III.5. No represalias.....	15
III.6. Trabajo infantil.....	17
III.7. Libertad de asociación y negociación colectiva.....	18
III.8. Medio ambiente.....	18
III.9. Áreas restringidas.....	20
III.10. Políticas y procedimientos disciplinarios.....	21
III.11. Cumplimiento social.....	25
III.12. Salud y seguridad ocupacional.....	25
III.13. Manejo de químicos y sustancias peligrosas.....	27
III.14. Buzón de sugerencias.....	28

Lista de acciones:

Control y Seguimiento de Acciones				
No.	Actividad	Realizada	No Realizada	Descripción
1	Capacitaciones, charlas y debate con operarios y supervisores	X		Se llevaron a cabo las actividades completas que estaban previstas en las acciones, las cuales fueron muy participativas y efectivas.
2	Colocación de cartelera informativa	X		Fue colocada la cartelera informativa, además se actualizó durante los 2 meses de práctica supervisada las fechas de los cumpleaños.
3	Colocación y seguimiento de buzón de sugerencias	X		El buzón de sugerencias fue cambiado de lugar para que tuviera privacidad, durante los 15 días de monitoreo, fue recibida 1 queja, la cual decía: No tener preferencias con el personal.
4	Actividades Recreativas	X		Se llevó a cabo un campeonato de futbol con los supervisores y operarios de la empresa.
5	Capacitaciones y reuniones con supervisores	X		Se llevaron a cabo todas las capacitaciones y reuniones establecidas en las acciones.
6	Carteleras y Sercheros	X		Fueron entregadas las carteleras y los sercheros a los supervisores de producción, así como fueron colocados inmediatamente en la planta de producción.
7	Elaboración y entrega de Manual de Procedimientos	X		Fue elaborado y entregado al jefe inmediato el Manual de Procedimientos. Y colocado en cada parte lateral de la planta de producción.

Ficha de Registro de Horas de Práctica Profesional:



EPS
LICENCIATURA


Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Handy Zúlu Manzo Duarte
No. Carné y DPI: 200721964 y 1921 83915 1505
Jefe o Encargado (a): Lic. José Emmanuel Pocón Monroy, Gerente General
Institución o Empresa: Producciones, Diseños y Textiles, S.A.
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 03	Junio				7	6	3	16 hrs.
2	Del: 05 / Al: 10	Junio	6	7	7	7	6	3	36 hrs.
3	Del: 12 / Al: 17	Junio	6	7	6	7	6	3	35 hrs.
4	Del: 19 / Al: 24	Junio	6	7	7	7	6	3	36 hrs.
5	Del: 26 / Al: 30	Junio	6	7	6	7	0	0	26 hrs.
6	Del: 03 / Al: 08	Julio	6	7	7	7	6	3	36 hrs.
7	Del: 10 / Al: 15	Julio	6	7	7	7	6	3	36 hrs.
8	Del: 17 / Al: 22	Julio	6	7	6	7	6	3	35 hrs.
9	Del: 24 / Al: 29	Julio	6	7	6	7	7	3	36 hrs.
10	Del: 31 / Al: 31	Julio	8						8 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRACTICA REGISTRADAS									300 hrs

(f) 
Lic. José Emmanuel Pocón Monroy

(f) 
Licda. Sandra Hernández - Supervisora EPSL

